

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Munculnya digitalisasi telah membawa transformasi yang sangat penting dalam cara kita menjalani kehidupan. Hal ini memungkinkan konsolidasi banyak layanan dan sumber daya ke dalam satu platform, sehingga memfasilitasi pemenuhan permintaan dan aktivitas individu dengan cara yang lebih nyaman. Di dunia perbankan, penerapan digitalisasi bukan hanya sekedar kebijaksanaan, namun merupakan sebuah keharusan dan kewajiban.<sup>1</sup>

Karena ekspektasi pelanggan, terdapat kebutuhan akan ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan, dan ketersediaan layanan sepanjang waktu. Oleh karena itu, beberapa bank di Indonesia secara aktif mengalokasikan investasi untuk inovasi dan beralih menuju layanan digital. Transformasi digital sering dianggap sebagai pendekatan baru dalam menjalankan bisnis karena kapasitasnya yang mampu memberikan penghematan biaya. Transformasi ini mencakup lebih dari sekedar mengubah barang lama menjadi format digital; hal ini melibatkan perubahan ide dan pengembangan solusi digital yang selaras dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat.<sup>2</sup>

Tuntutan konsumen masa kini telah berkembang untuk memprioritaskan layanan yang bercirikan efisiensi, kesederhanaan, dan kemampuan untuk memberikan pengaruh terhadap pelanggan. Dalam konteks ini, penting bagi bank

---

<sup>1</sup> Batara M Simatupang, *Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 11.

<sup>2</sup> Agus Wibowo, *Perbankan Digital: Digital Banking*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), 10.

untuk memiliki layanan digital yang komprehensif diseluruh operasionalnya<sup>3</sup>. Artinya terdapat kelancaran operasional antara layanan pelanggan dan layanan back office, dengan metode pengumpulan uang yang dilakukan secara elektronik.

Mewabahnya Penyakit Virus Corona pada tahun 2019 berdampak signifikan pada beberapa sektor dalam industri keuangan, yang menyebabkan kelumpuhan operasional secara menyeluruh. Baik lembaga keuangan bank konvensional maupun bank syariah mengalami penurunan yang signifikan akibat krisis kesehatan global ini, terkena dampak dari situasi di atas. Industri perbankan syariah menghadapi kendala besar berupa kelumpuhan di sektor keuangan. Tantangan ini muncul dari keharusan melayani pelanggan dari jarak jauh, sebagai dampak dari pandemi Penyakit Virus Corona 2019. Akibatnya, bank syariah terpaksa menyesuaikan praktik bisnisnya dengan menerapkan solusi digital untuk menyediakan layanan pelanggan. Hal ini memerlukan digitalisasi berbagai layanan perbankan, termasuk proses transaksi terkait penghimpunan dana dan pembiayaan.<sup>4</sup>

Proses digitalisasi perbankan memerlukan komitmen jangka panjang dan berfungsi sebagai investasi bagi lembaga keuangan sehingga keuntungan utama dari digitalisasi bank dapat dimaksimalkan terutama terletak pada pengurangan biaya operasional. Lembaga perbankan dalam usaha memperluas jangkauan pasarnya sebaiknya lembaga perbankan mempertimbangkan pemotongan alokasi anggaran untuk pendirian kantor cabang pembantu investasi dan kantor kas kecil, untuk mencapai hal ini, penting bagi industri perbankan untuk melakukan perombakan menyeluruh terhadap infrastruktur teknologi informasi pada tahap

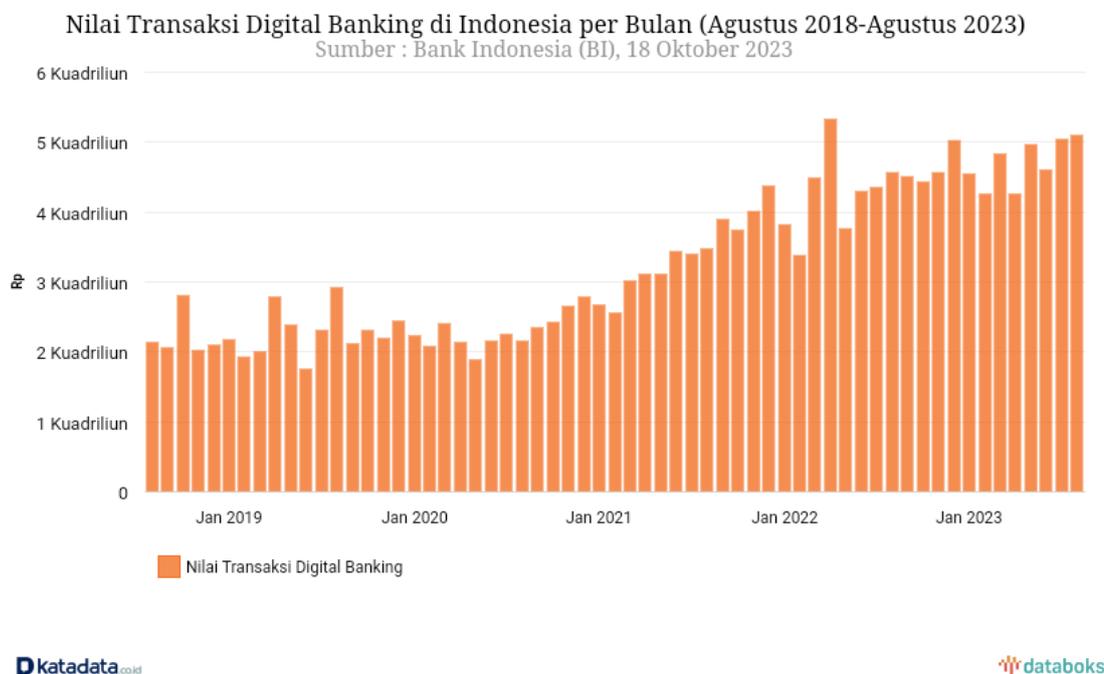
---

<sup>3</sup> Bayu Prawira, *Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia Konsep dan Praktek dalam Memimpin Transformasi Total*, (Malang: Media Nusa Kreative, 2021), 49.

<sup>4</sup> Budi Hermana, "Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 15, no. 1 (2011): 22-31

pertama. Seiring dengan berkembangnya sektor e-Commerce, industri perbankan dituntut untuk beradaptasi dengan tren transaksi digital. Adaptasi ini mencakup berbagai aspek, seperti pembayaran non-tunai, Perbankan tanpa Cabang, dan munculnya sektor-sektor baru dalam industri ini, termasuk e-commuting, fintech, dan layanan perbankan keuangan berbasis internet, yang mengalami pertumbuhan signifikan di Indonesia.<sup>5</sup>

Gambar 1.1



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa nilai transaksi digital banking dari tahun ke tahun semakin mengalami pertumbuhan. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) nilai transaksi *digital banking* mencapai Rp5.098,6 triliun atau

<sup>5</sup> Budi Raharjo, *Fintech: Teknologi Finansial Perbankan Digital*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 187.

sekitar Rp5,1 kuadriliun sepanjang bulan Agustus 2023, nilai tersebut meningkat 1,3% dibanding Juli 2023. Transaksi *digital banking* tersebut meliputi dari transaksi internet banking, SMS/ mobile banking dan transaksi phone banking. Dengan demikian penting bagi bank untuk memaksimalkan layanan digitalnya.

Salah satu tujuan utama penerapan digitalisasi di lembaga perbankan yaitu untuk mendapatkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis perbankan yang bergerak sebagai sektor jasa. Nasabah dapat memilih untuk beralih ke lembaga perbankan lain jika harapannya tidak terpenuhi. Perbankan syariah adalah sektor dalam industri keuangan yang menjadi garda depan dalam perkembangan digitalisasi.<sup>6</sup>

Sektor perbankan syariah menawarkan solusi inovatif yang dipasarkan dengan berbagai manfaat sehingga meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Termasuk penyediaan layanan perbankan digital. Munculnya teknologi perbankan digital diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan terhadap para nasabah dalam pendaftaran rekening, penutupan rekening, transaksi e-commerce, transfer uang elektronik, dan akses informasi keuangan lainnya bagi pengguna.<sup>7</sup>

Bank syariah di Indonesia menunjukkan kemajuan yang sangat berarti bagi perekonomian dengan perluasan akses teknologi, dan peningkatan kapasitas modal disektor perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan yang berada di bawah kepemilikan perusahaan-perusahaan milik negara, antara lain Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil

---

<sup>6</sup> Abdurrohman, *Buku Referensi Strategi Bisnis Bank Pada Era Society 5.0* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023), 56.

<sup>7</sup> Dewi Sartika Nasution, Muhammad Muhajir Aminy, Lalu Ahmad Ramadani, *Ekonomi Digital*, (Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram, 2019), 43.

Akhir 1442 H.<sup>8</sup> Peristiwa penting ini menandakan konsolidasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yang disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI). Perluasan jaringan cabang Bank Syariah Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan. Untuk tetap mempertahankan eksistensinya, bank harus mengedepankan pesatnya perkembangan transaksi digital dan kualitas layanan, sehingga nasabah dapat merasakan kenyamanan yang tinggi dalam bertransaksi, dengan demikian para nasabah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah tetap menaruh kepercayaan yang teguh, meskipun telah melebur menjadi satu kesatuan yang disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Layanan perbankan dapat berfungsi sebagai ukuran kepuasan konsumen yang dapat diandalkan. Berdasarkan studi yang dilakukan MarkPlus Insight, terlihat bahwa nasabah perbankan memiliki kecenderungan untuk memiliki beberapa rekening tabungan. Fenomena ini memungkinkan disebabkan oleh keinginan konsumen untuk membedakan antara rekening yang ditujukan untuk tujuan transaksional dan rekening yang dimaksudkan untuk tabungan sehari-hari, sebagaimana dicatat oleh The Marketeers. Nasabah kini memiliki pilihan yang lebih luas untuk memenuhi berbagai kebutuhannya karena tersedianya beberapa produk perbankan yang menarik.

Kondisi di atas mengharuskan sektor perbankan untuk menggunakan strategi inovatif guna membangun keunggulan kompetitif ditengah persaingan pasar yang ketat, sekaligus memastikan kepuasan konsumen untuk menumbuhkan loyalitas dan meningkatkan profitabilitas. Keunggulan kompetitif harus dilihat oleh

---

<sup>8</sup> Eka Fariani, Muhammad Haris Riyaldi, Yani Prihatina Eka Furda, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syari'ah Indonesia," *Jurnal Syari'ah dan Peradilan Islam*, 1, no. 2 (2021): 2.

konsumen sebagai keunggulan yang secara langsung menguntungkan mereka. Misalnya, dalam konteks transaksi keuangan, jika sebuah bank menawarkan tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya, maka akan dianggap sia-sia jika nasabah tidak menyadari dan menghargai kecepatan hal tersebut.<sup>9</sup> Bank wajib mengedepankan terciptanya keunggulan nasabah, yang berarti memberikan nilai dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya kepada nasabah. Pendekatan ini mendorong penggunaan layanan berulang dan dengan demikian, memberikan kontribusi terhadap peningkatan profitabilitas bank.<sup>10</sup>

Proses penilaian kualitas layanan tentunya melibatkan konsumen, dengan membandingkan pandangan mereka terhadap layanan dan hasil yang diterima dengan harapan awal mereka, untuk dapat mencapai tujuan tersebut, sebaiknya bagi bank mulai mengukur seberapa penting dan menilai sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan. Perbandingan ini pada akhirnya menentukan tingkat kualitas pelayanan yang dialami pelanggan. Menurut Saputro. Kepuasan pelanggan terjadi ketika perspektif pelanggan sejalan dengan harapan mereka dan hasil yang diterima. Demikian pula, jika harapan nasabah mengenai kualitas dan hasil layanan tidak terpenuhi, maka wajar jika mereka memilih untuk menutup rekening bank mereka atau membiarkan rekening mereka menjadi tidak aktif, yang pada akhirnya mengakibatkan penutupan otomatis oleh sistem perbankan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovator*, (Maret, 2018): 16.

<sup>10</sup> Lilis Susilawaty, Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan," *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19, no. 2, (Mei, 2020): 188

<sup>11</sup> Brian Dwi Saputro, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking," *Jurnal Nominal*, 2, no. 1 (2013): 40.

Tingkat konsistensi kualitas layanan yang diberikan oleh bank merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap beberapa aspek kinerja bank, termasuk kepuasan nasabah, kepuasan staf, dan profitabilitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbankan secara konsisten berupaya memberikan kualitas layanan yang unggul agar dapat mengungguli pesaingnya.<sup>12</sup> Kinerja pelayanan yang diberikan pada hakikatnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam bisnis keuangan perbankan syariah Indonesia. