

**PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI  
LAYANAN DIGITAL DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Oleh :  
Atalia Martha Puspita  
Nim : 211105010062  
J E M B E R

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

**PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI  
LAYANAN DIGITAL DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG**

**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**  
Oleh :  
Atalia Martha Puspita  
J E M B E R  
Nim : 211105010062

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

**PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI  
LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA  
BANK SYARIAH (BSI) KCP BALUNG**

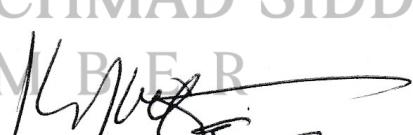
**SKRIPSI**

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**

Disetujui Pembimbing

J E M B E R  
  
**Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA**  
NIP. 196808072000031001

# PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA BANK SYARIAH (BSI) KCP BALUNG

## SKRIPSI

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

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I  
NIP.197507021998032002

Sekertaris

Suprianik, S.E., M.Si  
NIP.198404162019032008

Anggota :

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

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلْ أَحَدُكُمْ عَمَالًا أَنْ يُتْقِنَهُ

Artinya : "Sesungguhnya Allah menyukai seseorang yang apabila bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya."<sup>\*</sup>



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

---

\* Al-Baihaqi, Syu'abul Iman, no. hadits 5312. Diriwayatkan juga oleh Al-Munawi dalam Faidhul Qadir juz II, hlm. 165.

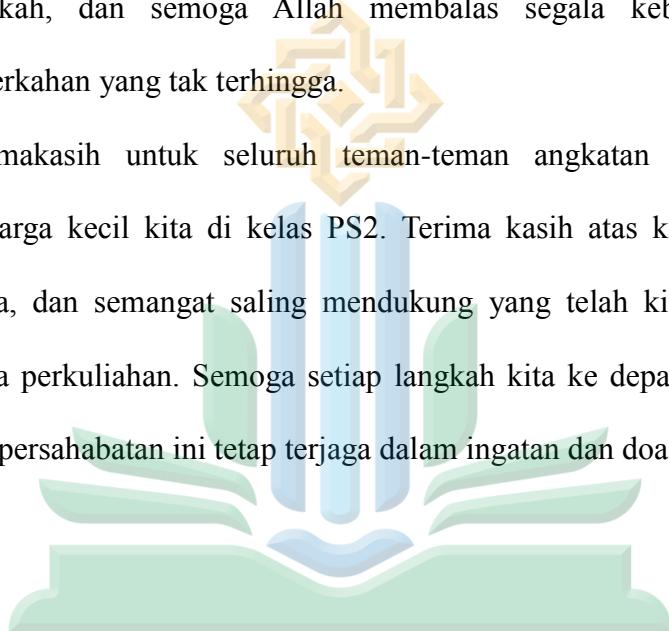
## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbilalamin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia serta bimbingan-Nya kepada penulis, sehingga pengerajan tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana secara lancar. Meskipun penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan, pencapaian ini tetap menjadi tonggak penting dalam proses akademik yang telah dilalui. Di antara seluruh bagian dalam dokumen ini, lembar persembahan memiliki makna simbolis yang mendalam sebagai bukti formal atas pencapaian tersebut. Dengan penuh rasa bangga skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sucahyono dan Ibu Sri Astutik S.Pd yang saya cintai dan saya banggakan, terimakasih telah menjadi motivasi dan semangat hidup bagi saya untuk terus belajar mengenai arti sebuah pencapaian yang tanpa batas. Tanpa berhenti saya ucapan terimakasih kepada orang tua saya yang telah memberikan dukungan secara material maupun non material, serta doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya, karena tidak ada kata yang seindah apa pun selain doa yang tiada henti yang paling tulus dari kedua orang tua.
2. Terimakasih untuk adik kandung saya Fariz Saddad Arrohman , menjadi bagian penting dalam perjalanan hidupku. Terima kasih atas tawa, semangat, dan kebersamaan yang menjadi pelipur lelah di tengah perjuangan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi penyemangat bagi

kalian untuk terus bermimpi, belajar, dan berjuang meraih masa depan yang gemilang

3. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk seseorang yang hadir sebagai rumah bagi hatiku. Terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kesabaran yang tak pernah putus. Kehadiranmu menjadi kekuatan dalam setiap langkah, dan semoga Allah membalas segala kebaikanmu dengan keberkahan yang tak terhingga.
4. Terimakasih untuk seluruh teman-teman angkatan 2021, khususnya keluarga kecil kita di kelas PS2. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan semangat saling mendukung yang telah kita bangun selama masa perkuliahan. Semoga setiap langkah kita ke depan selalu diberkahi dan persahabatan ini tetap terjaga dalam ingatan dan doa.



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

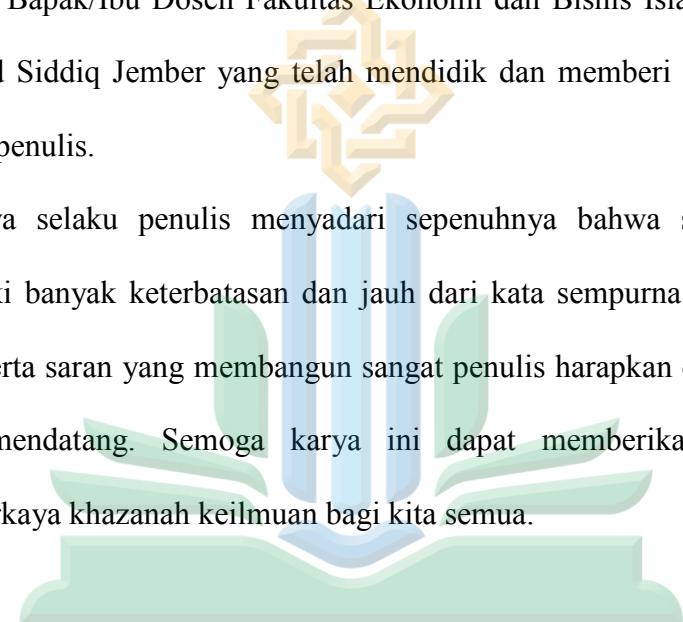
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat limpahan rahmat serta hidayah Allah SWT, saya selaku penulis senantiasa diberikan kemudahan hingga dapat merampungkan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa risalah kebenaran bagi umat manusia. Semoga kita semua termasuk golongan yang mendapatkan syafaat beliau di dunia maupun di akhirat kelak, Aamiin. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2025.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ana Pratiwi, S.E., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

5. Luluk Musfiroh, M . AK selaku Dosen Pendamping Akademik (DPA) yang telah mendampingi dari awal kuliah sampai saat ini
6. Prof.Dr.Khamdan Rifa'i, SE.,M.Si.,CHRA selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.



Saya selaku penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat serta memperkaya khazanah keilmuan bagi kita semua.

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

Jember, 18 Oktober 2025

Atalia Martha Puspita  
211105010062

## ABSTRAK

**Atalia Martha Puspita, Khamdan Rifa'i , 2025: PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG.**

**Kata Kunci:** Layanan Digital, *Customer Experience*, Peningkatan Pelayanan, Bank Syariah Indonesia, BSI KCP Balung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital masif yang mendefinisikan ulang industri perbankan, menuntut Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk beradaptasi dengan cepat demi menjaga relevansi dan daya saing. Meskipun telah banyak studi membahas adopsi teknologi perbankan digital dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat celah penelitian mengenai implementasi strategi komprehensif. Celaah ini berfokus pada bagaimana optimalisasi layanan digital dipadukan secara sinergis dengan peningkatan Customer Experience (CX) sebagai upaya terpadu untuk secara proaktif meningkatkan kualitas pelayanan pada konteks kantor cabang tertentu.

Fokus penelitian ini adalah : 1). Bagaimana kondisi pelayanan Bank BSI KCP Balung saat ini, khususnya dalam aspek layanan digital guna meningkatkan *market share*? 2). Bagaimana pelayanan bank BSI KCP Balung dari aspek *Customer Experience*? 3). Bagaimana strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *customer experience* guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BSI KCP Balung?

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis strategi peningkatan pelayanan di BSI KCP Balung melalui pendekatan ganda: optimalisasi layanan digital dan penguatan pengalaman nasabah. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi bentuk-bentuk optimalisasi layanan digital yang diterapkan, (2) menganalisis dampak optimalisasi tersebut terhadap peningkatan pengalaman nasabah, dan (3) mendeskripsikan implikasi dari strategi terintegrasi ini terhadap peningkatan pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini penting untuk memberikan wawasan empiris dan praktik terbaik bagi lembaga perbankan syariah dalam menghadapi persaingan di era digital.

Hasil yang dihipotesiskan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan di BSI KCP Balung dicapai melalui dua strategi sinergis. 1). Kondisi Pelayanan di Bank BSI KCP Balung saat ini khususnya dalam pelayanan digital guna meningkatkan *Market Share* telah mengalami peningkatan melalui pemanfaatan aplikasi BYOND BSI. 2). Pelayanan bank BSI KCP BALUNG dari aspek *customer experience* menunjukkan hasil positif, terutama melalui peran *customer service* dalam memberikan pendampingan, penjelasan layanan, serta edukasi syariah maupun digital. 3). Strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *customer experience* guna meningkatkan kualitas pelayanan di bank BSI KCP Balung dilakukan secara terintegrasi melalui penguatan aspek digital dan human touch.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBERAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>16</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Kajian Teori.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian .....	44

C. Subyek Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Analisis Data .....	49
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahap – Tahap Penelitian .....	52
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	54
B. Penyajian Data dan Analisis.....	61
C. Pembahasan Temuan.....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

- Lampiran 1 : Matrik Penelitian  
 Lampiran 2 : Keaslian Tulisan  
 Lampiran 3 : Pedoman Wawancara  
 Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian  
 Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian  
 Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian  
 Lampiran 7 : Surat Screening Plagiasi  
 Lampiran 8 : Surat Selesai Bimbingan  
 Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian  
 Lampiran 10 : Sitasi 5 Artikel Jurnal Dosen Febi  
 Lampiran 11: Surat Keterangan Ceklist  
 Lampiran 12 : Biodata Penulis

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu..... 22



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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. KONTEKS PENELITIAN**

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini semakin pesat, ditandai dengan beragam teknologi yang berkaitan dengan kebutuhan manusia. Teknologi dan informasi ini dapat memengaruhi akses masyarakat terhadap berbagai hal dan mempermudah penyelesaian berbagai tugas secara efektif dan efisien. Menurut survei Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah mencapai 210 juta (APJII, 2022). Berbagai perusahaan juga memanfaatkan teknologi ini untuk mendorong kemajuan, termasuk sektor perbankan.<sup>1</sup>

Perkembangan pesat teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Bank, sebagai lembaga keuangan yang memainkan peran penting dalam perekonomian nasional, dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan ini, khususnya dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada nasabah. Digitalisasi layanan perbankan merupakan strategi kunci untuk meningkatkan daya saing, memperluas jangkauan layanan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan online yang semakin kompleks, dinamis, dan mudah diakses. Layanan digital tidak hanya memberikan kemudahan transaksi tetapi

---

<sup>1</sup> Yuyun Yuningsih dkk, Hubungan Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer *Retention* di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10 No. 2 (2022), 1277–1284.

juga berfungsi sebagai tolok ukur kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.<sup>2</sup>

Bank adalah perantara keuangan yang mengumpulkan dan mendistribusikan dana kepada masyarakat. Kehadiran BSI dalam layanan perbankan digital telah berkembang cukup baik meskipun kehadirannya relatif baru. Pada tahun pertamanya sejak merger pada Februari 2021, BSI mencatatkan kinerja positif, dengan laba bersih sebesar Rp 3,03 triliun, meningkat 38,42% year-on-year (YoY). Pencapaian yang mengesankan ini sejalan dengan komitmen konsisten BSI untuk membangun fondasi, transformasi digital, dan mengembangkan ekosistem halal di Indonesia.<sup>3</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan entitas perbankan yang terbentuk dari hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Sebagai upaya mengintegrasikan layanan bagi seluruh nasabah pasca-merger, BSI meluncurkan aplikasi BSI Mobile pada 1 Februari 2021. Platform ini dikembangkan dengan konsep *super app* yang didukung oleh ekosistem digital yang adaptif dan terus bertransformasi.

Menurut situs web resmi BSI Mobile, aplikasi ini memiliki tiga fungsi: keuangan, spiritual, dan sosial. Fungsi keuangan berarti BSI Mobile berupaya menyediakan aplikasi perbankan yang mendukung transaksi keuangan pelanggannya dengan aman dan nyaman. Fungsi spiritual diwujudkan dalam BSI Mobile melalui fitur-fitur Islami yang membantu pelanggan menjalankan

---

<sup>2</sup> Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi) (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2019), 90.

<sup>3</sup> Yuyun Yuningsih, dkk, *Hubungan Digital Banking*, 1285.

praktik sehari-hari. Sementara itu, fitur sosial adalah kemudahan yang ditawarkan BSI Mobile kepada pelanggannya dalam hal berbagi dengan orang lain.<sup>4</sup>

Sebagai salah satu institusi perbankan syariah terkemuka di tanah air, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengemban amanah besar dalam menghadirkan pelayanan prima bagi masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan melalui serangkaian transformasi dan inovasi digital yang berkelanjutan. BSI berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, sekaligus tetap kompetitif dan relevan dengan perkembangan terkini. Salah satu sub-cabang (KCP) BSI yang berperan penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah BSI KCP Balung, yang berlokasi di daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan potensi pelanggan yang signifikan. Transformasi digital di industri perbankan telah menjadi kebutuhan mendesak. Pelanggan saat ini mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, dan aman. Mereka juga menginginkan pengalaman perbankan yang personal dan relevan. Bank BSI menyadari pentingnya beradaptasi dengan perubahan ini untuk tetap kompetitif dan memenuhi harapan pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, BSI dapat menawarkan pelayanan yang lebih efisien dan aksesibilitas yang lebih besar kepada pelanggan di seluruh negeri.<sup>5</sup>

Namun, dalam implementasinya, BSI KCP Balung menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan layanan digital yang ditawarkan. Beberapa

---

<sup>4</sup> Karim, A, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Edisi ke-5) (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2020), 67.

<sup>5</sup> Antonio, M. S, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Edisi Revisi) (Jakarta: Gema Insani Press, 2021), 154.

masalah, seperti kurangnya literasi digital di kalangan pelanggan, fitur layanan yang terbatas, dan pengalaman pelanggan yang kurang optimal, menjadi hambatan untuk mencapai layanan yang optimal. Lebih lanjut, mengoptimalkan pengalaman pelanggan merupakan fokus utama dalam strategi peningkatan layanan. Pengalaman pelanggan yang baik tidak hanya bergantung pada kecepatan dan kemudahan transaksi, tetapi juga pada bagaimana bank memahami dan memenuhi kebutuhan unik setiap pelanggan. BSI berupaya memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan melalui layanan proaktif, personalisasi, dan interaksi yang ramah. Keberhasilan implementasi layanan digital sangat bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan pada sistem yang digunakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital tidak dapat dipisahkan dari upaya untuk membangun pengalaman pelanggan yang unggul.<sup>6</sup>

Fenomena yang mendasari penelitian ini muncul seiring dengan perkembangan pesat teknologi digital di sektor perbankan. Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, BSI berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui digitalisasi sistem perbankannya, salah satunya melalui aplikasi BSI Mobile. Namun, dalam praktiknya, khususnya di kantor cabang BSI Balung, masih terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa optimalisasi layanan digital dan pengalaman pelanggan belum sepenuhnya tercapai.

---

<sup>6</sup> Candra, S., & Juliana, "Pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 10 No 6 (Januari, 2021), 45-62.

Pertama, masih terdapat tingkat literasi digital yang rendah di kalangan pelanggan, khususnya di kalangan masyarakat umum dan pemilik usaha kecil yang belum familiar dengan layanan perbankan digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelanggan lebih memilih mengunjungi kantor cabang secara langsung untuk bertransaksi, meskipun berbagai fitur layanan digital tersedia. Kedua, pemanfaatan fitur dalam aplikasi BSI Mobile belum optimal, dengan sebagian besar pelanggan hanya menggunakan aplikasi untuk kebutuhan dasar seperti pengecekan saldo dan transfer dana, sementara fitur lain seperti pembayaran zakat, investasi syariah, dan pembukaan rekening online masih jarang digunakan.<sup>7</sup>

Selain itu, kualitas pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan digital masih bervariasi. Beberapa pelanggan melaporkan mengalami masalah seperti kesulitan login, gangguan jaringan, dan waktu respons layanan yang lambat ketika menghadapi masalah teknis. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pengalaman pelanggan belum sepenuhnya memberikan kesan positif dan komprehensif kepada pelanggan. Lebih lanjut, interaksi digital pribadi juga terbatas. Komunikasi antara bank dan pelanggan melalui saluran digital tidak seefektif interaksi tatap muka, terutama dalam hal dukungan dan penyelesaian keluhan.<sup>8</sup>

Fenomena lain yang mencolok adalah tingkat loyalitas pelanggan yang tidak stabil, dengan beberapa pelanggan masih membandingkan layanan

<sup>7</sup> Abdillah, L. A., & Harlina, "Analisis pengaruh literasi digital terhadap minat penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 6 No 3 (Februari, 2020), 145-160.

<sup>8</sup> Ardianto, E, *Manajemen Layanan Pelanggan di Era Digital* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2020), 87.

digital BSI dengan layanan bank konvensional yang telah mengembangkan teknologi perbankan digital sebelumnya. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi besar layanan digital BSI dan realitas pengalaman pelanggan di lapangan. Berdasarkan fenomena ini, penting untuk melakukan penelitian tentang peningkatan layanan melalui optimalisasi layanan digital dan pengalaman pelanggan di Kantor Cabang Balung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana implementasi layanan digital memengaruhi pengalaman pelanggan, serta strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan prinsip Syariah dan kebutuhan pelanggan di era digital.<sup>9</sup>

Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatan integratifnya yang menggabungkan optimasi layanan digital dengan peningkatan pengalaman pelanggan, khususnya di Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Balung. Studi ini tidak hanya meneliti implementasi teknologi perbankan digital saja, tetapi juga menganalisis bagaimana transformasi digital dapat diselaraskan dengan prinsip-prinsip perbankan syariah dan nilai-nilai lokal masyarakat Balung yang memiliki karakteristik demografis dan perilaku pelanggan yang unik. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam mengeksplorasi keseimbangan antara efisiensi layanan digital modern dengan sentuhan personal pelayanan yang merupakan kekuatan perbankan syariah, serta mengidentifikasi model optimasi yang dapat menjembatani kesenjangan antara harapan pelanggan milenial yang melek teknologi dan segmen

---

<sup>9</sup> Hasan, A. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2020), 122.

pelanggan tradisional yang masih membutuhkan bantuan intensif, sekaligus memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategi peningkatan layanan yang dapat diterapkan pada kantor cabang di daerah non-perkotaan.<sup>10</sup>

Dengan menggabungkan layanan digital canggih dan pengalaman pelanggan yang unggul, BSI berharap dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka. Optimalisasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional bank, mengurangi biaya, dan membuka peluang baru untuk pertumbuhan bisnis. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, peningkatan layanan melalui optimalisasi layanan digital dan pengalaman pelanggan merupakan langkah strategis yang tidak hanya memberikan keunggulan kompetitif bagi Bank BRI tetapi juga berdampak positif pada perekonomian Indonesia secara keseluruhan. Melalui transformasi ini, BSI berkomitmen untuk terus mendukung inklusi keuangan dan memberikan kontribusi nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>11</sup>

*Customer experience* mencakup semua interaksi dan persepsi pelanggan terhadap layanan bank, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Pengalaman ini memainkan peran penting dalam membentuk loyalitas nasabah dan persepsi citra lembaga. Oleh karena itu, sangat penting bagi BSI KCP Balung untuk tidak hanya mengembangkan fitur digital tetapi juga memastikan bahwa setiap titik kontak dengan nasabah meninggalkan

<sup>10</sup> Setiawan, B., & Panduwangi, M. "Digital Banking and Customer Experience in Islamic Banking: Indonesian Context". *Journal of Islamic Marketing*, Vol 13 No 11 (April, 2022), 892-910.

<sup>11</sup> Antonio, M. S, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Edisi Revisi) (Jakarta: Gema Insani Press, 2021), 165.

kesan positif, responsif, dan memenuhi harapan nasabah. Penelitian tentang peningkatan layanan bank BSI melalui optimalisasi layanan digital dan *Customer Experience* memiliki banyak manfaat dan relevansi bagi Bank BSI, industri perbankan, dan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini tidak hanya memiliki nilai teoritis tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap perkembangan industri perbankan di era digital. Dengan pendekatan yang tepat, layanan digital dapat menjadi jembatan strategis dalam menciptakan pengalaman nasabah yang berkualitas dan berkelanjutan.<sup>12</sup> Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan berdasarkan penelitian yang dikaji. Maka peneliti mengambil judul **“PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BALUNG”**.

## B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana kondisi pelayanan Bank BSI KCP Balung saat ini, khususnya dalam aspek layanan digital guna meningkatkan *market share*?
2. Bagaimana pelayanan bank BSI KCP Balung dari aspek *Customer Experience*?
3. Bagaimana strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *customer experience* guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BSI KCP Balung?

---

<sup>12</sup> Anwar, R., & Saputra, “Pengaruh digital banking terhadap customer experience dan loyalitas nasabah bank syariah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 6 No 4 (Februari, 2020), 145-162.

### C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menganalisis kondisi pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung saat ini, khususnya dalam aspek layanan digital, dalam rangka meningkatkan *market share*.
2. Untuk mengkaji kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung dari perspektif *Customer Experience* yang dirasakan oleh nasabah.
3. Untuk Merumuskan strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *Customer Experience* guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung.

### D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian tentang peningkatan pelayanan Bank BSI melalui optimalisasi layanan digital dan customer experience dapat memberikan berbagai manfaat, di antaranya:

#### 1. Bagi Bank BSI

Meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan dan ekspektasi nasabah, Penelitian dapat membantu Bank BSI untuk lebih memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah dari layanan digitalnya. Hal ini dapat membantu Bank BSI dalam mengembangkan fitur-fitur baru dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada.

#### 2. Bagi Nasabah

Meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi Layanan digital yang optimal dapat membantu nasabah untuk bertransaksi

dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga nasabah.

### 3. Bagi Industri Perbankan

Meningkatkan standar layanan perbankan, Penelitian tentang optimalisasi layanan digital dapat membantu meningkatkan standar layanan perbankan secara keseluruhan. Hal ini dapat mendorong bank-bank lain untuk meningkatkan kualitas layanan digital mereka.

Penelitian tentang peningkatan pelayanan Bank BSI melalui optimalisasi layanan digital dan customer experience memiliki banyak manfaat bagi berbagai pihak. Dengan melakukan penelitian ini, Bank BSI dapat meningkatkan kualitas layanannya, meningkatkan kepuasan nasabah, dan meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan.

### 4. Manfaat bagi UIN KHAS JEMBER

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi Islam yang berkomitmen mengembangkan keilmuan berbasis riset dan nilai-nilai keislaman. Melalui penelitian ini, UIN KHAS Jember memperoleh kontribusi dalam beberapa hal, yaitu:

- a. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah, layanan digital, dan customer experience.
- b. Menjadi referensi akademik bagi mahasiswa dan dosen dalam penelitian sejenis di masa mendatang.

- c. Mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama dalam aspek penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan hubungan kerja sama antara UIN KHAS Jember dengan lembaga perbankan syariah, seperti Bank Syariah Indonesia, dalam bidang riset dan praktik lapangan.

## E. DEFINISI ISTILAH

Bagian ini memaparkan definisi operasional dari beberapa istilah kunci yang terkandung dalam judul penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan klasifikasi yang jelas dan menghindari ambiguitas atau salah penafsiran terhadap konsep-konsep yang dimaksudkan oleh peneliti.

### 1. Pelayanan (*service*)

Layanan didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apa pun. Dalam praktiknya, layanan sering kali melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan konsumen. Dalam konteks perbankan, layanan mencakup semua upaya bank untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik melalui layanan langsung (tatap muka) maupun layanan digital. Layanan mengacu pada tindakan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain. Layanan mencakup berbagai macam aktivitas, dari tindakan kebaikan sederhana hingga upaya profesional yang kompleks. Layanan yang baik

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerimanya, seringkali membuat mereka merasa puas dan dihargai.

Layanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memuaskan konsumen. Layanan dapat dilakukan secara langsung, artinya karyawan berinteraksi langsung dengan konsumen. Layanan tidak langsung, di sisi lain, adalah layanan yang diberikan melalui media sosial. Dalam praktiknya, layanan yang baik memiliki karakteristik tersendiri.<sup>13</sup>

## 2. Layanan Digital (*Digital Service*)

Layanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memuaskan konsumen. Layanan dapat dilakukan secara langsung, artinya karyawan berinteraksi langsung dengan konsumen. Layanan tidak langsung, di sisi lain, adalah layanan yang diberikan melalui media sosial. Dalam praktiknya, layanan yang baik memiliki karakteristik tersendiri.<sup>14</sup>

Layanan digital adalah berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh lembaga perbankan melalui platform berbasis teknologi informasi dan komunikasi, seperti perbankan seluler, perbankan internet, dan layanan digital lainnya. Layanan digital secara signifikan mempermudah transaksi dan menghemat waktu, memungkinkan pelanggan yang sibuk sekalipun untuk melakukan transaksi dengan mudah melalui layanan digital, khususnya perbankan seluler. Layanan ini bertujuan untuk memberikan

---

<sup>13</sup> Wimpi Srihandoko, “Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar”, *Jurnal: Aplikasi Bisnis Kesatuan* Vol 1 No 1 (Januari, 2021), 31-40.

<sup>14</sup> Muhammad Azhar Anas, “Pengaruh Customer Relationship Management, Service Quality Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Wakaf Mikro Di Yogyakarta”, (Tesis, Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta 2020), 45.

kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam transaksi kepada pelanggan tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung

### 3. *Customer Experience* (Pengalaman Nasabah)

*Customer Experience* adalah persepsi nasabah tentang bagaimana suatu organisasi memperlakukan mereka. Ini adalah hasil dari interaksi fisik dan emosional konsumen dengan perusahaan. Dampak dari interaksi ini dapat meninggalkan kesan yang mendalam pada konsumen dan memengaruhi penilaian mereka terhadap perusahaan.

*Customer Experience* adalah persepsi nasabah tentang bagaimana suatu organisasi memperlakukan mereka. Ini adalah hasil dari interaksi fisik dan emosional konsumen dengan perusahaan.<sup>15</sup>

### 4. Bank Syariah Indonesia (BSI)

BSI adalah salah satu bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) lembaga keuangan perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. BSI merupakan hasil penggabungan dari beberapa bank syariah di Indonesia dan bertujuan untuk memberikan layanan keuangan yang sesuai syariah namun tetap modern dan kompetitif. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan entitas perbankan syariah terkemuka di Indonesia yang seluruh operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam. Sebagai hasil konsolidasi dari beberapa bank syariah milik negara, BSI memadukan kepatuhan terhadap hukum Islam dengan inovasi layanan

---

<sup>15</sup> Made Pradnya Vidaswari1, “Analisis Pengaruh Customer Experience Management Dalam Meningkatkan Customer Loyalty pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia”, *Jurnal: e-Proceeding of Management*, Vol 10 No 5 (Oktober 2023), 3404.

yang modern untuk menciptakan daya saing yang tinggi di industri keuangan nasional.<sup>16</sup>

### 5. KCP (Kantor Cabang Pembantu)

Kantor cabang sub-kantor adalah unit operasional bank di bawah kantor cabang utama. Kantor cabang sub-kantor memainkan peran penting dalam memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat di wilayah tertentu. Dalam hal ini, BSI KCP Balung bertanggung jawab untuk menyediakan layanan perbankan syariah kepada masyarakat di Balung dan sekitarnya.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab utama sebagai berikut:

### Bab I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan fondasi penelitian yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoretis, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

### Bab II: Landasan Teori

Bagian ini memaparkan berbagai teori dan konsep yang relevan yang digunakan sebagai kerangka berpikir dan alat analisis dalam penelitian ini.

### Bab III: Metode Penelitian

---

<sup>16</sup> Hakim, L., & Anwar, M. "Bank Syariah Indonesia: Profil, strategi, dan prospek pengembangan". *Iqtishadiah: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 14 No 7 (Februari, 2021), 234-252.

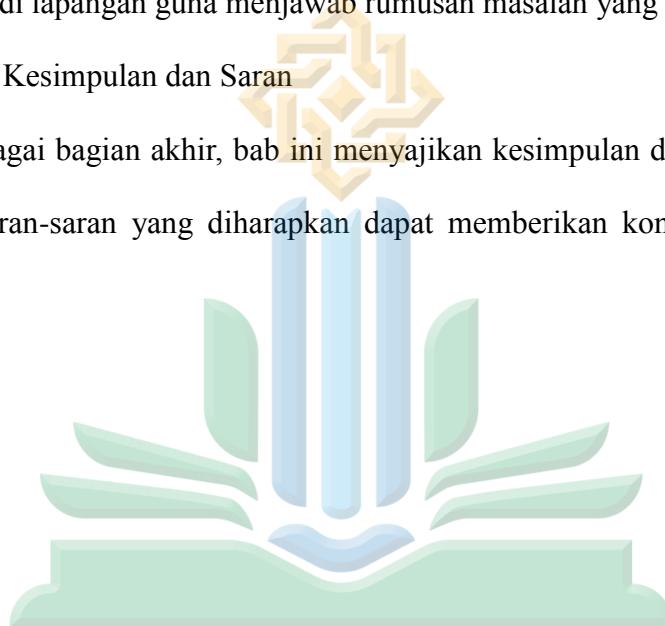
Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai prosedur penelitian, mulai dari pendekatan dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, hingga metode analisis data yang diterapkan.

#### Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian serta analisis mendalam atas temuan di lapangan guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

#### Bab V : Kesimpulan dan Saran

Sebagai bagian akhir, bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak terkait.



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

## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini, peneliti memaparkan sejumlah hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang dikaji. Peneliti menyusun sintesis dan ringkasan dari berbagai karya ilmiah, baik yang telah dipublikasikan secara luas seperti jurnal ilmiah, maupun literatur yang belum dipublikasikan seperti tesis dan disertasi.<sup>18</sup>

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anas, Muhammad Azhar dengan judul Pengaruh Customer Relationship Management, *Service Quality* Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Wakaf Mikro Di Yogyakarta, 2020.

Penelitian ini menerapkan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai teknik analisis data. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Customer Relationship Marketing*, *Service Quality*, dan *Customer Experience* terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah. Sampel yang digunakan terdiri dari 107 nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Berkah Mandiri Krapyak Yogyakarta yang terdaftar sebagai pengguna layanan pembiayaan tanpa agunan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun, Pedoman Karya Tulis Ilmiah (Jember : UIN KHAS Jember, 2021), 46

<sup>19</sup> Muhammad Azhar Anas, “Pengaruh *Customer Relationship Management*, *Service Quality* Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Wakaf Mikro Di Yogyakarta”, (Tesis, Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta 2020), 45.

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini adalah objek yang akan diteliti dan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Tempat yang dijadikan objek penelitian juga berbeda dimana peneliti sekarang melakukan penelitian di Bank BSI KCP Jember Balung. Persamaan yang ada dipenelitian ini yaitu juga membahas tentang *Customer Experience*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Vidaswari, M. P. dan Sharif, O. O dengan judul Analisis Pengaruh *Customer Experience Management* Dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia, 2023.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan *software* IBM SPSS 24. Salah satu upaya yang dilakukan Bank Mandiri untuk membuat nasabah menjadi loyal yaitu dengan membangun pengalaman yang dirasakan oleh nasabah (*customer experience*) selama menggunakan layanan mereka agar tetap setia (*loyalty*) dan tidak beralih menggunakan layanan bank lain.<sup>20</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu objek yang diteliti dari peneliti sebelumnya sama peneliti yang sekarang. Metode yang digunakan juga berbeda dari peneliti yang sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan penelitian kualitatif. Persamaan yang ada dipenelitian ini yaitu juga membahas tentang *Customer Experience*.

---

<sup>20</sup> Made Pradnya Vidaswari1, "Analisis Pengaruh Customer Experience Management Dalam Meningkatkan Customer Loyalty pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia", *Jurnal: e-Proceeding of Management*, Vol 10 No 5 (Oktober 2023), 3404.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Noneng Masitoha, Euis Rosidahb, Ane Kurniawatic dengan judul Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya, 2023.

Desain penelitian ini adalah analisi deskriptif. Menurut Nasir (2003) analisis deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini, untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>21</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu tempat yang digunakan dalam penelitian. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Faza and Suharto dengan judul Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya *Customer Retention* Pada Masa Covid-19, 2021.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yang berusaha memaparkan kondisi perbankan digital pada bank syariah dimasa pandemi covid-19 dimana seluruh data yang dihasilkan dan disajikan berbentuk deskripsi. Penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai penerapan digital *banking* yang

---

<sup>21</sup> Noneng Masitoha dkk, "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya", *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol 4 No1 (Februari 2023), 11-16.

dilakukan bank syariah sebagai salah satu langkah dalam mempertahankan nasabahnya dimasa pandemi covid-19 ini.<sup>22</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu waktu pelaksanaan penelitian dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitian pada saat covid-19 sedangkan peneliti yang sekarang melakukan pada saat kondisi normal. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Khoirunnisa, Amirudin dengan judul Pengaruh Customer Experience dan *Complaint Handling* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*, 2024.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah, serta apakah kepuasan dapat menjadi perantara antar keduanya.<sup>23</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas

---

<sup>22</sup> Rika Mawarni dkk, “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19”, *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol 9 No 2 (Juli 2021), 39-54.

<sup>23</sup> Syifa Khoirunnisa, Amirudin, “Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 12 No 2 (Juli, 2024), 333-360.

tentang *Customer Experience* dan objek yang digunakan juga sama yaitu bank BSI.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Ma'ruf Hidayat, Asky Humeriatunnisa dengan judul Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal, 2023.

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif pada studi kasus, berarti peneliti dengan cermat, teliti dan mendalam mengetahui bagaimana peran digital banking Bank Syariah Indonesia terhadap industri halal khususnya bagi UMKM di Banyumas.<sup>24</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu penelitian peneliti sebelumnya meneliti pada studi kasus. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Apriza dengan judul Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Ipuh, 2021.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaati penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI Kcp Ipuh.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Ma'ruf Hidayat, "Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal", *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, Vol 5 No 2 (Desember 2023), 243-264.

<sup>25</sup> Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2021), 53.

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu lokasi yang digunakan dalam penelitian ini. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Candy Awang Batubara Tuti Anggraini dengan judul Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah, 2022.

Data penelitian yang digunakan berjenis data primer. Menurut Sugiyono Data primer dapat memberikan data secara langsung kepada peneliti. Digunakan jenis penelitian kuantitatif pada penelitian ini.<sup>26</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu terdapat pada jenis penelitiannya yaitu peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu tentang pembahasan yang ada yakni sama-sama membahas tentang layanan digital.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Vivi Lutfiatin dengan judul Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah, 2021.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian (*field research*), teknik pengumpulan data dengan cara

---

<sup>26</sup> Muhammad Candy Awang Batubara Tuti Anggraini, "Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 7 No 2 (Januari, 2022), 706-725.

wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan metode deskripsi.<sup>27</sup>

Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu lokasi yang digunakan dalam penelitian. Persamaan yang ada dalam penelitian ini yakni sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Juga membahas tentang peningkatan pelayanan.

**Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Pembeda Penelitian
1.	Anas, Muhammad Azhar/2020	Pengaruh <i>Customer Relationship Management, Service Quality</i> Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Wakaf Mikro Di Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Customer relationship marketing</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah dengan nilai probability 0,043. <i>Service Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah dengan nilai probability 0,002. <i>Customer Experience</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah dengan nilai probability 0,000. Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pembahasan <i>Customer Experience</i> sebagai variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan.	perbedaannya terletak pada objek serta fokus variabel penelitian, di mana penelitian ini lebih menitikberatkan pada optimalisasi layanan digital dan pengalaman nasabah, bukan pada CRM atau <i>service quality</i> secara menyeluruh.

<sup>27</sup> Vivi Lutfiatin, “Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah”, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2022), 56.

			Loyalitas nasabah dengan nilai <i>probability</i> 0,000.		
2.	Vidaswari, M. P. dan Sharif, O. accesibility O/2023	Analisis Pengaruh <i>Customer Experience Management</i> Dalam Meningkatkan <i>Customer Loyalty</i> pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi <i>customer experience</i> , yaitu <i>physical interaction</i> , <i>virtual interaction</i> , dan <i>service interaction</i> , berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman nasabah yang dikelola dengan baik menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan.	Persamaan yang ada dipenelitian ini yaitu juga membahas tentang <i>Customer Experience</i> .	perbedaan mendasar terletak pada metode penelitian, di mana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Selain itu, objek penelitian berbeda, karena penelitian ini berfokus pada BSI KCP Balung, bukan Bank Mandiri.
3.	Masitoh, Noneng Rosidah, Euis Kurniawati, Ane/2023	Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan <i>reliability</i> , dan <i>efficiency</i> terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial dengan besar pengaruh sebesar 59,5%.	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu tempat yang digunakan dalam penelitian
4.	Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Faza and Suharto/2021	Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya <i>Customer Retention</i> Pada Masa Covid-19	Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital banking dalam operasionalnya dimasa pandemi	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu waktu pelaksanaan penelitian dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitian pada

			covid-19 ini.		saat covid-19 sedangkan peneliti yang sekarang melakukan pada saat kondisi normal.
5.	Syifa Khoirunnisa, Amirudin/2024	Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>customer experience</i> dan <i>complaint handling</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, lalu <i>customer experience</i> pula berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, melainkan <i>complaint handling</i> tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang <i>Customer Experience</i> dan objek yang digunakan juga sama yaitu bank BSI.	Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan, peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif.
6.	Hidayat, Maruf Asky Humeriatunnisa /2023	Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran digital MABSYA: banking BSI yaitu terus mendorong inklusi keuangan melalui aplikasi BSI Mobile, BSI juga meningkatkan pelayanan melalui QRIS untuk memudahkan para UMKM dengan melakukan sosialisasi ke warung-warung setiap minggu, pembukaan rekening 1000 masjid yang bekerja sama dengan	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu penelitian peneliti sebelumnya meneliti pada studi kasus

			Kemenag untuk memfasilitasi pembukaan rekening di masjid-masjid.		
7.	Mutiara Apriza /2021	Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh	Hasil penelitian ini yaitu di Bank Syariah Indonesia Kcp Ipuh inasabah memberikan pendapat iatau respon ibahwa : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Bisa dilakukan kapan pun, (4) bisa tarik tunai.	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif.	penelitian tersebut hanya memaparkan manfaat tanpa membahas strategi peningkatan layanan secara komprehensif.
8.	Batubara, M C, Anggraini, T /2022	Analisis Pengaruh Layanan Digital terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah	Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa secara simultan layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap minat generasi Z dalam menggunakan produk perbankan syariah.	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yaitu tentang pembahasan yang ada yakni sama-sama membahas tentang layanan digital.	Perbedaan yang ada dalam penelitian ini yaitu terdapat pada jenis penelitiannya yaitu peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan jenis penelitian kualitatif.
9.	Lutfiatin, Vivi /2022	Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah	hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip	Persamaan yang ada dalam penelitian ini yakni sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Juga membahas tentang peningkatan	fokusnya hanya pada aspek pelayanan manual, bukan integrasi dengan layanan digital seperti yang dikaji pada penelitian ini.

		syariah adalah pelayanan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya	pelayanan.	
--	--	---	------------	--

Sumber: Data diolah dari Penelitian Terdahulu, 2024

## B. Kajian Teori

Bagian ini berisi pembahasan tentang teori-teori yang digunakan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori yang lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti terhadap masalah yang akan dipecahkan, selaras dengan fokus dan tujuan penelitian. Teori diposisikan dalam penelitian kualitatif sebagai perspektif atau analisis.<sup>28</sup>

### 1. Manajemen Perbankan

Manajemen perbankan adalah proses yang kompleks dan multifaset yang melibatkan berbagai aktivitas dan strategi untuk memastikan keberhasilan jangka panjang bank. Manajemen perbankan yang efektif membutuhkan pemahaman mendalam tentang industri perbankan, persyaratan peraturan, dan tren pasar. Bank juga harus bersedia menyesuaikan strategi mereka untuk mengatasi tren yang muncul dan perubahan ekspektasi pelanggan, serta mengambil langkah proaktif untuk mengurangi risiko dan memanfaatkan peluang baru.<sup>29</sup>

Manajemen perbankan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian semua aktivitas bank

---

<sup>28</sup> Tim Penyusun, Pedoman Karya Tulis Ilmiah (Jember: IAIN Jember, 2020), 46

<sup>29</sup> Mahendra & Mahardika, "Analisis pengaruh karakteristik bank dan makro ekonomi terhadap *non-performing loan* bank umum *go public* di Indonesia". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, Vol 3 No 5 (Maret, 2019), 151-156.

untuk mencapai tujuan operasional dan strategis. Sebagai lembaga perantara, bank harus secara efektif mengelola berbagai fungsi, mulai dari penggalangan dana dan distribusi kredit hingga penyediaan layanan keuangan lainnya. Manajemen perbankan memastikan bahwa semua aktivitas ini efektif, efisien, dan sesuai dengan peraturan. Sebagai lembaga perantara yang memfasilitasi pihak-pihak dengan dana berlebih dan pihak pihak dengan dana defisit, bank memiliki sistem yang kuat untuk menyediakan layanan kepada pelanggan, khususnya terkait dengan keamanan dana.<sup>30</sup>

Dalam praktiknya, manajemen perbankan mencakup beberapa aspek kunci, seperti manajemen risiko, manajemen likuiditas, manajemen aset dan liabilitas, serta manajemen operasional. Setiap aspek memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas dan kesehatan keuangan bank. Misalnya, manajemen risiko diperlukan untuk mengidentifikasi dan meminimalkan potensi kerugian, sementara manajemen likuiditas memastikan kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya.

