

ABSTRAK

Ahmad Didik Arifin, 20383021002, Penerapan *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kepuasan Layanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan, Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Shalehoddin, Lc. MM

Kata Kunci: Digital Banking, Kepuasan Nasabah

Digitalisasi perbankan telah menjadi keharusan termasuk bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan, di era digitalisasi yang terus berkembang mengharuskan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat bersaing dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah yang menginginkan kemudahan dan memberikan layanan yang lebih efisien terhadap kebutuhan nasabah, agar nasabah tetap merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dengan sumber data yang didapatkan melalui wawancara langsung, observasi dan dokumentasi. Informan pada penelitian tersebut merupakan sebagian karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan telah memberikan manfaat yang begitu signifikan terhadap nasabah dan terhadap bank sendiri, dengan tersedianya layanan digital berupa BSI Mobile, SMS Banking, ATM, penarikan tanpa menggunakan kartu dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, selain itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan memberikan edukasi untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Keberhasilan penerapan layanan digital banking dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dengan meningkatnya nasabah yang sudah beralih pada layanan digital, menunjukkan nasabah merasa puas terhadap layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.