Di luar aspek keuangan, manajemen perbankan juga melibatkan manajemen sumber daya manusia dan layanan. Karyawan adalah ujung tombak interaksi pelanggan, sehingga kompetensi, integritas, dan kualitas layanan merupakan faktor kunci. Bank perlu mengembangkan budaya kerja profesional dan memastikan bahwa setiap anggota staf memahami

---

<sup>30</sup> Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini. "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah." *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol 2 No 1 (Januari, 2024), 406–412.

prinsip-prinsip perbankan yang bijaksana. Layanan yang unggul juga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam manajemen perbankan modern, hubungan antara teknologi keuangan (fintech) dan kinerja karyawan sangat erat kaitannya. Penggunaan teknologi digital dapat berdampak positif pada kinerja karyawan individu, asalkan teknologi tersebut digunakan dengan tepat dan memiliki kesesuaian tugas teknologi dengan tugas operasional yang didukungnya.<sup>31</sup>

Terakhir, perkembangan teknologi menuntut manajemen perbankan untuk beradaptasi melalui transformasi digital, seperti pengembangan layanan perbankan seluler, perbankan internet, dan sistem keamanan data. 92 35 53 19 52 49 Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat daya saing bank dalam menghadapi perubahan perilaku pelanggan. Dengan manajemen yang baik, bank dapat tumbuh secara berkelanjutan dan berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan nasional.

## 2. Kualitas Peleyanan

Kualitas layanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dalam bentuk layanan tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, penilaian konsumen terhadap apa yang mereka terima dari layanan tersebut dan harapan akan tingkat

<sup>31</sup> Andriani, Nita, Moch. Chotib, dan Nurul Widyawati Islami Rahayu. "Urgensi Implementasi Fundraising Lembaga Amil Zakat Infak, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Dana Di Era Normal Baru." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, Vol 5 No1 (Januari, 2022), 42-60.

layanan yang akan mereka terima, kata Prasasto bahwa kualitas layanan adalah persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima.<sup>32</sup>

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan suatu organisasi kepada pelanggan, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Dalam konteks bisnis, kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif. Layanan berkualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses penyampaian layanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima/peroleh dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan/inginkan terkait atribut layanan suatu perusahaan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan; jika layanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas layanan dianggap sangat baik dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk.<sup>33</sup>

Kualitas layanan umumnya diukur melalui beberapa dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik. Setiap

<sup>32</sup> Nasfi, Rahmad, Sabri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Journal of Economic Studies*, Vol 4, No 1 (Juni 2020), 22.

<sup>33</sup> Angga Aptaguna & Endang Pitaloka, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek”, *Widyakala: Journal of Pembangunan Jaya University* Vol 3 No 4 (Maret 2016), 51.

dimensi mencerminkan aspek penting yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan. Misalnya, keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu, sedangkan daya tanggap berkaitan dengan kesiapan perusahaan untuk membantu pelanggan dan menyelesaikan masalah.<sup>34</sup>

Dalam praktiknya, kualitas layanan dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, proses operasional yang jelas, dan dukungan teknologi yang memadai. Karyawan yang ramah, terampil, dan berpengetahuan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, standar operasional yang baik memastikan penyampaian layanan yang seragam dengan kesalahan minimal, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Kualitas layanan juga berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas lebih cenderung menggunakan layanan tersebut lagi, merekomendasikannya kepada orang lain, dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi, termasuk lembaga keuangan seperti bank, perlu berkomitmen untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap relevan dan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang terus berubah.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Nugroho, A. P., & Sari, D. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjungsari". *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol 5 No 2 (Januari, 2023), 120-135.

<sup>35</sup> Nugroho, A. P., & Sari, D, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, 136.

### 3. Pelayanan Digital Perbankan

Layanan digital adalah layanan yang disediakan oleh organisasi atau perusahaan yang menggunakan teknologi digital untuk mempermudah akses, mempercepat proses, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna. Layanan ini biasanya dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti ponsel pintar, komputer, atau mesin layanan mandiri. Perbankan digital adalah salah satu strategi dan inovasi layanan yang diimplementasikan oleh sektor perbankan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Industri keuangan yang berkembang pesat tidak selalu berarti akses yang memadai terhadap pembiayaan.<sup>36</sup>

Transformasi digital di sektor perbankan bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelanggan melalui fitur-fitur yang lebih mudah digunakan, seperti transfer online, pembayaran tagihan, pembukaan rekening digital, dan aplikasi pembiayaan atau kredit elektronik. Selain itu, bank menerapkan teknologi keamanan seperti enkripsi, pembayaran satu kali (OTP), dan biometrik untuk memastikan transaksi pelanggan terlindungi. Fitur-fitur ini membuat layanan digital lebih aman dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap bank.

Dalam mengevaluasi layanan perbankan digital, kepuasan pelanggan diukur tidak hanya dari keberhasilan transaksi tetapi juga dari persepsi psikologis pengguna terhadap teknologi. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi pelanggan dibentuk oleh dua faktor

---

<sup>36</sup> Noneng Masitoha dkk, "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya", *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Vol 4 No 1 (Februari 2023), 11-16

utama: kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan. Jika pelanggan menganggap sistem digital menyederhanakan transaksi dan memberikan manfaat nyata dibandingkan dengan metode konvensional, tingkat penerimaan dan kepuasan mereka akan meningkat. Lebih lanjut, menurut model keberhasilan sistem informasi *DeLone* dan *McLean*, kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Meskipun kecepatan transaksi Dalam mengevaluasi layanan perbankan digital, kepuasan pelanggan diukur tidak hanya dari keberhasilan transaksi tetapi juga dari persepsi psikologis pengguna terhadap teknologi. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi pelanggan dibentuk oleh dua faktor utama: kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan. Jika pelanggan menganggap sistem digital menyederhanakan transaksi dan memberikan manfaat nyata dibandingkan dengan metode konvensional, tingkat penerimaan dan kepuasan mereka akan meningkat. Lebih lanjut, menurut model keberhasilan sistem informasi *DeLone* dan *McLean*, kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Meskipun kecepatan transaksi.<sup>37</sup>

Dari perspektif operasional, layanan digital membantu bank mengurangi biaya layanan tatap muka dan meningkatkan efisiensi proses. Prosedur yang sebelumnya manual kini dapat dilakukan secara otomatis,

---

<sup>37</sup> Fanshurna, Toton, Faiqotul Aliyah, Wesilatul Hokamah, dan Silvia Lailatul Anggraini. "Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan di Bank BRI Bondowoso." *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol 2 No 2 (Mei, 2025), 296–301.

cepat, dan akurat melalui sistem digital. Hal ini tidak hanya mempercepat waktu layanan tetapi juga mengurangi potensi kesalahan manusia. Bank dengan layanan digital yang optimal cenderung lebih kompetitif di industri keuangan yang semakin kompetitif.

Layanan perbankan digital juga memiliki dampak signifikan pada *Customer Experience*. Nasabah dapat lebih mudah mengakses informasi, mengelola keuangan mereka, dan melakukan transaksi hanya melalui perangkat seluler. Hal ini meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah karena layanan yang cepat, responsif, dan ramah pengguna. Ke depannya, perkembangan teknologi seperti AI, big data, dan *open banking* akan terus mendorong inovasi dalam layanan perbankan digital agar semakin relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Perbankan adalah lembaga perantara keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dan mendistribusikannya kepada masyarakat. Bank adalah lembaga tempat masyarakat mempercayai untuk menyimpan uang mereka dan mempercayakan pengelolaan keuangan mereka kepada bank.<sup>38</sup>

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, bank berupaya memaksimalkan layanan melalui perbankan digital, yang di era modern saat ini dapat menjadi alternatif utama bagi pengguna *mobile banking*.

---

<sup>38</sup> Dendawijaya, “Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi”. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Vol 7 No 2, (Desember, 2009), 45-60.

#### 4. Customer Experience

*Customer Experience* mengacu pada keseluruhan interaksi dan pengalaman yang dimiliki nasabah sepanjang siklus hidup hubungan mereka dengan perusahaan atau merek. Ini mencakup semua titik kontak antara nasabah dan perusahaan, mulai dari kesadaran merek hingga pembelian, penggunaan produk atau layanan, dan dukungan purna jual. Menurut Chen & Lin, *Customer Experience* adalah pengakuan kognitif atau perceptual yang merangsang motivasi nasabah.

Definisi *Customer Experience* juga mencakup persepsi, emosi, dan pandangan nasabah terhadap setiap interaksi dengan merek atau perusahaan.<sup>39</sup> Hal ini melampaui produk atau layanan yang diberikan, mencakup aspek-aspek seperti kualitas layanan pelanggan, kemudahan penggunaan, daya tanggap, personalisasi, dan konsistensi pengalaman. Sederhananya, *Customer Service* adalah proses, strategi, dan implementasi perusahaan untuk mengelola *Customer Service* dengan suatu produk atau layanan.

*Customer Service* dibentuk melalui berbagai titik kontak, seperti layanan tatap muka di kantor, aplikasi digital, situs web, pusat panggilan, dan bahkan komunikasi media sosial. Setiap titik kontak menciptakan pengalaman unik dan berkontribusi pada persepsi pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas yang konsisten di semua titik kontak

---

<sup>39</sup> Sulivyo, L. “Consumer Value, Consumer Experience and Consumer Satisfaction”. *Jurnal Cafetaria*, Vol 2 No 4 (Januari, 2021), 36–47.

sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan memuaskan.<sup>40</sup>

*Customer Experience* adalah elemen inti dalam membangun pengalaman nasabah yang positif. Meningkatkan kepercayaan nasabah harus menjadi fokus utama manajemen bank, karena kepercayaan yang kuat membentuk dasar hubungan jangka panjang antara pelanggan dan bank.<sup>41</sup>

Faktor-faktor yang memengaruhi *Customer Service* meliputi kualitas layanan, kemudahan akses, kecepatan layanan, desain produk, dan kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan nasabah. Di era digital, inovasi teknologi sangat penting karena nasabah menuntut layanan yang cepat, nyaman, dan aman. Fitur aplikasi yang ramah pengguna, proses transaksi yang sederhana, dan respons cepat terhadap keluhan adalah contoh aspek yang secara signifikan memengaruhi pengalaman nasabah.

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

*Customer Service* yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga berdampak pada loyalitas, kepercayaan, dan promosi dari mulut ke mulut. Perusahaan yang memberikan pengalaman yang konsisten dan berharga lebih cenderung mempertahankan nasabah dan mengungguli pesaing. Oleh karena itu, banyak organisasi, termasuk bank,

---

<sup>40</sup> Ristia, N. D., & lainnya. "Pengaruh pengalaman pelanggan dan nilai pelanggan serta kualitas layanan". *YUME: Journal of Management*, Vol 4 No 2 (Maret, 2021), 120-135.

<sup>41</sup> Zahro, Nabila Ainuz, Endah Hambarwati, Nurul Erda, dan Ravika Mutiara Savitrah. "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember." *JIPM: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol 4 No 1 (Juni, 2024), 361–364.

kini berfokus pada strategi peningkatan pengalaman pelanggan sebagai cara untuk menciptakan nilai jangka panjang.

Pentingnya pengalaman nasabah semakin diakui oleh perusahaan karena dampaknya yang signifikan terhadap kesuksesan bisnis. Pengalaman nasabah yang positif dapat meningkatkan loyalitas nasabah, meningkatkan retensi nasabah, menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut, dan meningkatkan reputasi merek. Sebaliknya, pengalaman nasabah yang buruk dapat menyebabkan nasabah beralih ke pesaing, memberikan ulasan negatif, dan merusak citra merek. Mengelola pengalaman nasabah melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, preferensi, dan harapan nasabah, serta berupaya memberikan pengalaman yang memenuhi atau melampaui harapan tersebut. Hal ini membutuhkan koordinasi di berbagai departemen dalam perusahaan, termasuk pemasaran, penjualan, layanan nasabah, dan pengembangan produk, untuk memastikan konsistensi dan kesinambungan pengalaman nasabah di setiap titik kontak.<sup>42</sup>

## 5. Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi digital yang signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Teknologi digital telah mengubah lanskap operasional bank, cara mereka berinteraksi dengan pelanggan, dan penyediaan layanan

---

<sup>42</sup> Cherapanukorn, T. "Dampak manajemen hubungan pelanggan terhadap pengalaman pelanggan". *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, Universitas Tanjungpura, Vol 8 No 6* (Mei, 2019), 150-165.

keuangan yang lebih efisien.<sup>43</sup> Khususnya bagi bank syariah di Indonesia, integrasi teknologi digital merupakan tantangan sekaligus peluang unik untuk meningkatkan kualitas layanan.<sup>44</sup> Salah satu bentuk adaptasi teknologi ini adalah penggunaan *platform* digital (seperti *webform*) yang bertujuan untuk meningkatkan proses operasional, meningkatkan keamanan transaksi melalui enkripsi data, dan menyediakan akses layanan yang lebih cepat dan mudah bagi pelanggan.<sup>45</sup>

Nasabah lebih menyukai kelancaran dan kenyamanan produk dan layanan, serta menerima informasi tentangnya secara efektif melalui ponsel pintar. Memahami nilai revolusi digital, bank komersial tidak lagi berpegang pada model operasional tradisional. Adopsi global internet dan perangkat seluler telah mengubah bentuk perbankan dan sektor keuangan menjadi bentuk baru, yang mengarah pada munculnya perbankan digital. Perbankan digital mengacu pada penggunaan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan dengan lancar dan nyaman. Perbankan digital umumnya digunakan bersamaan dengan istilah seperti perbankan elektronik, perbankan internet, dan perbankan online. Lebih lanjut, adopsi

---

<sup>43</sup> Nikmatul Masruroh et al., "Literasi Sistem Transformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol 12 No 1 (Januari, 2024), 406.

<sup>44</sup> Nabila Ainuz Zahro dkk., "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember," *JIPM: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol 5 No 1 (Maret, 2024), 361.

<sup>45</sup> Zuhro, L dan Nuzula, I, "Transformasi Layanan Nasabah: Digitalisasi Webform Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung". *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, Vol 5 No 3 (Juli, 2024), 254-262.

perbankan digital telah mengubah layanan perbankan menjadi layanan yang lebih efisien dan kompetitif, menawarkan keunggulan kompetitif.<sup>46</sup>

Perbankan digital merupakan produk baru bagi sebagian nasabah, dan karenanya, tidak mudah diterima. Semua aktivitas perbankan dapat diselesaikan melalui satu aplikasi ponsel pintar, dan cabang fisik tidak lagi tersedia. Oleh karena itu, kepercayaan merupakan pertimbangan utama saat memilih layanan perbankan.<sup>47</sup> Kepercayaan memainkan peran penting dalam penerimaan teknologi, dan keandalan serta ketersediaan sistem merupakan faktor penting yang memengaruhi adopsi pengguna.

Transformasi digital dalam perbankan syariah adalah proses perubahan sistematis yang bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam semua aspek layanan dan operasional bank. Transformasi ini muncul sebagai respons terhadap dinamika perkembangan teknologi informasi, perubahan perilaku pelanggan, dan tuntutan efisiensi dalam industri keuangan. Bagi perbankan syariah, digitalisasi bukan hanya instrumen modernisasi tetapi juga strategi untuk memperluas inklusi keuangan syariah dan membuatnya lebih mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Dalam praktiknya, transformasi digital diwujudkan melalui pengembangan berbagai layanan berbasis teknologi seperti perbankan seluler Syariah, perbankan internet Syariah, ATM dan CRM terintegrasi,

---

<sup>46</sup> Riza, A. F. “Customer acceptance of digital banking in Islamic bank: Study on millennial generation. Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAE)”, *Journal Islamic Proceeding*, Vol 9 No 7 (Oktober, 2019), 66–74.

<sup>47</sup> Sarfaraz, J. “Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model-Mobile Banking”. *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol 22 No 12 (Maret, 2017), 1–20.

pembukaan rekening digital, sistem pembayaran elektronik, dan integrasi dengan *platform fintech*. Inovasi-inovasi ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat, mudah, dan aman tanpa mengorbankan prinsip-prinsip perbankan yang bijaksana. Digitalisasi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional bank Syariah dengan meminimalkan proses manual, mengurangi risiko kesalahan, dan menurunkan biaya operasional.<sup>48</sup>

Meskipun demikian, implementasi transformasi digital harus tetap mematuhi prinsip-prinsip Syariah. Setiap fitur dan produk digital harus melalui proses peninjauan dan persetujuan oleh Badan Pengawas Syariah (SSB) untuk memastikan kepatuhan terhadap kontrak Syariah dan menghindari unsur riba (riba), gharar (ketidakpatuhan), dan maysir (risiko). Oleh karena itu, bank syariah perlu memastikan bahwa aspek teknologi dan Syariah beroperasi secara harmonis. Implementasi tata kelola dan manajemen risiko berbasis digital sangat penting dalam menjaga integritas layanan Syariah.

6. Transformasi digital juga memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan layanan digital yang cepat, responsif, dan ramah pengguna, nasabah merasakan pengalaman layanan yang lebih efisien dan personal. Kemudahan akses transaksi, keamanan data, dan kecepatan layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, transformasi digital dianggap sebagai

---

<sup>48</sup> Mun'im, A. "Transformasi digital bank syariah di era teknologi: Perkembangan, tantangan dan peluang menuju pertumbuhan berkelanjutan". *Jurnal Studi Ekonomi Islam dan Teknologi*, Vol 3 No 5 (Januari, 2025), 1-15.

pilar strategis untuk meningkatkan daya saing perbankan syariah di industri keuangan modern.

## 7. Persepsi Nasabah dan Kepuasan Layanan Digital

Persepsi nasabah dapat dipahami sebagai proses penilaian subjektif yang dilakukan oleh nasabah mengenai kualitas layanan yang mereka terima, termasuk layanan berbasis digital. Persepsi ini terbentuk melalui interaksi antara pengalaman aktual nasabah dan ekspektasi awal mereka terhadap layanan perbankan. Dalam konteks perbankan digital, persepsi nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan akses, dan tingkat keamanan sistem. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap atribut-atribut ini, semakin positif pandangan mereka terhadap kualitas layanan perbankan.<sup>49</sup>

Kemajuan dalam teknologi keuangan telah mendorong bank untuk menyediakan layanan digital seperti perbankan seluler, perbankan internet, dan aplikasi perbankan berbasis ponsel pintar. Layanan digital ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat, nyaman, dan fleksibel, tanpa batasan waktu atau lokasi. Persepsi terhadap layanan digital sangat dipengaruhi oleh desain antarmuka aplikasi, stabilitas sistem, kelengkapan fitur, dan kinerja layanan yang konsisten. Jika sistem beroperasi secara optimal, dengan gangguan minimal, dan mudah dioperasikan, pelanggan cenderung membentuk persepsi positif tentang kualitas layanan digital.

<sup>49</sup> Hidayat, R., & Nugroho, S. "Pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya". *Jurnal Bank dan Keuangan*, Vol 7 No 5 (Februari, 2023), 120-135.

Kemajuan dalam teknologi keuangan telah mendorong bank untuk menyediakan layanan digital seperti perbankan seluler, perbankan internet, dan aplikasi perbankan berbasis ponsel pintar. Layanan digital ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat, nyaman, dan fleksibel, tanpa batasan waktu atau lokasi. Persepsi terhadap layanan digital sangat dipengaruhi oleh desain antarmuka aplikasi, stabilitas sistem, kelengkapan fitur, dan kinerja layanan yang konsisten. Jika sistem beroperasi secara optimal, dengan gangguan minimal, dan mudah dioperasikan, pelanggan cenderung membentuk persepsi positif tentang kualitas layanan digital.<sup>50</sup>

Hubungan antara persepsi pelanggan dan kepuasan layanan digital saling mempengaruhi dan signifikan. Semakin positif persepsi pelanggan mengenai keandalan, keamanan, dan kemudahan penggunaan layanan digital, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi ini pada akhirnya berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap bank. Oleh karena itu, bank perlu melakukan evaluasi rutin, pembaruan sistem, dan terus meningkatkan kualitas layanan digital untuk memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan yang terus berkembang.

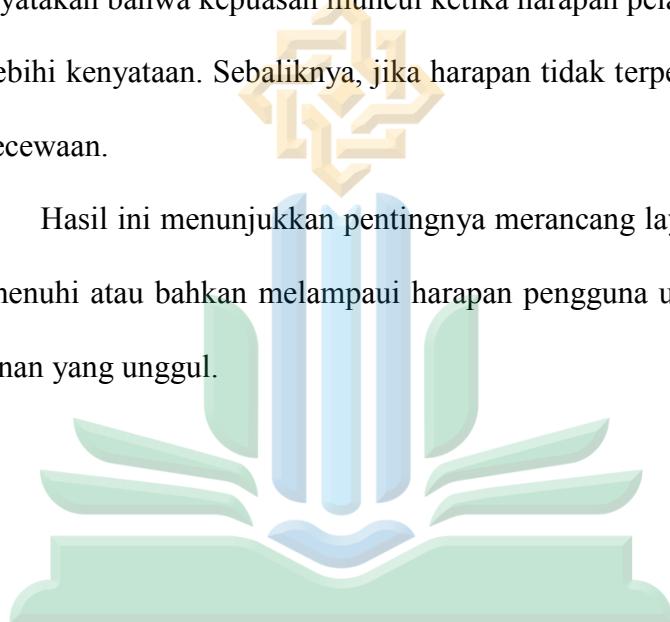
Keberhasilan sebuah bank tidak hanya terletak pada jumlah nasabah yang diperoleh, tetapi juga pada kemampuan mempertahankan nasabah agar tidak beralih ke bank lain. Seperti diketahui, di era modern

---

<sup>50</sup> Sari, N., & Putra, R. A. "Pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya". *Jurnal Manajemen dan Perbankan Digital*, Vol 4 No 3 (Januari, 2022), 45–58.

ini, banyak layanan perbankan baru telah muncul seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Persepsi pelanggan terhadap fitur digital sangat memengaruhi tingkat kepuasan, meskipun fitur-fitur tersebut belum sepenuhnya dioptimalkan. Penelitian ini didasarkan pada Teori Ketidakpastian Harapan (*Expectancy Disconfirmation Theory*), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan pelanggan sesuai atau melebihi kenyataan. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, akan timbul kekecewaan.

Hasil ini menunjukkan pentingnya merancang layanan digital yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna untuk menciptakan layanan yang unggul.



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

## **BAB III**

### **METODE PENILITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana optimalisasi layanan digital dan pengalaman pelanggan dapat meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik dan kontekstual berdasarkan persepsi dan pengalaman subjek penelitian, khususnya mengenai interaksi antara bank dan pelanggan melalui layanan digital. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk berinteraksi langsung dengan responden dan memahami fenomena layanan secara organik. Menurut Moleong,<sup>51</sup> pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami makna di balik interaksi sosial secara kontekstual dan mendalam.

Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial dan perilaku manusia dalam konteks alami dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh data mendalam dari perspektif subjek yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti berfokus pada persepsi, pengalaman, dan respons pelanggan dan pemangku kepentingan internal bank terhadap layanan digital yang diberikan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan kondisi objektif di lapangan terkait:

---

<sup>51</sup> Prof. Dr. Lexy J.Moleong, M.A, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya : 2018), 11.

1. Implementasi layanan digital oleh BSI KCP Balung,
2. Pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan tersebut,
3. Dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara umum.

Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan lebih menekankan pada pemahaman makna dan penggambaran situasi yang sedang berlangsung secara aktual.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan gambaran mengenai tempat di mana sebuah riset dilaksanakan, yang mencakup aspek wilayah (desa, organisasi, peristiwa, atau teks) serta unit analisis yang digunakan. Penentuan lokasi menjadi tahapan krusial dalam penelitian kualitatif, karena penetapan ini secara otomatis menentukan objek dan tujuan penelitian, sehingga mempermudah peneliti dalam menjalankan studi di lapangan. Adapun lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember yang berlokasi di Jl. Rambipuji No.78, Kebonsari, Balung Lor, Kec. Balung, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada keunggulan kompetitif instansi tersebut dalam hal pelayanan dan fasilitas. Selain itu, adanya program pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia yang konsisten dilakukan oleh pihak bank menjadi daya tarik utama bagi peneliti untuk mengkaji lebih mendalam.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Tim Penyusun, Pedoman Karya Tulis Ilmiah (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 47.

### C. Subjek penelitian

Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini merupakan metode pengambilan sampel sumber data yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu. Melalui pendekatan ini, peneliti memilih informan yang dinilai memiliki pengetahuan mendalam mengenai topik yang dikaji atau pihak-pihak yang dapat memfasilitasi proses eksplorasi terhadap objek serta situasi sosial yang menjadi fokus penelitian.<sup>53</sup>

Dalam penelitian kualitatif, istilah yang digunakan bukanlah "populasi dan sampel" seperti pada pendekatan kuantitatif, melainkan "subjek penelitian" atau informan penelitian. Subjek penelitian dipilih secara purposif, yaitu dengan sengaja memilih individu atau kelompok yang dianggap memiliki pemahaman dan keterlibatan langsung yang paling besar dalam fenomena yang diteliti. Subjek penelitian adalah pihak yang memberikan informasi atau data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu karyawan BSI KCP Balung yang terlibat dalam penyediaan layanan digital dan beberapa pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Objek penelitian adalah strategi peningkatan layanan melalui optimalisasi layanan digital dan pengalaman pelanggan di BSI KCP Balung.

Pemilihan subjek dilakukan menggunakan pengambilan sampel bertujuan *purposive sampling*, yang melibatkan pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, seperti karyawan yang menangani

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 218.

layanan digital dan pelanggan yang telah aktif menggunakan layanan digital setidaknya selama enam bulan terakhir. Tujuan penelitian mencakup tidak hanya teknologi yang digunakan tetapi juga bagaimana interaksi antara manusia dan teknologi membentuk kualitas layanan.<sup>54</sup>

Adapun subjek dalam penelitian ini meliputi:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Balung, khususnya yang aktif menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile, *internet banking*, dan QRIS (Nasabah: Siti Kumalawati).
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Balung, khususnya yang non aktif menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile, *internet banking*, dan QRIS (Nasabah: Halimah).
3. Karyawan *frontliner* atau *customer service*, yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan menangani keluhan atau pertanyaan terkait layanan digital (CS: Frieta Maharani).
4. *Branch operation & service manager* BSI KCP Balung, yang memahami kebijakan dan strategi layanan digital yang diterapkan di cabang tersebut (fhaiza).

#### **D. Teknik pengumpulan data**

Data merupakan sekumpulan keterangan mentah yang memerlukan proses pengolahan lebih lanjut agar dapat memberikan makna yang berarti bagi penggunanya. Dalam upaya menjawab rumusan masalah secara komprehensif, penelitian ini menempuh prosedur pengumpulan data melalui

---

<sup>54</sup> Sangaji, M. S. J. "Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 12 No 3 (Juni, 2025), 112-130.

teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh landasan dalam pemecahan masalah. Guna menjamin perolehan data yang relevan serta mendalam, peneliti menerapkan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas pelayanan dan interaksi antara petugas bank dengan nasabah, terutama dalam konteks penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile, QRIS, dan internet banking. Teknik observasi yang digunakan bersifat non-partisipatif, di mana peneliti tidak ikut serta dalam aktivitas, tetapi hanya sebagai pengamat.<sup>55</sup>

Fokus observasi antara lain:

- a. Proses pelayanan digital di kantor BSI KCP Balung
- b. Tingkat antusiasme atau kesulitan nasabah dalam menggunakan layanan digital
- c. Tanggapan petugas terhadap kendala nasabah dalam layanan digital

### 2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara langsung dan tatap muka dengan informan yang telah dipilih. Dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak internal bank seperti kepala cabang, staf layanan,

---

<sup>55</sup> Ramadhanu, N. A. "Implementasi pelayanan digital Smart Branch pada Bank Mandiri". *Epsilon: Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 3 No 1 (Mei, 2025), 45-60.

dan *customer service*, serta dengan nasabah aktif yang menggunakan layanan digital.<sup>56</sup>

Wawancara bersifat semi-terstruktur, yaitu menggunakan panduan pertanyaan namun tetap terbuka untuk eksplorasi lebih lanjut tergantung respons informan.

Data yang akan digali adalah :

- a. Kondisi pelayanan bank BSI kcp balung saat ini.
- b. Pelayanan bank BSI kcp balung dari aspek *customer experience*.
- c. Strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan customer experience guna meningkatkan kualitas pelayanan di bank BSI KCP balung.

Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi informan terhadap efektivitas dan kendala layanan digital serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dengan menggunakan data sekunder dari dokumen internal bank, laporan kinerja, brosur layanan digital, dan data statistik.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan tema-tema utama seperti persepsi terhadap kemudahan layanan digital, hambatan yang dihadapi, serta peran *customer service*. Observasi dilakukan secara langsung terhadap interaksi layanan dan waktu tanggap petugas. Dokumentasi berupa statistik pengguna BSI Mobile dan laporan evaluasi pelayanan juga

---

<sup>56</sup> Aji, H. K. "Strategi komunikasi Generasi Baru Indonesia Solo". *Jurnal Komunikasi*, Vol 8 No 2 (Agustus, 2024), 150-165.

digunakan untuk memperkuat data primer. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis atau visual yang relevan, seperti:

- a. Brosur atau materi promosi layanan digital
- b. Laporan internal penggunaan layanan digital
- c. Foto kegiatan pelayanan di kantor BSI KCP Balung
- d. Data statistik penggunaan aplikasi BSI Mobile (jika tersedia)
- e. Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dan penguat dari data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

## E. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dari data yang dikumpulkan di lapangan kemudian disusun, diinterpretasikan, dan ditarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengelompokan, dan pengabstrakan data mentah yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>57</sup> Pada tahap ini, peneliti mengeliminasi informasi yang tidak relevan dan memfokuskan pada data yang berkaitan langsung dengan layanan digital, customer experience, dan peningkatan pelayanan di BSI KCP Balung.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

---

<sup>57</sup> Salsabila, D. "Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan program sosial: Systematic literature review". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkelanjutan*, Vol 10 No 1 (Maret, 2025), 45-62.

Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat pola atau hubungan antar data. Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, tabel, atau kutipan wawancara.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Setelah data tersaji dengan jelas, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul. Kesimpulan ini bersifat sementara dan akan diverifikasi secara terus-menerus sepanjang proses analisis, baik melalui triangulasi data, diskusi dengan pembimbing, maupun dengan membandingkan data dari berbagai sumber informan. Menarik makna dari data yang telah dikumpulkan, serta memverifikasi temuan dengan mengacu pada data dan informasi yang relevan.

Dalam proses reduksi data, peneliti menyaring informasi dan mengelompokkan berdasarkan tema seperti respon nasabah, efektivitas sistem digital, dan kualitas pelayanan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, kutipan langsung dari informan, dan tabel ringkasan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dan diverifikasi melalui diskusi atau pengecekan ulang dengan informan (*member check*). Kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian: bagaimana optimalisasi layanan digital dan *customer experience* memengaruhi peningkatan pelayanan di BSI KCP Balung.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Abdillah, M. K., & Tim Peneliti. "Analisis implementasi aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Jember Balung". *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, Vol 3 No 5 (Juni, 2024), 128-132.

## F. Keabsahan data

Keabsahan data merupakan upaya peneliti dalam menjamin kredibilitas dan akuntabilitas hasil penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi untuk memvalidasi data yang diperoleh. Triangulasi adalah metode pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, serta waktu yang berbeda sebagai pembanding terhadap data utama. Secara spesifik, peneliti menggunakan triangulasi sumber,<sup>59</sup> yakni memverifikasi tingkat kepercayaan informasi dengan membandingkan data dari beberapa informan yang berbeda, dalam hal ini melibatkan para karyawan BSI KCP Balung.

Secara teoritis, terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi teori. Triangulasi teknik merujuk pada penggunaan berbagai metode pengumpulan data (seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi) untuk mengecek data dari sumber yang sama guna memastikan konsistensi informasi.

Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dari satu sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti peneliti menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil akhir penelitian yang berupa rumusan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari keberpihakan dan

---

<sup>59</sup> Nugrahani, F. "Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah". *Qosim: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, Vol 2 No 1 (April, 2023), 45-60.

subjektivitas peneliti atas temuan yang telah dihasilkan.<sup>60</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi semua triangulasi. Triangulasi teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi sumber yang dilakukan peneliti yaitu dengan pengumpulan dan pengujian data pada informan. Data dari informan sumber tersebut, dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari informan tersebut.

## **G.Tahap-tahap penelitian**

Kegiatan penelitian ini meliputi tiga tahap utama antara lain pra lapangan, tahap kerja lapangan, serta tahap analisis. Tahap penelitian ini meliputi sebagai berikut:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Adapun tahap-tahap pra lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan lokasi penelitian
- b. Menyusun rancangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan

### 2. Tahap Penelitian Lapangan

Setelah izin penelitian diperoleh, maka peneliti akan menuju ke lokasi subjek penelitian dan segera mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi guna memperoleh informasi terkait dengan

---

<sup>60</sup> Alfansyur, A., Andarusni, & M. M. "Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial". *Historis: Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial dan Budaya*, Vol 7 No 4 (Mei, 2020), 123-140.

peningkatan pelayanan melalui optimalisasi layanan digital dan *customer experience* yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

### 3. Tahap penyusunan laporan

Setelah data diperoleh peneliti, barulah dianalisis. Peneliti kemudian melanjutkan dengan penyusunan laporan penelitian. Laporan penelitian selanjutnya disampaikan kepada pembimbing.



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

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Balung**

Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia yang memiliki potensi untuk menjadi garda terdepan dalam industri Syariah, tingginya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan para stakeholder yang kuat merupakan faktor terpenting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia yang didalamnya termasuk bank syariah. Bank Syariah Indonesia sebagai fasilitator yang memainkan peranan penting dalam menjalankan seluruh aktivitas ekonomi khususnya pada ekosistem industri halal pada perbankan Syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia telah menunjukkan peningkatan dan pengembangan yang sangat signifikan dalam kurun waktu tiga dekade.<sup>61</sup>

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung merupakan salah satu bank dari sekian banyaknya kantor cabang di Jawa Timur yang berada di Jl. Ambulu No. 30, Desa Balung lor, Kec. Balung, Kabupaten Jember. Berdirinya Bank BSI Kcp Jember Balung dilatarbelakangi dengan adanya berbagai alasan, seperti lokasinya yang sangat diuntungkan karena letaknya yang sangat sentral ditengah berkembangnya aktivitas

---

<sup>61</sup> Kustinah, E. M. "Peran Bank Syariah dalam mendukung pertumbuhan sektor halal di Indonesia". *Jurnal Riset Manajemen Ekonomi*, Vol. 2(No. 1), Vol 2 No 1 (Maret, 2024), 45-60.

perekonomian, kemudahan akses transportasi, dan terletak dipinggir jalan raya yang berdekatan dengan pasar. Bank BSI Kcp Jember Balung sejak awal berdirinya mulai mengalami peningakatan yaitu dari segi peningkatan layanan melalui inovasi produk dan pengembangan jaringan yang membuat hal tersebut menjadi positif dari tahun ke tahun.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Balung merupakan salah satu unit layanan perbankan syariah yang beroperasi di bawah jaringan BSI di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sebagai lembaga keuangan syariah, BSI KCP Balung memiliki fungsi strategis dalam menyediakan layanan keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah kepada masyarakat Balung dan sekitarnya. Lokasi cabang yang berada pada kawasan pemukiman dan pusat kegiatan ekonomi masyarakat menjadikan BSI KCP Balung sebagai salah satu bank yang banyak diakses oleh kelompok masyarakat dengan latar belakang profesi beragam, terutama petani, pedagang, serta pelaku usaha kecil dan menengah.<sup>62</sup>

Dalam menjalankan operasionalnya, BSI KCP Balung menyediakan berbagai layanan perbankan seperti pembukaan rekening, setor tarik, transaksi pembiayaan, layanan ATM, serta berbagai fitur digital melalui aplikasi BYOND BSI sebagai super apps terbaru. Struktur pelayanan didukung oleh beberapa unit kerja, di antaranya pimpinan cabang, *customer service/frontliner*, teller, serta bagian operasional yang

<sup>62</sup> Acep Samsudin et al. "Analisis implementasi aplikasi BSI Mobile dalam peningkatan kualitas layanan di BSI Jember Balung". *Gudang Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Vol 7 No 5 (Oktober, 2024), 124.

menangani aspek administratif dan teknis layanan. Kehadiran perangkat digital seperti mesin ATM, fasilitas setor tunai, dan layanan reservasi berbasis web menjadi bagian penting dari transformasi pelayanan di cabang ini.

Selain menyediakan layanan konvensional berbasis tatap muka, BSI KCP Balung juga menjadi salah satu cabang yang turut beradaptasi dengan percepatan digitalisasi layanan perbankan. Hal ini diwujudkan melalui pemanfaatan aplikasi BYOND BSI untuk mendukung transaksi seperti transfer, penarikan tunai tanpa kartu, pembelian dan cicilan emas, pembayaran, serta pengajuan pembiayaan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa BSI KCP Balung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan infrastruktur digital dan pemanfaatan teknologi untuk menghadirkan layanan yang efisien, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan masyarakat lokal.<sup>63</sup>

Dalam menjalankan operasionalnya, BSI KCP Balung memiliki struktur organisasi yang terdiri atas pimpinan cabang, *customer service* atau *frontliner*, teller, serta bagian operasional yang menangani administrasi dan dukungan teknis layanan. Struktur ini dirancang untuk memastikan seluruh proses pelayanan perbankan berjalan efektif, mulai dari pembukaan rekening, pelayanan transaksi, hingga penanganan keluhan nasabah. Meskipun jumlah personel di KCP Balung relatif terbatas sebagaimana karakteristik kantor cabang pembantu pada

<sup>63</sup> Pratiwi, R. A., & Santoso, A. "Dampak pandemi Covid-19 terhadap percepatan transformasi digital di sektor perbankan Indonesia". *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Vol 10 No 1 (Mei, 2025), 45-62.

umumnya, pembagian tugas yang jelas memungkinkan optimalisasi layanan, khususnya dalam mendukung kebutuhan transaksi harian nasabah.

Secara keseluruhan, BSI KCP Balung merupakan lokasi penelitian yang memiliki relevansi tinggi karena menunjukkan dinamika penerapan layanan digital di tingkat operasional cabang. Karakteristik masyarakat yang beragam, tingkat literasi digital yang bervariasi, serta proses adaptasi pegawai dalam memanfaatkan teknologi memberikan konteks yang komprehensif untuk menganalisis bagaimana digitalisasi layanan perbankan syariah dijalankan dan diterima oleh nasabah di wilayah Balung.

## **2. Visi dan Misi Bank Syari'ah Indonesia (BSI)**

### a. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

### b. Misi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan bagi para talenta terbaik Indonesia.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Hisam, M. "Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat Aset dan Visi Misi yang Efektif". *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 2 No 1 (April, 2023), 202-213.

### 3. Nilai – nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) (AKHLAK)

- Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa
- Adapatif : Terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan
- Kolaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis.<sup>65</sup>

### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jember Balung



Sumber: Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jember Balung

Struktur organisasi adalah kerangka terstruktur yang menjelaskan hubungan antara berbagai posisi pekerjaan dan memfasilitasi pelaksanaan kegiatan. Setiap perusahaan berharap bahwa tujuannya akan berhasil dicapai, oleh karena itu setiap kegiatan usaha perlu direncanakan secara

<sup>65</sup> Mutiah, D. R. R., "Pengaruh Penerapan Nilai Akhlak Pegawai Bank Syariah Indonesia Terhadap Kinerja Karyawan". (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2023), 46.

matang. Jika perusahaan mempunyai manajemen yang terorganisasi dengan baik dan struktur organisasi yang jelas, maka hasil yang disusun secara matang akan tercapai. Struktur organisasi Bank BSI KCP Jember Balung merupakan tipe organisasi garis, bercirikan hierarki dimana setiap bawahan hanya mempunyai satu atasan.

Berikut *job description* dari masing - masing kedudukan di Bank BSI KCP Jember Balung.

a. *Branch Manager*

Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab *Branch Manager* adalah memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer, contribution margin dan laba bersih*) yang berada dalam koordinasi, memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang, monitoring segala kegiatan operasional perusahaan, memantau prosedur operasional manajemen risiko, melakukan pengembangan kegiatan operasional.

b. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas, wewenang dan tanggung jawabnya yaitu mengelola segala kegiatan operasional bank untuk mendukung bisnis dengan memberikan pelayanan yang optimal sehingga transaksi dari nasabah di kantor dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.

c. *Customer Service*

- 1) Mengelola pelayanan sistem dan prosedur dibidang pelayanan.
- 2) Mengelola pelayanan yang unggul terhadap nasabah.

3) Mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindah buku.

d. Teller

Teller memiliki tugas untuk membantu nasabah yang ingin menyetor *atau* menarik uang dan mencatat transaksi keluar masuknya dana nasabah baik secara tunai maupun non tunai kemudian di upload pada sistem komputer bank, serta melakukan setoran angsuran kredit. Selain itu teller juga melakukan pencairan kredit, melakukan stock opname di anjungan tunai mandiri (ATM), pengisian dana ATM.

e. Marketing

- a) Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran
- b) Mengidentifikasi peluang pasar
- c) Membina hubungan dengan nasabah
- d) Meningkatkan jumlah nasabah dan volume transaksi melalui kegiatan pemasaran yang efektif

f. *Consumer Sales Executive*

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

Tugasnya yaitu bertanggung jawab terhadap promosi produk, menyusun rencana kerja serta mengatur jadwal pegawai dalam melakukan negosiasi dengan nasabah.

g. *Pawning Sales Officer*

*Pawning Sales Officer* bertugas memberitahukan dan mengenalkan produk gadai emas dan melakukan promosi kepada nasabah.

#### h. Mitra Mikro

Tugasnya yaitu mengatur program pembiayaan pemerintah kepada UMKM yang memiliki usaha layak dan produktif dengan plafond diatas 10 juta sampai dengan 100 juta.

### **B. Penyajian Data dan Analis**

Penyajian dan analisis data melibatkan manipulasi data penelitian untuk mengatasi masalah spesifik yang sedang dianalisis, dengan menggunakan data yang ada atau data terkait. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai strategi pengumpulan data untuk memudahkan penelitian.<sup>66</sup> Peneliti akan menyajikan temuan peneltian, memberikan analisis data secara terperinci tentang peningkatan pelayanan melalui optimalisasi layanan digital dan *customer experience* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung.

#### **1. Kondisi Pelayanan Bank BSI KCP BALUNG Saat Ini, Khususnya**

##### **Dalam Aspek Pelayanan Digital Guna Meningkatkan *Market Share***

###### **a. Perubahan Layanan dari Proses Manual ke Sistem Digital**

Transformasi pelayanan di BSI KCP Balung menunjukkan perubahan nyata dari layanan berbasis manual menuju sistem yang semakin digital. Pada awalnya, sebagian besar transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, dan pembukaan rekening masih mengandalkan formulir fisik atau slip manual. Kondisi ini membuat proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama karena nasabah harus

---

<sup>66</sup> Nasution, R. "Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner". *Jurnal Ilmiah Sosial, Ekonomi dan Politik*, Vol 3 No 1 (April, 2025), 45-60.

mengisi data di kantor cabang dan antre untuk verifikasi. Namun, berdasarkan wawancara dengan *Customer Service*, proses tersebut kini sudah mengalami digitalisasi secara bertahap melalui penggunaan tablet dan sistem pengisian data mandiri yang terhubung dengan aplikasi internal dan web. Ibu Fhaiza (*Branch Manager*) menjelaskan perubahan tersebut dengan menyatakan bahwa:

“Dulu untuk setor tunai atau pembukaan rekening itu masih manual, jadi masih pakai slip. Sekarang sudah mulai ada pengembangan melalui aplikasi... ngisinya itu sebenarnya lewat tab... jadi mau setor tunai, tarik tunai itu sudah mengisi di sana sendiri jadi self-service... tapi kalau orang tua itu masih bisa pakai slip... cuma itu bisa diisi di rumah, jadi kayak kode reservasi.”<sup>67</sup>

Penerapan sistem *self-service* ini menunjukkan adanya upaya untuk mempercepat proses pelayanan dengan memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk mengisi data terlebih dahulu sebelum datang ke bank. Penggunaan kode reservasi yang dapat diisi dari rumah mengurangi waktu tunggu dan mempermudah pegawai dalam melakukan verifikasi data saat transaksi berlangsung. Dari perspektif pelayanan publik, fitur ini mengarah pada efisiensi operasional karena pegawai tidak lagi dibebani dengan aktivitas administratif yang berulang. Dengan demikian, waktu pelayanan dapat dialokasikan lebih banyak pada konsultasi, klarifikasi produk, dan penanganan nasabah yang membutuhkan bantuan khusus.

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Fhaiza (*Brance Manager*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

Meskipun proses digitalisasi berjalan cukup progresif, BSI KCP Balung tetap mempertahankan prosedur manual untuk kelompok nasabah tertentu, terutama lansia atau pengguna yang belum familiar dengan perangkat digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi dilakukan tidak secara kaku, melainkan dengan pendekatan adaptif sesuai karakteristik nasabah. Transisi yang fleksibel ini penting karena sebagian nasabah yang tidak terbiasa dengan teknologi berpotensi mengalami hambatan dalam memahami cara pengisian data melalui tablet atau web. Dengan tetap menyediakan slip manual, cabang menjaga agar seluruh segmen nasabah tetap terlayani dengan baik tanpa merasa tertinggal dalam proses digitalisasi.<sup>68</sup>

Perubahan dari sistem manual ke digital juga berdampak pada pola kerja pegawai bank. Dengan berkurangnya penggunaan slip fisik, pegawai memiliki kesempatan untuk fokus pada layanan yang sifatnya lebih konsultatif dan strategis, seperti edukasi produk digital dan pendampingan nasabah baru. Di sisi lain, perubahan ini memerlukan peningkatan kompetensi pegawai agar mampu mendemonstrasikan penggunaan sistem digital kepada nasabah secara efektif. Ketika pegawai dapat menguasai proses ini, mereka tidak hanya menjadi pelayan transaksi, tetapi juga agen transformasi digital di cabang.

<sup>68</sup> Lubis, M. V. A., & Siregar, O. M. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat". *E-Proceeding SENRIABDI*, Vol 1 No 3 (Januari, 2021), 45-56.

Dari sudut pandang operasional, penggunaan sistem pengisian data mandiri melalui web juga membantu mengurangi tingkat kesalahan dalam penulisan data. Pada sistem manual, kesalahan pengisian slip dapat menyebabkan keterlambatan dalam transaksi dan harus diulang oleh nasabah. Dengan sistem digital, data yang diisi lebih mudah diverifikasi karena formatnya sudah disesuaikan dengan kebutuhan aplikasi internal bank. Hal ini berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih akurat dan mengurangi keluhan nasabah yang tidak jarang muncul akibat kesalahan input pada slip manual.<sup>69</sup>

Lebih jauh, transformasi ini juga menjadi bagian dari strategi jangka panjang BSI untuk meningkatkan adopsi layanan digital di semua cabang. Dengan memperkenalkan sistem pengisian berbasis web dan tablet, nasabah secara tidak langsung didorong untuk terbiasa dengan teknologi digital, terutama dalam konteks transaksi perbankan. Ketika nasabah semakin familiar dengan fitur-fitur ini, potensi pengalihan transaksi ke aplikasi digital seperti BYOND BSI akan meningkat, yang pada akhirnya mengurangi beban layanan di kantor cabang dan memperluas cakupan pelayanan bank.

b. Pemanfaatan Aplikasi BYOND BSI dalam Aktivitas Transaksi

Pemanfaatan aplikasi BYOND BSI menjadi salah satu aspek penting dalam transformasi layanan digital di BSI KCP Balung.

---

<sup>69</sup> Lestari, I. D. "Implementasi Kebijakan Pemutakhiran Data Mandiri Aparatur Sipil Negara". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 5 No 2 (Juli, 2023), 20-35.

Aplikasi ini menggantikan BSI Mobile dan diposisikan sebagai *super app* yang menyediakan berbagai fitur transaksi dalam satu platform. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service*, BYOND BSI menjadi pusat aktivitas digital nasabah, terutama untuk transaksi yang sebelumnya hanya dapat dilakukan melalui teller atau ATM. Informan menjelaskan bahwa fungsi-fungsi utama seperti transfer, penarikan tunai tanpa kartu, dan aktivitas perbankan lain kini dapat diakses langsung melalui aplikasi tersebut.<sup>70</sup> Hal ini ditegaskan dalam pernyataannya:

“Kalau untuk transfer, penarikan, penarikan tanpa kartu itu sudah bisa... pakai aplikasi BYOND BSI itu bisa tarik tunai tanpa kartu maksimal 1 juta untuk 1 hari.”<sup>71</sup>

Fitur penarikan tunai tanpa kartu menjadi salah satu inovasi yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah. Dengan fitur ini, nasabah tidak lagi bergantung pada kartu fisik baik untuk penarikan tunai maupun untuk sekadar mengakses ATM. Dari perspektif pelayanan, fitur tersebut memberikan efisiensi yang signifikan karena membantu mengurangi antrean di teller serta mempermudah akses pada hari-hari ketika kantor cabang penuh. Selain itu, fitur ini menjadi solusi bagi nasabah yang kehilangan kartu, lupa PIN, atau

<sup>70</sup> Faizatul A'yun, E. “Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo”. *Jurnal Nuansa*, Vol 2 No 1 (Februari, 2025), 123.

<sup>71</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

sedang berada di daerah yang jauh dari kantor cabang namun dekat dengan ATM.<sup>72</sup>

Selain layanan dasar, BYOND BSI juga menyediakan fitur baru yang dianggap cukup inovatif, yaitu menu Bank Emas. Dalam fitur ini terdapat opsi tabungan emas, cicilan emas, hingga gadai emas yang seluruhnya dapat dilakukan melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Informan menjelaskan:

“Terus inovasi yang paling baru itu ada menu bank emas. Jadi di sana bisa nabung emas melalui digital... ada emas, cicil emas, itu ada semua di menu bank emas itu di aplikasi BYOND.”<sup>73</sup>

Kehadiran menu Bank Emas menjadi pembeda bagi BSI dibandingkan beberapa bank lain, karena tidak semua lembaga perbankan menyediakan layanan investasi emas secara digital. Inovasi ini menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah, terutama mereka yang ingin berinvestasi secara praktis tanpa harus

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI LACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**  
mengunjungi gerai fisik. Dengan menyediakan layanan pembelian, pencicilan, dan gadai emas dalam satu platform, BSI memperluas fungsionalitas aplikasi ke arah layanan keuangan yang lebih komprehensif.

Meskipun BYOND BSI menawarkan banyak kemudahan, tidak semua transaksi dapat dilakukan sepenuhnya secara digital.

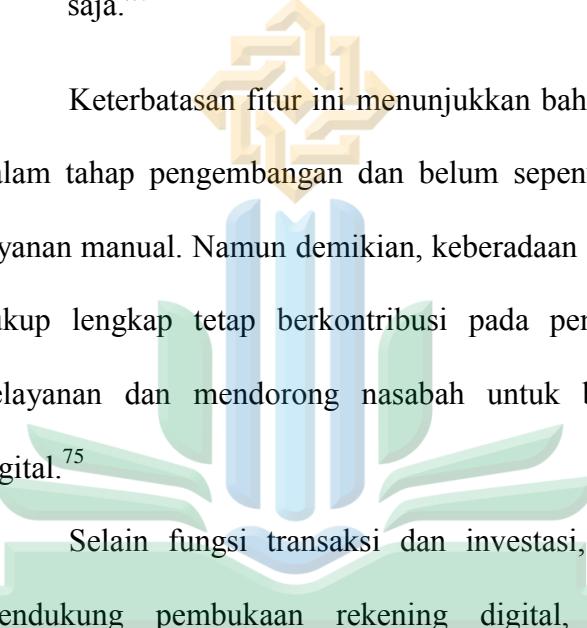
---

<sup>72</sup> Dorwi, M. I. “Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM melalui Aplikasi BRI Mobile di Kota Kupang”. *Jurnal Bisnis dan Keuangan*, Universitas Bantara, Vol 4 No 3 (Maret, 2024), 1-20.

<sup>73</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

Beberapa layanan masih membutuhkan kartu ATM atau kehadiran fisik nasabah di kantor cabang. Misalnya, proses setor tunai melalui aplikasi belum memungkinkan untuk dilakukan secara langsung melalui BYOND BSI. *Customer Service* menjelaskan bahwa:

“Kalau setor tunai belum bisa... jadi masih tetap pakai kartu ATM. Jadi kalau pakai BYOND itu cuma penarikan tunai saja.”<sup>74</sup>



Keterbatasan fitur ini menunjukkan bahwa digitalisasi masih dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya menggantikan layanan manual. Namun demikian, keberadaan fitur digital lain yang cukup lengkap tetap berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan dan mendorong nasabah untuk beralih ke transaksi digital.<sup>75</sup>



Selain fungsi transaksi dan investasi, BYOND BSI juga mendukung pembukaan rekening digital, pengecekan saldo, pemantauan portofolio, serta berbagai kebutuhan administrasi perbankan. Pembaruan aplikasi yang dilakukan secara berkala menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dari BSI untuk meningkatkan kualitas dan stabilitas aplikasi. Informan menyebutkan bahwa aplikasi mengalami beberapa kali pembaruan sejak pertama kali diluncurkan, sebagai bagian dari proses penyempurnaan fitur. Ia menyatakan:

<sup>74</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>75</sup> Agit, A. “Efektivitas Penggunaan Transaksi Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis”. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Perbankan (Jemper)*, Vol 5 No 2 (Februari, 2024), 1-15.

“Sejak versi awal super app sampai sekarang kemungkinan ada 2–3 kali maintenance.”<sup>76</sup>

Walaupun pembaruan aplikasi diperlukan untuk meningkatkan performa, frekuensi *maintenance* yang cukup sering terkadang menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Namun, hal ini dianggap sebagai langkah strategis untuk memastikan bahwa aplikasi tetap optimal dan mampu mengakomodasi peningkatan jumlah transaksi.<sup>77</sup>

Secara keseluruhan, pemanfaatan aplikasi BYOND BSI di BSI KCP Balung telah memberikan dampak signifikan dalam mempercepat transaksi, memperluas layanan digital, serta meningkatkan kenyamanan nasabah. Fitur-fitur seperti penarikan tanpa kartu dan menu Bank Emas menjadi nilai tambah yang mendorong nasabah untuk semakin memanfaatkan layanan digital.

Meskipun beberapa keterbatasan masih ada, seperti setor tunai yang belum terintegrasi, aplikasi BYOND BSI tetap menjadi pilar utama dalam pengembangan layanan digital di cabang ini.

### c. Kendala dan Tantangan Sistem dalam Pelayanan Digital

Meskipun penerapan layanan digital di BSI KCP Balung terus berkembang, implementasinya tidak terlepas dari berbagai kendala teknis dan tantangan yang mempengaruhi pengalaman

<sup>76</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>77</sup> Sutara, B. “Optimalisasi Aplikasi Transaksi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Framework *Codeigniter* (Studi Kasus: Rumah Makan Tirta Sandi Sumedang)”. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, Vol 2 No 2 (Maret, 2021), 1-10.

nasabah maupun kelancaran operasional. Salah satu hambatan utama yang paling sering muncul berkaitan dengan kapasitas sistem ketika menghadapi lonjakan transaksi. Berdasarkan penuturan *Customer Service*, gangguan umum terjadi terutama pada awal bulan atau akhir bulan ketika *traffic* transaksi meningkat tajam. Hal ini menyebabkan aplikasi menjadi lambat atau tidak responsif. Informan menyampaikan:

“*Maintenance* biasanya... yang beberapa kali terjadi itu saat transaksi meningkat itu di awal bulan atau akhir bulan. Itu agak sedikit kendala di situ... banyak yang make, jadi *traffic*-nya lagi full.”<sup>78</sup>

Kutipan ini menunjukkan bahwa sistem digital BSI masih menghadapi kendala pada saat beban penggunaan tinggi. Gangguan seperti *maintenance*, *lag*, atau *error* pada aplikasi tidak hanya menghambat kelancaran transaksi, tetapi juga mempengaruhi persepsi nasabah terhadap keandalan layanan digital. Ketika aplikasi tidak optimal, sebagian nasabah terpaksa kembali menggunakan layanan manual, sehingga tujuan digitalisasi untuk mengurangi antrean dan beban kerja frontliner menjadi kurang maksimal.

Selain beban sistem, kendala lain terkait faktor kesiapan teknologi pada perangkat nasabah. Informan dari *Customer Service* menjelaskan bahwa sebagian nasabah, terutama perangkat dengan

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

sistem operasi lama, tidak dapat mengakses aplikasi BYOND BSI secara optimal. Mereka menyatakan:

“Orang tua juga banyak yang pakai, kecuali mungkin yang memang HP-nya tidak support... karena untuk aplikasi yang baru ini minimal Android 8.”<sup>79</sup>

Kendala kompatibilitas ini menyebabkan sebagian nasabah tidak dapat melakukan transaksi digital meskipun fitur sudah tersedia. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi cabang, terutama ketika harus membantu nasabah yang perangkatnya tidak memenuhi persyaratan minimum aplikasi. Akibatnya, pegawai harus menyediakan alternatif manual bagi nasabah tersebut, sehingga proses digitalisasi tidak sepenuhnya bisa diterapkan secara merata.

Tidak hanya itu, beberapa fitur digital juga masih memiliki keterbatasan fungsional. Misalnya, meskipun BYOND BSI sudah menyediakan berbagai menu transaksi, namun setor tunai masih

belum dapat dilakukan melalui aplikasi sepenuhnya dan tetap membutuhkan kartu ATM. Hal ini disampaikan oleh *Customer Service*:

### J E M B E R

“Kalau setor tunai belum bisa... jadi masih tetap pakai kartu ATM. Jadi kalau pakai BYOND itu cuma penarikan tunai saja.”<sup>80</sup>

Keterbatasan fitur ini menandakan bahwa digitalisasi belum mampu menggantikan seluruh layanan manual. Nasabah yang ingin

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>80</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

melakukan setor tunai tetap harus datang ke ATM atau kantor cabang, sehingga layanan digital belum sepenuhnya menjadi solusi menyeluruh bagi kebutuhan transaksi harian nasabah.

Dari sisi pegawai, tantangan juga muncul dalam bentuk beban edukasi tambahan. Digitalisasi menuntut pegawai untuk tidak hanya menguasai fitur aplikasi tetapi juga mampu menjelaskan, mendemonstrasikan, dan membantu nasabah memahami cara penggunaannya. Hal ini menambah kompleksitas pekerjaan pegawai, terutama ketika harus menangani nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Pegawai perlu menyediakan waktu lebih banyak untuk memberikan sosialisasi, sementara mereka juga harus tetap melayani transaksi manual lainnya.

Selain itu, proses pemeliharaan aplikasi (*maintenance*) yang dilakukan secara berkala sering menimbulkan persepsi negatif dari nasabah. Informan menyebutkan bahwa selama masa pengembangan awal hingga saat wawancara dilakukan, aplikasi BYOND BSI telah mengalami beberapa kali pembaruan sistem:

“Ya, dari versi awal yang kami luncurkan sekitar dua tahun lalu, *super app* ini sudah mengalami beberapa penyempurnaan. Total ada 2-3 kali *maintenance* besar yang kami lakukan, pertama untuk mengatasi bug pada fitur pembayaran dan kedua untuk *scaling server* agar bisa *handle* lebih banyak user secara simultan.”<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

Meskipun pembaruan tersebut diperlukan untuk memperbaiki bug dan meningkatkan stabilitas sistem, frekuensi *maintenance* yang cukup sering mengganggu kenyamanan pengguna, terutama bagi nasabah digital aktif yang mengandalkan aplikasi untuk kebutuhan transaksi harian. Hal ini menjadi tantangan bagi BSI dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap keandalan layanan digital.

Secara keseluruhan, tantangan dalam pelayanan digital di BSI KCP Balung meliputi kendala sistem yang overload pada waktu tertentu, keterbatasan kompatibilitas perangkat nasabah, fitur aplikasi yang belum menyeluruh, serta beban edukasi tambahan bagi pegawai. Meskipun kendala-kendala ini tidak menghentikan proses transformasi digital, keberadaannya menuntut perbaikan berkelanjutan dan strategi yang lebih matang agar digitalisasi dapat berjalan dengan optimal dan memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.

## 2. Pelayanan Bank BSI KCP BALUNG Dari Aspek *Customer Experience*

### a. Pengalaman Nasabah Digital Aktif

Pengalaman nasabah digital aktif dalam menggunakan layanan digital BSI menunjukkan kecenderungan yang lebih positif dibandingkan kelompok nasabah lain. Nasabah yang terbiasa menggunakan smartphone dan memahami konsep transaksi digital mampu memanfaatkan berbagai fitur di aplikasi BYOND BSI secara mandiri. Berdasarkan hasil wawancara, nasabah digital aktif umumnya

menggunakan aplikasi untuk transaksi yang bersifat rutin dan tidak memerlukan kehadiran langsung di cabang, seperti transfer, pengecekan saldo, hingga penarikan tunai tanpa kartu. Fitur-fitur tersebut dianggap mempercepat kegiatan perbankan dan meminimalkan waktu tunggu di kantor cabang.

Kemudahan ini digambarkan secara langsung oleh nasabah aktif BSI KCP Balung, yang sering berinteraksi dengan nasabah tersebut. Ia menjelaskan bahwa nasabah yang sudah terbiasa dengan transaksi digital cenderung memanfaatkan fitur penarikan tunai tanpa kartu serta transfer melalui aplikasi. Dalam wawancara disampaikan :

“Untuk transfer, penarikan, penarikan tanpa kartu itu sudah bisa... pakai aplikasi BYOND BSI itu bisa tarik tunai tanpa kartu maksimal 1 juta untuk 1 hari.”<sup>82</sup>

Bagi nasabah digital aktif, fitur ini menjadi solusi praktis, terutama saat mereka tidak membawa kartu ATM. Selain itu, adanya fitur portofolio, informasi tabungan, serta menu transaksi yang mudah diakses membuat aplikasi semakin nyaman digunakan. Nasabah digital aktif tidak hanya mengandalkan aplikasi untuk kebutuhan dasar, tetapi juga memanfaatkan fitur tambahan seperti menu Bank Emas untuk menabung atau mencicil emas secara digital. Hal ini menandakan bahwa kelompok nasabah ini memiliki tingkat adopsi digital yang tinggi karena mereka mampu mengeksplorasi fitur yang lebih kompleks.

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Siti Kumalawati (Nasabah Aktif) BSI KCP Balung pada tanggal 5 November 2025

Pengalaman positif ini juga dipengaruhi oleh kemampuan nasabah dalam beradaptasi dengan teknologi. Berdasarkan pendapat dari nasabah aktif, nasabah berusia muda dan pekerja produktif merupakan segmen yang paling cepat mengikuti perubahan dari BSI Mobile ke aplikasi BYOND BSI. Mereka cenderung tidak mengalami hambatan berarti dalam memahami pembaruan tampilan maupun fitur baru. Informan menjelaskan:

“Mungkin paling yang pakai BYOND itu anak-anak muda... Mereka cepat menyesuaikan.”<sup>83</sup>

Kutipan tersebut menggambarkan bahwa kelompok nasabah digital aktif memiliki literasi digital yang lebih baik, sehingga proses penggunaan aplikasi menjadi lebih lancar. Mereka tidak hanya menggunakan aplikasi ketika diperlukan, tetapi menjadikannya alat utama dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Selain itu, fitur investasi emas juga menjadi daya tarik utama bagi nasabah digital aktif. Layanan seperti tabungan emas, cicil emas, dan gadai emas yang tersedia langsung di aplikasi memungkinkan mereka melakukan investasi tanpa harus datang ke cabang. Informan menyatakan:

“Inovasi paling baru itu ada menu bank emas... bisa nabung emas melalui digital, ada emas, cicil emas, itu ada semua di menu bank emas itu di aplikasi BYOND.”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Siti Kumalawati (Nasabah Aktif) BSI KCP Balung pada tanggal 5 November 2025

<sup>84</sup> Wawancara dengan Siti Kumalawati (Nasabah Aktif) BSI KCP Balung pada tanggal 5 November 2025

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang sudah akrab dengan layanan digital tidak hanya memanfaatkan aplikasi untuk kebutuhan transaksi dasar, tetapi juga melihatnya sebagai sarana pengelolaan keuangan jangka panjang.

Namun demikian, pengalaman positif nasabah digital aktif tidak berarti tanpa kendala. Beberapa gangguan sistem tetap mereka rasakan, terutama ketika terjadi *maintenance* atau lonjakan *traffic* di awal dan akhir bulan. Meskipun demikian, bagi kelompok digital aktif, kendala tersebut tidak terlalu menghambat karena mereka telah terbiasa menyesuaikan jadwal transaksi atau berpindah ke metode lain ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pengguna turut berperan dalam menentukan sejauh mana layanan digital memberikan kenyamanan dan fleksibilitas.

Secara keseluruhan, pengalaman nasabah digital aktif mencerminkan bahwa keberhasilan transformasi digital di BSI KCP Balung sangat bergantung pada kemampuan dan kesiapan nasabah dalam memanfaatkan aplikasi BYOND BSI. Kelompok ini merasakan manfaat terbesar dari digitalisasi berupa kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan fleksibilitas layanan. Tingkat pemanfaatan fitur yang tinggi dan adaptasi yang cepat menjadikan mereka segmen utama pendukung keberhasilan implementasi layanan digital di cabang.

### b. Pengalaman Nasabah yang Belum Terbiasa dengan Layanan Digital

Kelompok nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital menunjukkan pengalaman yang berbeda dibandingkan nasabah digital aktif. Berdasarkan wawancara, kelompok ini cenderung menghadapi lebih banyak hambatan dalam memahami fitur aplikasi, terutama pada perubahan dari BSI Mobile ke BYOND BSI. Nasabah dengan tingkat literasi digital rendah sering kali merasa khawatir melakukan kesalahan saat mengoperasikan aplikasi, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk mendapatkan bantuan. Salah satu informan yang mewakili nasabah nonaktif menjelaskan bahwa perubahan aplikasi yang terus berkembang membuat mereka memerlukan waktu lebih lama untuk menyesuaikan diri. Hal ini tercermin dari pernyataan berikut:

“Perubahan itu memang membutuhkan penyesuaian... biasanya untuk nasabah-nasabah yang kurang update atau gaptek itu memang perlu diedukasi lebih lama lagi.”<sup>85</sup>

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kendala utama pada kelompok nasabah ini bukan terletak pada fitur aplikasi, tetapi pada ketidakpahaman dan rasa takut melakukan kesalahan. Ketidaknyamanan ini dapat memengaruhi tingkat adopsi layanan digital dan mendorong mereka tetap bergantung pada layanan manual. Nasabah nonaktif juga mengalami hambatan terkait perangkat yang

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Nasabah Halimah (Non-Aktif) BSI KCP Balung pada tanggal 7 November 2025

tidak mendukung aplikasi BYOND BSI, sebagaimana dijelaskan melalui kutipan berikut:

“Orang tua juga banyak yang pakai, kecuali mungkin yang HP-nya tidak support... karena aplikasi yang baru ini minimal Android 8.”<sup>86</sup>

Selain faktor teknis, kelompok nasabah yang tidak terbiasa menggunakan layanan digital juga lebih memilih pendampingan langsung dari pegawai bank. Mereka merasa lebih aman jika transaksi dilakukan dengan bantuan teller atau *Customer Service* karena dapat mengurangi risiko kesalahan. Hal ini membuat peran pegawai menjadi sangat penting dalam menjelaskan langkah demi langkah penggunaan aplikasi, terutama pada fitur dasar seperti pengecekan saldo, validasi kode reservasi, atau akses menu portofolio.

Kesulitan lain yang dirasakan nasabah nonaktif adalah ketika aplikasi mengalami *maintenance* atau gangguan pada saat traffic tinggi. Bagi nasabah digital aktif, kondisi ini masih bisa ditoleransi karena mereka dapat menunda transaksi atau beralih ke alternatif lain. Namun bagi nasabah yang kurang memahami teknologi, situasi ini dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan rasa percaya terhadap layanan digital. Hal ini digambarkan dalam kutipan berikut:

“Saat transaksi meningkat di awal bulan itu agak sedikit kendala... traffic-nya lagi full.”<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Nasabah Halimah (Non-Aktif) BSI KCP Balung pada tanggal 7 November 2025

<sup>87</sup> Wawancara dengan Fhaiza (*Branch Manager*) BSI KCP Balung pada tanggal 6 November 2025

Hambatan-hambatan ini menyebabkan nasabah dalam kategori ini lebih sering datang ke kantor cabang meskipun layanan digital sudah tersedia. Mereka membutuhkan pendekatan edukatif yang lebih intensif agar mampu memahami perubahan sistem dan dapat memanfaatkan fitur digital tanpa rasa khawatir.

Secara keseluruhan, pengalaman nasabah nonaktif menggambarkan bahwa transformasi digital memerlukan strategi pendampingan yang lebih adaptif. Literasi digital yang rendah, perangkat yang tidak mendukung, serta rasa takut melakukan kesalahan menjadi faktor penghambat utama dalam adopsi layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi menjadi kebutuhan penting untuk memastikan seluruh segmen nasabah dapat merasakan manfaat transformasi digital secara optimal.

### c. Pendampingan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kenyamanan

Pengguna

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDIQ

Pendampingan *Customer Service* (CS) di BSI KCP Balung menjadi elemen penting dalam memastikan kenyamanan pengguna di tengah meningkatnya penggunaan layanan digital. Perubahan sistem dari layanan manual menuju BYOND BSI menuntut adanya pendampingan yang intensif, baik bagi nasabah yang sudah terbiasa dengan teknologi maupun bagi nasabah yang baru mengenal layanan digital. Karena karakteristik nasabah di KCP Balung didominasi oleh petani dan pedagang, banyak nasabah yang membutuhkan

pendampingan lebih mendalam. Hal ini sejalan dengan pernyataan *customer service* yang menyebutkan bahwa :

“Untuk di KCP Balung ini kan rata-rata itu banyak petani, pedagang. Paling banyak sih petani kalau di sini ya, petani dan pedagang.”<sup>88</sup>

Pendampingan dilakukan melalui berbagai pendekatan langsung, salah satunya dengan memberikan demonstrasi penggunaan aplikasi kepada nasabah yang kurang familiar dengan digital *banking*. CS tidak hanya menjelaskan langkah-langkah penggunaan, tetapi juga menunjukkan secara langsung menu-menu penting dalam aplikasi.

*Customer service* mengungkapkan bahwa :

“Kalau untuk nasabah yang baru mengenal BSI, biasanya kami ajarkan untuk demo-demonya... pengecekan saldo dari menu apa... menu portofolio untuk apa.”<sup>89</sup>

Pendampingan ini juga diberikan kepada nasabah yang datang langsung (*walk-in*) ke kantor cabang. Proses edukasi dilakukan secara individual untuk meminimalkan potensi kesalahan dan mengurangi kekhawatiran nasabah dalam menggunakan aplikasi digital.

KIAL HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Sebagaimana disampaikan oleh *customer service* :

“Untuk nasabah-nasabah yang *walk-in* ke sini, kami tunjukkan langsung demo penggunaannya.”<sup>90</sup>

Selain edukasi lisan, BSI KCP Balung juga menggunakan pendekatan komunikasi digital melalui *WhatsApp-blast*. Strategi ini ditujukan agar nasabah mudah mendapatkan informasi terkait

<sup>88</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>89</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>90</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

pembaruan aplikasi, cara *upgrade*, serta langkah-langkah penggunaan fitur. *Customer service* menjelaskan :

“Untuk digital, banyak sosialisasi sama WA-blast... kami kasih langkah-langkahnya untuk upgrade ke BYOND.”<sup>91</sup>

Pendampingan tidak hanya diberikan kepada nasabah pengguna tabungan transaksional, tetapi juga disesuaikan dengan kebutuhan layanan yang masih bersifat manual. Beberapa layanan seperti pembukaan tabungan haji tetap membutuhkan proses manual karena tidak dapat dilakukan melalui aplikasi. Hal ini dijelaskan oleh *customer service* :

“Kalau pembukaan tabungan haji itu masih manual... karena bukan tabungan transaksional dan tidak bisa lewat aplikasi.”<sup>92</sup>

Di sisi internal, pendampingan terhadap nasabah juga diperkuat melalui pelatihan rutin bagi seluruh pegawai. Pelatihan ini dilakukan secara berkala untuk memastikan seluruh *frontliner* memahami pembaruan aplikasi dan ketentuan terbaru sehingga mampu memberikan penjelasan yang akurat kepada nasabah. Informan operasional menyampaikan :

“Ada seminggu satu atau dua kali zoom untuk pengenalan produk baru atau *refreshment*... kalau offline biasanya sebulan sekali.”<sup>93</sup>

Selain itu, ketika muncul kendala teknis seperti gangguan sistem atau error pada aplikasi, CS dan bagian operasional

<sup>91</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>92</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>93</sup> Wawancara dengan Fhaiza (*Brach Mnager*) BSI KCP Balung pada tanggal 6 November 2025

memberikan penjelasan dan pendampingan kepada nasabah agar tetap merasa nyaman. Penanganan dilakukan dengan memberi pemahaman bahwa peningkatan sistem diperlukan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi ke depannya. Hal ini ditegaskan melalui pernyataan :

“Untuk penanganannya, dari BSI itu kami selalu peningkatan sistem... memang agak mengganggu tapi untuk ke depannya biar lebih mudah digunakan.”<sup>94</sup>

Secara *keseluruhan*, pendampingan yang dilakukan oleh *Customer Service*, teller, dan bagian operasional tidak hanya membantu mempercepat adaptasi nasabah terhadap layanan digital, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan dalam bertransaksi. Pendekatan edukatif, demonstrasi langsung, sosialisasi melalui media digital, serta pelatihan internal pegawai menciptakan ekosistem layanan yang responsif, inklusif, dan mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik nasabah di BSI KCP Balung.

### **3. Strategi Optimalisasi Layanan Digital dan Peningkatan *Customer Experience* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank BSI KCP Balung**

#### **a. Strategi Edukasi dan Pengenalan Fitur Digital kepada Nasabah**

Edukasi menjadi strategi utama dalam memperluas adopsi layanan digital. Pegawai berupaya memastikan bahwa nasabah mengetahui fitur-fitur digital yang umum digunakan, termasuk

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Fhaiza (*Brach Mnager*) BSI KCP Balung pada tanggal 6 November 2025

transaksi dasar hingga produk investasi yang tersedia dalam aplikasi.

Berdasarkan wawancara, teller menjelaskan bahwa sebagian besar nasabah kini memanfaatkan fitur transaksi digital secara bertahap, sehingga edukasi perlu diberikan secara konsisten. Hal ini ditegaskan oleh teller :

“Bagian pelayanan digital itu dari tarik tunai, tarik tunai tanpa kartu, transfer ke lain bank, ke sesama bank... dan menu baru seperti tabungan emas, elektronik emas, cicil emas.”<sup>95</sup>

Selain menjelaskan fitur dasar, teller juga mengenalkan layanan digital yang lebih kompleks seperti pembiayaan dan pengajuan pinjaman khusus nasabah payroll. Edukasi diberikan melalui penjelasan langsung di counter teller, penggunaan media visual, hingga bimbingan praktik menggunakan aplikasi. Proses edukasi juga difasilitasi oleh penyediaan perangkat tablet di kantor cabang yang memudahkan nasabah mencoba pengisian data secara digital.

Penerapan edukasi ini tidak hanya fokus pada nasabah yang sudah aktif menggunakan aplikasi, tetapi juga diarahkan kepada nasabah yang masih melakukan transaksi manual. Pendekatan personal ini berfungsi sebagai jembatan agar nasabah lebih percaya diri menggunakan BYOND BSI, sehingga *customer experience* dapat meningkat secara bertahap.

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

### b. Strategi Peningkatan Kualitas Aplikasi dan Infrastruktur Sistem

Penguatan pelayanan digital tidak lepas dari pembaruan aplikasi dan peningkatan infrastruktur yang mendukung keberlanjutan sistem. BSI berupaya menyediakan aplikasi yang stabil, lengkap, dan mudah digunakan untuk seluruh kebutuhan transaksi. Salah satu pengembangan yang mendapat perhatian adalah peningkatan fitur produk emas dan layanan gadai digital. *Customer Service* menjelaskan bagaimana fitur gadai emas kini dapat dilakukan melalui aplikasi, meskipun verifikasi akhir tetap dilakukan di kantor cabang:

“Terus gadai emas juga bisa lewat aplikasi... nanti direview dulu dari pengajuannya... kalau sudah approve, pasti ke cabang terdekat karena gadai emas harus dilihat langsung dan dinilai gramasinya.”<sup>96</sup>

Dari sisi infrastruktur, perangkat tablet dan sistem reservasi digital juga diperkuat agar nasabah dapat mengisi data secara mandiri sebelum melakukan transaksi di teller atau *customer service*. Hal ini digambarkan melalui kutipan:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAI'L ACHMAD SIDDIQ**  
MEMBER

“Pengisian kode reservasi itu bisa pakai tab atau web yang diisi dari rumah.”<sup>97</sup>

Pengembangan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya dilakukan pada aplikasi, tetapi juga pada sarana fisik yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Penguatan sistem ini semakin mendorong efisiensi kerja pegawai dan mengurangi

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>97</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

waktu tunggu nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

c. Optimalisasi Peran Pegawai dalam Mendukung Layanan Digital

Peran pegawai menjadi faktor penting dalam memastikan penguatan layanan digital berjalan efektif. *Customer Service* dan teller tidak hanya bertugas menyelesaikan transaksi, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator edukasi dan pendamping nasabah dalam memahami penggunaan aplikasi BYOND BSI. Pegawai terlatih dapat menjelaskan fitur secara jelas, membantu ketika aplikasi mengalami kesalahan, serta memastikan bahwa nasabah merasa nyaman menggunakan layanan digital.

Untuk meningkatkan kompetensi pegawai, BSI KCP Balung menyediakan pelatihan internal secara rutin. Pelatihan dilakukan dalam bentuk pertemuan daring maupun *offline* untuk memperkuat pemahaman pegawai terkait fitur baru, kebijakan digital, serta prosedur perubahan sistem. Bagian operasional menjelaskan :

**KIAI HAIJ ACHMAD SIDDIQ**

“Untuk pelatihan internal, seminggu satu atau dua kali Zoom untuk pengenalan produk baru atau *refreshment*. Kalau *offline* biasanya sebulan sekali atau tiga bulan sekali.”<sup>98</sup>

Selain pelatihan, pegawai juga berperan dalam memberikan informasi terkait proses aktivasi kembali rekening dorman atau nomor tidak aktif, yang sering menjadi kendala nasabah. Teller menjelaskan :

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Fhaiza (*Branch Manager*) BSI KCP Balung pada tanggal 6 November 2025

“Kalau nomor rekening dorman itu cukup diaktifkan saja di bank... minimal ada transaksi. Kalau satu tahun lebih tidak digunakan akan tertutup otomatis.”<sup>99</sup>

Pegawai juga mengusulkan berbagai penyederhanaan layanan agar proses transaksi tidak terlalu banyak membutuhkan dokumen manual. Salah satu saran yang muncul dalam wawancara adalah perlunya menyederhanakan proses penarikan agar tidak lagi mengharuskan pengisian banyak formulir. Informan menyatakan :

“Kami berharap nanti lebih dipersimpel lagi... jadi nasabah tidak perlu mengisi dua kali. Sekarang masih butuh slip manual, buku tabungan, dan KTP.”<sup>100</sup>

Optimalisasi peran pegawai ini menunjukkan bahwa transformasi digital membutuhkan sumber daya manusia yang adaptif, terampil, dan proaktif dalam memberikan pelayanan. Pegawai tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga menjadi agen perubahan yang membantu nasabah beradaptasi dengan ekosistem digital yang terus berkembang.

### C. Pembahasan Temuan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, semuanya terfokus pada pembahasan topik yang ada. Data disajikan dan diteliti dengan cara mendiskusikan hasilnya. Dalam hal ini, peneliti akan menganalisis dan menyajikan penemuan-penemuan yang dibuat di pedoman masing-masing

---

<sup>99</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

<sup>100</sup> Wawancara dengan Frieta (*Customer Service*) BSI KCP Balung pada tanggal 4 November 2025

mengenai: Peningkatan pelayanan melalui optimalisasi layanan digital dan *customer experience* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Balung.

## **1. Kondisi Pelayanan Bank BSI KCP Balung Saat Ini , Khususnya Dalam**

### **Aspek Layanan Digital Guna Meningkatkan *Marker Share***

Temuan lapangan menunjukkan bahwa BSI KCP Balung tengah mengalami fase transisi digital signifikan, yaitu peralihan dari BSI Mobile menuju BYOND BSI sebagai *super app* baru. *Customer Service* menjelaskan bahwa aplikasi lama sudah tidak digunakan dan seluruh transaksi digital diarahkan ke BYOND BSI. Hal ini selaras dengan teori Transformasi Digital Perbankan, yang menyatakan bahwa digital *banking* merupakan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat transaksi, menyediakan layanan yang efisien, serta meningkatkan kenyamanan nasabah.<sup>101</sup>

Perubahan sistem di BSI KCP Balung, misalnya transaksi setor/tarik tunai menggunakan *self-service tab*, menunjukkan implementasi *Automation Service* dalam digital *banking*. Selain itu, fitur-fitur seperti Tarik Tunai Tanpa Kartu dan Bank Emas menjadi bukti penguatan digitalisasi layanan. Nasabah mengaku fitur tersebut sangat membantu, terutama ketika tidak membawa ATM. Namun, temuan juga menunjukkan adanya kendala seperti trafik tinggi pada awal/akhir bulan yang menyebabkan gangguan. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan

---

<sup>101</sup> Priska Cintya Amarta & Fauzatul Laily Nisa, "Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah", *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* Vol 2 No 3 (Juli 2024), 4.

(*usefulness*) dan kemudahan (*ease of use*) sangat mempengaruhi penerimaan teknologi.<sup>102</sup> Ketika gangguan terjadi, persepsi kemudahan menurun sehingga menghambat adopsi digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi layanan digital BSI KCP Balung sudah mengalami kemajuan, namun tantangan teknis masih memengaruhi efektivitas layanan. Secara teoritis, kondisi ini berada pada tahap digital *transformation maturity* tingkat menengah, di mana masih diperlukan peningkatan stabilitas sistem.

## **2. Pelayanan Bank BSI KCP Balung dari Aspek Customer Experience**

*Customer Experience* (CX) di BSI KCP Balung menunjukkan hasil yang *variatif*. Sebagian nasabah merasa terbantu dengan fitur digital, tetapi sebagian lainnya masih bergantung pada bantuan CS karena kurangnya literasi digital. Dalam teori *Customer Experience* menurut Pine & Gilmore pengalaman pelanggan mencakup aspek *Functional, Emotional, Social* dan *Sensory*.<sup>103</sup>

Pelayanan dari aspek *customer experience* di BSI KCP Balung menunjukkan dinamika yang cukup kompleks, terutama karena cabang ini sedang berada dalam fase transisi digital dari BSI Mobile menuju aplikasi BYOND BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* tidak hanya dibentuk oleh kualitas fitur digital, tetapi juga oleh bagaimana nasabah merasakan keseluruhan proses interaksi dengan layanan bank,

---

<sup>102</sup> Sudarsono, H., & Nugroho, L. “Customers attitude toward Islamic mobile banking in Indonesia: Implementation of TAM”. *Asian Journal of Islamic Management*, Vol 2 No 1 (Januari, 2020), 32–45.

<sup>103</sup> Wijayanti, S. “Digital banking and customer experience: A study of service quality and user satisfaction”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 8 No 2 (Maret, 2021), 90–101.

baik secara langsung maupun melalui kanal digital. Sebagian nasabah menyatakan bahwa penggunaan aplikasi BYOND BSI memberikan pengalaman yang lebih praktis karena fitur-fitur seperti pengecekan saldo, transfer antarbank, pembayaran tagihan, hingga tarik tunai tanpa kartu dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor cabang. Temuan ini sejalan dengan komponen *functional experience* dalam teori *Customer Experience* menurut Pine dan Gilmore, di mana pelanggan menilai layanan berdasarkan kemudahan, efektivitas, dan manfaat yang mereka rasakan dari sistem digital yang digunakan. Namun demikian, pengalaman fungsional yang positif ini belum merata karena masih adanya keluhan mengenai gangguan aplikasi pada waktu-waktu tertentu, terutama saat trafik tinggi pada awal dan akhir bulan. Kondisi ini memengaruhi persepsi *ease of use* dan *usefulness* sebagaimana dijelaskan oleh Davis dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), bahwa gangguan teknologi dapat menurunkan tingkat penerimaan dan kenyamanan pelanggan terhadap layanan digital.

Dari aspek emosional, penelitian menemukan bahwa sebagian nasabah merasa lebih tenang dan percaya ketika mendapatkan pendampingan langsung dari *Customer Service*.<sup>104</sup> Banyak nasabah, terutama yang belum terbiasa dengan layanan digital, mengungkapkan kekhawatiran melakukan kesalahan transaksi tanpa bimbingan dari petugas bank. Hal ini mendukung pandangan Wilson yang menyebutkan

---

<sup>104</sup> Wijayanti, S. "Digital banking and customer experience: A study of service quality and user satisfaction". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 8 No 2 (Februari, 2021), 90–101.

bahwa dalam konteks digital banking, *human touch* tetap memegang peranan penting karena memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan, terutama saat teknologi belum sepenuhnya stabil atau belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna.<sup>105</sup> Meskipun layanan digital bertujuan menggantikan proses manual, kenyataannya nasabah masih membutuhkan sentuhan manusia dalam bentuk konsultasi, edukasi, dan verifikasi, sehingga interaksi emosional tetap menjadi faktor kunci dalam pembentukan *customer experience*.

Selanjutnya, dari aspek sosial, BSI KCP Balung melakukan beberapa upaya untuk mendukung peningkatan pengalaman pelanggan, salah satunya melalui edukasi penggunaan aplikasi BYOND BSI oleh *frontliner*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* sering kali membantu nasabah mengaktifkan aplikasi, memperbarui data, atau memperkenalkan fitur baru. Namun demikian, edukasi ini belum menjangkau seluruh kelompok nasabah secara merata. Nasabah usia lanjut dan nasabah dengan literasi digital rendah masih menghadapi hambatan dalam menggunakan aplikasi meskipun edukasi telah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa *customer experience* dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi yang ada.

Dari aspek sensorik, tampilan antarmuka aplikasi BYOND BSI dinilai modern, bersih, dan lebih mudah dinavigasi dibanding aplikasi sebelumnya. Nasabah muda dan terbiasa dengan smartphone memberikan

---

<sup>105</sup> Fauziah, N. "Human touch in digital banking: The role of frontliners in customer trust". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 14 No 7 (Maret, 2022), 25–36.

penilaian positif terhadap desain dan pengalaman visual aplikasi tersebut.

Namun, beberapa nasabah yang lebih senior menyatakan bahwa tampilan aplikasi terasa terlalu kompleks dan memerlukan penyesuaian tambahan untuk memahami menu-menu yang tersedia. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa *customer experience* sangat dipengaruhi oleh faktor demografis dan kompetensi digital pengguna.<sup>106</sup>

Secara keseluruhan, hasil penelitian menemukan adanya *experience gap*, yaitu kesenjangan antara ekspektasi nasabah terhadap layanan digital yang stabil, cepat, dan mudah digunakan dengan kenyataan bahwa masih terdapat gangguan dan ketergantungan pada bantuan *Customer Service*. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa meskipun BSI KCP Balung telah berhasil meningkatkan beberapa aspek pelayanan digital, namun pengalaman pelanggan belum optimal karena faktor teknis, literasi digital, dan kebutuhan akan interaksi manusia masih memegang peranan yang signifikan. Untuk itu, peningkatan *customer experience* membutuhkan langkah-langkah strategis yang tidak hanya berfokus pada penguatan teknologi, tetapi juga pada edukasi nasabah, peran aktif frontliner, serta peningkatan stabilitas sistem agar pengalaman pelanggan dapat terbentuk secara lebih positif dan konsisten.

---

<sup>106</sup> Apriani, T. "Analisis Perbandingan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI oleh Mahasiswa STEBIS IGM Palembang". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Perbankan Islam (JIMPA)*. Vol 3 No 4 (April, 2025), 667.

### **3. Strategi Optimalisasi Layanan Digital dan Peningkatan *Customer Experience* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank BSI KCP Balung**

Strategi optimalisasi layanan digital dan *customer experience* yang dilakukan oleh BSI KCP Balung menunjukkan adanya upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tengah perubahan teknologi perbankan. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa cabang ini menerapkan sejumlah strategi utama, di antaranya edukasi nasabah, penguatan peran frontliner, perbaikan infrastruktur digital, serta sosialisasi fitur BYOND BSI. Strategi pertama, yaitu *digital literacy education* dilakukan dengan memberikan pendampingan langsung kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BYOND BSI. *Customer Service* secara aktif menunjukkan langkah-langkah pengaktifan aplikasi, fitur yang dapat digunakan, hingga membantu nasabah menyelesaikan proses transaksi digital. Strategi ini sejalan dengan pandangan Kotler bahwa edukasi pelanggan adalah komponen penting dalam meningkatkan adopsi inovasi digital, karena pemahaman yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam memakai teknologi baru.<sup>107</sup> Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa edukasi ini sangat membantu terutama bagi nasabah yang sebelumnya terbiasa dengan layanan manual dan belum terpapar sistem digital secara intensif.

---

<sup>107</sup> Pratama, A. "Digital literacy and the adoption of mobile banking services". *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol 7 No 1 (Juni, 2021), 50–60

Strategi *kedua*, adalah penguatan peran frontliner sebagai *digital service assistant*. Frontliner tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga bertindak sebagai pendamping teknologi yang memastikan nasabah dapat mengakses layanan digital dengan benar. Frontliner memiliki posisi strategis dalam keberhasilan implementasi layanan digital karena menjadi perantara antara sistem dan pengguna, terutama dalam membantu nasabah yang kurang percaya diri menggunakan aplikasi mandiri. Di BSI KCP Balung, hal ini terlihat dari bagaimana CS selalu menawarkan bantuan instalasi aplikasi, migrasi dari BSI Mobile ke BYOND BSI, hingga menjelaskan fitur-fitur terbaru seperti Bank Emas dan tarik tunai tanpa kartu. Penguatan peran frontliner ini tidak hanya meningkatkan kompetensi nasabah, tetapi juga memperbaiki *customer experience* karena nasabah merasa didampingi, dihargai, dan tidak dibiarkan belajar sendiri dalam proses digitalisasi.<sup>108</sup>

Strategi *ketiga*, adalah perbaikan infrastruktur digital dan optimalisasi sistem untuk mengurangi gangguan aplikasi. Temuan lapangan menunjukkan bahwa salah satu kendala utama aplikasi BYOND BSI adalah gangguan ketika trafik tinggi. Oleh sebab itu, pihak cabang melakukan koordinasi berkala dengan pusat untuk memastikan bahwa masalah teknis dapat dilaporkan dengan cepat dan ditindaklanjuti. Upaya ini sesuai dengan teori *service efficiency* yang dikemukakan Parasuraman, bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh stabilitas

---

<sup>108</sup> Kiling, T. P. "Peran Komunikasi Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan di PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan". *Jurnal Acta Diurna*, Vol 3 No 3 (Mei, 2020), 1-15.

sistem dan kecepatan respons terhadap gangguan. Strategi ini menjadi sangat penting karena pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital sangat bergantung pada keandalan teknologi yang digunakan.<sup>109</sup>

Strategi berikutnya adalah sosialisasi dan promosi fitur digital secara berkelanjutan. Pihak BSI KCP Balung melakukan edukasi melalui komunikasi langsung di kantor cabang, poster, penjelasan lisan, hingga praktik langsung penggunaan aplikasi. Hal tersebut selaras dengan konsep *Diffusion of Innovation* dari Rogers, bahwa penyebaran inovasi membutuhkan dukungan komunikasi yang intensif agar pelanggan dapat menerima, memahami, dan akhirnya menggunakan inovasi tersebut. Pengenalan fitur BYOND BSI secara berulang baik kepada nasabah baru maupun nasabah yang sebelumnya menggunakan BSI Mobile memberikan kesempatan kepada pengguna untuk familiar terhadap perubahan sistem, sehingga meningkatkan tingkat penerimaan layanan digital.

Secara keseluruhan, strategi yang dijalankan BSI KCP Balung mencerminkan bahwa optimalisasi layanan digital dan *customer experience* tidak dapat bergantung pada teknologi semata. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan menyeluruh yang mencakup edukasi, pendampingan, perbaikan sistem, dan komunikasi intensif kepada nasabah. Jika dilihat dari perspektif teori transformasi digital, strategi-strategi ini menunjukkan bahwa BSI KCP Balung berada pada fase adaptasi dan penguatan operasional, di mana fokus utama adalah

---

<sup>109</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, Vol 64 No 45 (November, 1988), 12–40.

mengurangi hambatan yang dialami pengguna, mengoptimalkan pemahaman nasabah, dan membangun pengalaman yang konsisten di seluruh titik layanan. Dengan penerapan strategi tersebut secara berkelanjutan, diharapkan kualitas layanan digital meningkat, pengalaman nasabah menjadi lebih positif, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan bank dapat terus berkembang.



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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Kondisi Pelayanan di bank BSI KCP Balung saat ini khususnya dalam aspek pelayanan digital guna meningkatkan *marker share* telah mengalami peningkatan melalui pemanfaatan aplikasi BYOND BSI, yang menyediakan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran, tarik tunai tanpa kartu, notifikasi otomatis, hingga layanan investasi syariah (Bank Emas).
2. Pelayanan bank BSI KCP BALUNG dari aspek *customer experience* menunjukkan hasil positif, terutama melalui peran *customer service* dalam memberikan pendampingan, penjelasan layanan, serta edukasi syariah maupun digital. Pendekatan komunikatif dan empatik terbukti meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan layanan digital.
3. Strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *customer experience* guna meningkatkan kualitas pelayanan di bank BSI KCP Balung dilakukan secara terintegrasi melalui penguatan aspek digital dan human touch, yaitu dengan meningkatkan edukasi digital, meningkatkan kualitas aplikasi BYOND BSI, memberikan pelayanan responsif, serta memperbaiki alur pelayanan hybrid. Strategi ini berdampak pada meningkatnya efektivitas layanan, kenyamanan, serta persepsi kualitas pelayanan di mata nasabah.

## B. SARAN

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

1. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan digital di BSI KCP Balung telah meningkat namun masih menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital nasabah dan gangguan sistem pada jam sibuk, maka disarankan agar pihak bank memperkuat program edukasi digital melalui pendampingan langsung, penyediaan tutorial, hingga sosialisasi rutin penggunaan aplikasi BYOND BSI. Selain itu, peningkatan kualitas dan stabilitas sistem sangat diperlukan agar layanan digital dapat berjalan lebih optimal dan minim gangguan.
2. Melihat bahwa aspek *customer experience* telah memberikan dampak positif melalui peran *customer experience* yang komunikatif dan empatik, maka bank perlu terus meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan edukasi syariah dan pendampingan digital. Penyediaan ruang atau layanan khusus untuk nasabah yang membutuhkan bantuan lebih intensif juga menjadi langkah penting agar pengalaman nasabah semakin nyaman dan memuaskan.
3. terkait strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan *customer experience* yang dilakukan secara terintegrasi, pihak bank disarankan untuk memperbaiki alur pelayanan hybrid agar lebih efisien, responsif, dan mudah dipahami oleh seluruh nasabah. Pembaruan aplikasi BYOND BSI secara berkala, peningkatan pelatihan pegawai dalam aspek digital

dan pelayanan humanis, serta pemanfaatan umpan balik nasabah sebagai dasar pengembangan strategi sangat diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara berkelanjutan.

4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian, baik dari segi lokasi maupun jenis layanan digital yang diteliti, agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai optimalisasi pelayanan digital pada perbankan syariah. Selain itu, metode penelitian kuantitatif atau *mixed methods* juga dapat digunakan untuk memperkuat hasil temuan dan memberikan analisis yang lebih mendalam. Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan sampel yang lebih besar serta melakukan perbandingan antara beberapa kantor layanan BSI untuk mengetahui perbedaan strategi pelayanan digital dan customer experience antar unit. Dengan demikian, penelitian mendatang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan kualitas layanan digital pada bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., & Harlina, "Analisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, vol 6 No 3 (Februari, 2020).
- Abdillah, M. K., & Tim Peneliti. "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung". *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, vol 3 No 5 (Juni, 2024).
- Acep Samsudin Et Al. "Analisis Implementasi Aplikasi BSI Mobile Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Di BSI Jember Balung". *Gudang Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, vol 7 No 5 (Oktober, 2024). Hal 124
- Agit, A. "Efektivitas Penggunaan Transaksi Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis". *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Perbankan (Jemper)*, vol 5 No 2 (Februari, 2024). Hal 1-15
- Aji, H. K. "Strategi Komunikasi Generasi Baru Indonesia Solo". agit 8 No 2 (Agustus, 2024). Hal 150-165
- Al-Baihaqi, Syu'abul Iman, No. Hadits 5312. Diriwayatkan Juga Oleh Al-Munawi Dalam Faidhul Qadir Juz II.
- Alfansyur, A., Andarusni, & M. M. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial". Historis: *Jurnal Ilmu Pendidikan Sosial Dan Budaya*, vol 7 No 4 (Mei, 2020). Hal 123-140.
- Andriani, Nita, Moch. Chotib, dan Nurul Widayati Islami Rahayu. "Urgensi Implementasi Fundraising Lembaga Amil Zakat Infak, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Dana Di Era Normal Baru." *Indonesian Journal Of Islamic Economics & Finance*, vol 5 No1 (Januari, 2022). Hal 42-60.
- Angga Aptaguna & Endang Pitaloka, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek", Widyakala: *Journal Of Pembangunan Jaya University*, vol 3 No 4 (Maret 2016). Hal 51.

Antonio, M. S, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik (Edisi Revisi)* (Jakarta: Gema Insani Press, 2021). Hal 164

Anwar, R., & Saputra, "Pengaruh Digital Banking Terhadap Customer Experience Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, vol 6 No 4 (Februari, 2020). Hal 145-162

Apriani, T. "Analisis Perbandingan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dan BYOND By BSI Oleh Mahasiswa STEBIS IGM Palembang". *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Perbankan Islam (JIMPA)*. vol 3 No 4 (April, 2025). Hal 66.

Ardianto, E, *Manajemen Layanan Pelanggan Di Era Digital* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2020). Hal 87.

Candra, S., & Juliana, "Pengaruh Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, vol 10 No 6 (Januari, 2021). Hal 45-62

Cherapanukorn, T. "Dampak Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Pengalaman Pelanggan". *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Universitas Tanjungpura, Vol 8 No 6 (Mei, 2019). Hal 69.

Dendawijaya, "Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediasi". *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, Vol 7 No 2, (Desember, 2009). Hal 45-60.

Dorwi, M. I. "Implementasi Penggunaan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu ATM Melalui Aplikasi BRI Mobile Di Kota Kupang". *Jurnal Bisnis Dan Keuangan*, Universitas Bantara, Vol 4 No 3 (Maret, 2024). Hal 1-20

Fa'izatul A'yun, E. "Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo". *Jurnal Nuansa*, Vol 2 No 1 (Februari, 2025). Hal 125

Fanshurna, Toton, Faiqotul Aliyah, Wesilatul Hokamah, dan Silvia Lailatul Anggraini. "Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Di Bank BRI Bondowoso." *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol 2 No 2 (Mei, 2025). Hal 296–301.

- Fauziah, N. "Human Touch In Digital Banking: The Role Of Frontliners In Customer Trust". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 14 No 7 (Maret, 2022). Hal 25–36.
- Hakim, L., & Anwar, M. "Bank Syariah Indonesia: Profil, Strategi, Dan Prospek Pengembangan". *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol 14 No 7 (Februari, 2021). Hal 234-252
- Hasan, A. Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah (Bogor: Ghalia Indonesia, 2020). Hal 122
- Hidayat, R., & Nugroho, S. "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya". *Jurnal Bank Dan Keuangan*, Vol 7 No 5 (Februari, 2023). Hal 120-135.
- Hisam, M. "Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat Aset Dan Visi Misi Yang Efektif". *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 2 No 1 (April, 2023), Hal 202-213.
- Karim, A, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Edisi Ke-5) (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2020). Hal 67
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi) (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2019). Hal 90.
- Kiling, T. P. "Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan". *Jurnal Acta Diurna*, Vol 3 No 3 (Mei, 2020). Hal 1-15.
- Kustinah, E. M. "Peran Bank Syariah Dalam Mendukung Pertumbuhan Sektor Halal Di Indonesia". *Jurnal Riset Manajemen Ekonomi*, Vol. 2(No. 1), Vol 2 No 1 (Maret, 2024). Hal 45-60.
- Lestari, I. D. "Implementasi Kebijakan Pemutakhiran Data Mandiri Aparatur Sipil Negara". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 5 No 2 (Juli, 2023). Hal 20-35
- Lubis, M. V. A., & Siregar, O. M. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat". *E-Proceeding SENRIABDI*, Vol 1 No 3(Januari, 2021). Hal 45-56

Ma'ruf Hidayat, "Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal", *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, Vol 5 No 2 (Desember2023).Hal 243-264.

Made Pradnya Vidaswari1, "Analisis Pengaruh Customer Experience Management Dalam Meningkatkan Customer Loyalty Pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Indonesia", *Jurnal: E-Proceeding Of Management*, Vol 10 No 5 (Oktober2023).Hal3404

Mahendra & Mahardika, "Analisis Pengaruh Karakteristik Bank Dan Makro Ekonomi Terhadap Non-Performing Loan Bank Umum Go Public Di Indonesia". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, Vol 3 No 5 (Maret, 2019). Hal 151-156.

Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, Dan Julia Citra Anggraini. "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah." *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol 2 No 1 (Januari, 2024). Hal 406–412.

Muhammad Azhar Anas, "Pengaruh Customer Relationship Management, Service Quality Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Wakaf Mikro Di Yogyakarta", (Tesis, Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta 2020). Hal 45

Muhammad Candy Awang Batubara Tuti Anggraini, "Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 7 No 2 (Januari, 2022). Hal 706-725.

Mun'im, A. "Transformasi Digital Bank Syariah Di Era Teknologi: Perkembangan, Tantangan Dan Peluang Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan". *Jurnal Studi Ekonomi Islam Dan Teknologi*, Vol 3 No 5 (Januari, 2025). Hal 1-15.

Mutiah, D. R. R, "Pengaruh Penerapan Nilai Akhlak Pegawai Bank Syariah Indonesia Terhadap Kinerja Karyawan". (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2023). Hal 46.

Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2021). Hal 53.

Nabila Ainuz Zahro et al, "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember," JIPM: *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol 5 No 1 (Maret, 2024). Hal 361.

Nasfi, Rahmad, Sabri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Journal Of Economic Studies*, vol 4, No 1 (Juni 2020). Hal 22.

Nasution, R. "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner". *Jurnal Ilmiah Sosial, Ekonomi Dan Politik*, Vol 3 No 1 (April, 2025). 45-60

Nikmatul Masruroh Et Al., "Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," JAMAS: *Jurnal Abdi Masyarakat*, Vol 12 No 1 (Januari, 2024). Hal 306

Noneng Masitoha Dkk, "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya", *Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, Vol 4 No1 (Februari 2023). Hal 11-16

Nugrahani, F. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah". Qosim: *Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, vol 2 No 1 (April, 2023). Hal 45-60.

Nugroho, A. P., & Sari, D. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjungsari". *Jurnal Manajemen Kesehatan*, vol 5 No 2 (Januari, 2023). Hal 120-135

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality". *Journal Of Retailing*, vol 64 No 45 (November, 1988). Hal 12-40.

Pratama, A. "Digital Literacy And The Adoption Of Mobile Banking Services". *Jurnal Teknologi Informasi*, vol 7 No 1 (Juni, 2021). Hal 50-60.

- Pratiwi, R. A., & Santoso, A. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Percepatan Transformasi Digital Di Sektor Perbankan Indonesia". *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, vol 10 No 1 (Mei, 2025), 45-62.
- Priska Cintya Amarta & Fauzatul Laily Nisa, "Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah", *Jurnal Ilmiah Research And Development Student (JIS)* vol 2 No 3 (Juli 2024). Hal 4.
- Prof. Dr. Lexy J.Moleong, M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya : 2018). Hal 11.
- Ramadhanu, N. A. "Implementasi Pelayanan Digital Smart Branch Pada Bank Mandiri". Epsilon: *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol 3 No 1 (Mei, 2025). Hal 45-60
- Rika Mawarni Dkk, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19", *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, vol 9 No 2 (Juli 2021). Hal 39-54
- Ristia, N. D., et al "Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Serta Kualitas Layanan". YUME: *Journal Of Management*, vol 4 No 2 (Maret, 2021). Hal 120-135.
- Riza, A. F. "Customer Acceptance Of Digital Banking In Islamic Bank: Study On Millennial Generation. Conference On Islamic Management, Accounting, And Economics (CIMAE)", *Journal Islamic Proceeding*, vol 9 No 7 (Oktober, 2019). Hal 66-74
- Salsabila, D. "Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Layanan Program Sosial: Systematic Literature Review". *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkelanjutan*, vol 10 No 1 (Maret, 2025). Hal 45-62
- Sangaji, M. S. J. "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 12 No 3 (Juni, 2025). Hal 112-130
- Sarfaraz, J. "Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model-Mobile Banking". *Journal Of Internet Banking And Commerce*, vol 22 No 12 (Maret, 2017). Hal 1-20

- Sari, N., & Putra, R. A. "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya". *Jurnal Manajemen Dan Perbankan Digital*, vol 4 No 3 (Januari, 2022). Hal 45-58
- Setiawan, B., & Panduwangi, M. "Digital Banking And Customer Experience In Islamic Banking: Indonesian Context". *Journal Of Islamic Marketing*, vol 13 No 11 (April, 2022). Hal 892-910.
- Sudarsono, H., & Nugroho, L. "Customers Attitude Toward Islamic Mobile Banking In Indonesia: Implementation Of TAM". *Asian Journal Of Islamic Management*, vol 2 No 1 (Januari, 2020). Hal 32-45
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2017). Hal 218
- Sulivyo, L. "Consumer Value, Consumer Experience And Consumer Satisfaction". *Jurnal Cafetaria*, vol 2 No 4 (Januari, 2021). Hal 36-47
- Sutara, B. "Optimalisasi Aplikasi Transaksi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Makan Tirta Sandi Sumedang)". *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, vol 2 No 2 (Maret, 2021). Hal 1-10
- Syifa Khoirunnisa, Amirudin, "Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Manajemen Dakwah*, vol 12 No 2 (Juli, 2024). Hal 333-360
- Tim Penyusun, Pedoman Karya Tulis Ilmiah (Jember : UIN KHAS Jember, 2021).
- Wijayanti, S. "Digital Banking And Customer Experience: A Study Of Service Quality And User Satisfaction". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol 8 No 2 (Maret, 2021). Hal 24
- Wimpi Srihandoko, "Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar", *Jurnal: Aplikasi Bisnis Kesatuan*, vol 1 No 1 (Januari, 2021). Hal 31-40
- Yuyun Yuningsih Dkk, "Hubungan Digital Banking Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang

Perwakilan (KCP) Kota Serang”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 10 No. 2 (2022). Hal 1277–1284.

Zahro, Nabila Ainuz, Endah Hambarwati, Nurul Erda, Dan Ravika Mutiara Savitrah. "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember." *JIPM: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, vol 4 No 1 (Juni, 2024). Hal 361-364

Zuhro, L dan Nuzula, I, "Transformasi Layanan Nasabah: Digitalisasi Webform Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung". *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, vol 5 No 3 (Juli, 2024). Hal 254-26



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

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

**Lampiran 1 : Matriks Penelitian**

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG	1) Layanan Digital (X1) 2) Customer Experience (X2) 3) Peningkatan Pelayanan (Y)	1. Efisiensi. 2. Ketersediaan Sistem. 3. Keandalan & Pemenuhan. 4. Privasi & Keamanan.  1. Kemudahan Akses 2. Pengalaman Pengguna.. 3. Pengalaman Emosional. 4. Interaksi Layanan.  1. Reability (Keandalan). 2. Responsiveness (Daya Tanggap). 3. Assurance (Jaminan). 4. Empathy (Empati). 5. Tangibles (Buti Fisik).	Informan : 1.) Pimpinan Cabang. 2.) Customer service. 3.) Bagian Operasional. 4.) Nasabah Aktif. 5.) Nasabah Non Aktif.  Kepustakaan : 1.) Jurnal. 2.) Buku.	A. Pendekatan : Kualitatif B. Jenis Penelitian : Penelitian Lapangan C. Teknik Pengumpulan Data : 1.) Observasi 2.) Wawancara 3.) Dokumentasi D. Analisis Data : 1.) Reduksi data 2.) Penyajian data 3.) Kesimpulan E. Keabsahan data : 1.) Triangulasi	4. Bagaimana kondisi pelayanan Bank BSI KCP Balung saat ini, khususnya dalam aspek layanan digital guna meningkatkan market share? 5. Bagaimana pelayanan bank BSI KCP Balung dari aspek Customer Experience? 6. Bagaimana strategi optimalisasi layanan digital dan peningkatan customer experience guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BSI KCP Balung?

## Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

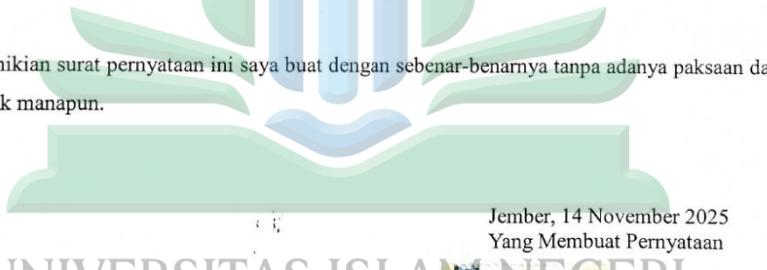
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atalia Martha Puspita  
 NIM : 211105010062  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “ PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG” adalah hasil karya asli saya sendiri. Hasil skripsi ini tidak mengandung karya atau bagian karya orang lain yang diambil dengan cara melanggar ketentuan hukum atau peraturan yang berlaku. Jika di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan hasil plagiarisme atau terdapat pelanggaran keaslian lainnya, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

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

Jember, 14 November 2025  
 Yang Membuat Pernyataan

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

  
Atalia Martha Puspita  
211105010062

**Lampiran 3: Pedoman Wawancara**

1. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap perkembangan layanan digital di BSI KCP Balung saat ini?
2. Apa saja inovasi digital yang telah diterapkan oleh BSI untuk meningkatkan pelayanan?
3. Bagaimana respon nasabah terhadap penerapan layanan digital seperti BSI Mobile, QRIS, atau internet banking?
4. Apa kendala utama yang dihadapi dalam mengoptimalkan layanan digital di cabang ini?
5. Apakah ada strategi khusus untuk meningkatkan literasi digital nasabah?
6. Bagaimana BSI menjaga prinsip syariah dalam layanan digitalnya?
7. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah?
8. Apa rencana pengembangan ke depan agar pelayanan digital lebih optimal?
9. Layanan digital apa saja yang paling sering digunakan oleh nasabah?
10. Bagaimana Anda membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile?
11. Apakah sering terjadi keluhan terkait layanan digital? Jika ya, apa jenis keluhannya?
12. Bagaimana langkah penanganan keluhan tersebut?
13. Bagaimana Anda menilai tingkat pemahaman (literasi digital) nasabah di BSI KCP Balung?
14. Apakah layanan digital membuat proses pelayanan lebih cepat dan efisien dibandingkan layanan manual?
15. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari sisi pelayanan agar nasabah lebih nyaman menggunakan layanan digital?
16. Bagaimana infrastruktur digital di BSI KCP Balung saat ini?
17. Apakah sering terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau error sistem?

18. Bagaimana mekanisme penanganan masalah teknis layanan digital di cabang ini?
19. Apakah ada dukungan pelatihan internal bagi pegawai untuk memahami sistem digital terbaru?
20. Menurut Anda, apakah sistem digital yang ada sudah cukup mendukung pelayanan optimal bagi nasabah?

Nasabah aktif

21. Seberapa sering Anda menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile atau QRIS?
22. Apa motivasi Anda menggunakan layanan digital BSI?
23. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan tersebut (kemudahan, kecepatan, keamanan)?
24. Pernahkah Anda mengalami kendala saat menggunakan layanan digital? Bagaimana penanganannya?
25. Bagaimana sikap dan bantuan pihak bank ketika Anda menghadapi masalah?
26. Apakah layanan digital BSI menurut Anda sudah memenuhi harapan Anda? Mengapa?
27. Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan digital BSI dibandingkan bank lain?
28. Apa saran Anda agar layanan digital BSI bisa lebih baik ke depan?  
Nasabah nonaktif
29. Apakah Anda mengetahui tentang layanan digital BSI seperti BSI Mobile atau internet banking?
30. Apakah Anda pernah mencobanya? Jika belum, mengapa?
31. Apakah ada faktor tertentu (misal: kesulitan teknis, kurang percaya, atau tidak terbiasa) yang membuat Anda jarang memakai layanan digital?
32. Bagaimana preferensi Anda dalam bertransaksi di bank (langsung datang ke teller atau via aplikasi)?
33. Apa yang bisa dilakukan bank agar Anda tertarik menggunakan layanan digital?

### Lampiran 4: Surat Permohonan Izin Penelitian



## Lampiran 5: Surat keterangan Selesai Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Jember Balung  
Jl Ambulu No. 30 Balung Lor  
Balung - Jember  
Indonesia  
T: 0336 8901010  
www.bankbsi.co.id

### SURAT KETERANGAN No.05/194 -3/1339

PT Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yang berkedudukan di Jalan Ambulu No.30 Balung- Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : ATALIA MARTHA PUSPITA  
NIM : 211105010062  
Fakultas : EKONOMI & BISNIS ISLAM  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Universitas : UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Telah melaksanakan penelitian /riset yang dilakukan pada bulan November 2025 di PT Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung dengan judul skripsi “**PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BALUNG**”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 24 November 2025

**PT BANK SYARIAH INDONESIA,Tbk  
KCP JEMBER BALUNG**

Rizka Ayu Putri Hamzah  
Pjs. Branch Manager

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

## Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian

### LAMPIRAN : Jurnal Kegiatan Penelitian

#### JURNAL PENELITIAN

Lokasi penelitian: Bank Syariah Indonesia KCP JEMBER BALUNG

NO	KEGIATAN	TANGGAL	PARAF
1.	Penyerahan surat pengantar penelitian	3 November 2025	/
2.	Wawancara dengan Customer dan Teller	4 November 2025	/
3.	Wawancara dengan nasabah aktif	5 November 2025	/
4	Wawancara dengan bagian operasional	6 November 2025	/
5	Wawancara dengan nasabah non aktif	7 November 2025	/

Jember, 07 November 2025  
 Bank Syari'ah Indonesia  
 KCP Jember Balung



**Lampiran 7: Dokumentasi**

Dokumentasi Bersama Nasabah Non Aktif



Dokumentasi Bersama Nasabah Aktif



Dokumentasi Bersama Pegawai Bank BSI

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

## Lampiran 8: Surat Lulus Plagiasi



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



### SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Atalia Martha Puspita  
 NIM : 211105010062  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul : PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI  
 OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER  
 EXPERIENCE PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
 (BSI) KCP BALUNG

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, 26 November 2025  
 Operator Turnitin  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
 J E M B E E  
  
Mariyah Ulfah, MEI  
 NIP. 197709142005012004



## Lampiran 9: Surat Selesai Bimbingan



**Lampiran 10: Sitasi 5 Artikel Jurnal Dosen FEBI**

Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi Azalia, Miftahul Jannah, dan Julia Citra Anggraini. "Literasi Sistem Tranformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah." *JAMAS: Jurnal Abdi Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 406–412. <https://doi.org/10.47233/jipm.v2il>.

Zahro, Nabilah Ainuz, Endah Hambarwati, Nurul Erda, dan Ravika Mutiara Savitrah. "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember." *JIPM: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 361–364. <https://doi.org/10.47233/jipm.v2il>.

Zuhro, L., Nuzula, I. F., Afidah, E. Z., & Alfiyah, S. (2024). Transformasi Layanan Nasabah: Digitalisasi Webform Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. *Jurnal GEMBIRA (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 2(1), 254-262. <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/409>

Fanshurna, Toton, Faiqotul Aliyah, Wesilatul Hokamah, dan Silvia Lailatul Anggraini. "Efektivitas Penerapan Sistem Digital BRIMEN Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan di Bank BRI Bondowoso." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 2 (2025): 296–301. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i2.65>

Andriani, Nita, Moch. Chotib, dan Nurul Widyawati Islami Rahayu. "Urgensi Implementasi Fundraising Lembaga Amil Zakat Infak, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Dana Di Era Normal Baru." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 1 (2022): 42-60. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/923>

### Lampiran 11: Surat Keterangan Ceklist



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@uinjhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



#### SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Atalia Martha Puspita.  
 NIM : 211105010062  
 Program Studi/Fakultas : Perbankan Syari'ah  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	.
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)		✓
10	Surat keterangan screening turutin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

Jember, 24 November 2025  
 Pembimbing

Prof. Dr. Khadzan Rifa'i, SE., M.Si., CHRA  
 NIP. 196808072000031001



## **Lampiran 12: Biodata Penulis**

## **BIODATA PENULIS**



## **BIODATA PENULIS**

Nama : Atalia martha pusrita  
Nim : 211105010062  
Tempat, tanggal lahir : Jember, 24 Maret 2003  
Alamat : Dsn. Tegak Kalong,Ds.Kemuning Sari Kidul,  
Kec.Jenggawah , Kab.Jember  
No.Hp : 081554264998

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Email : [ataliamartha2@gmail.com](mailto:ataliamartha2@gmail.com)

## Riwayat Pendidikan

Klawayat Pendakian		J E M B E R
TK	: TK Terpadu	(2007 - 2009)
SD	: SDN Jenggawah 02	(2009 - 2015)
SMP	: MTSN 01 Jember	(2015 - 2018)
SMK	: MAN 02 Jember	(2018 - 2021)
Universitas	: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achamid Siddiq Jember	(2021 - 2025)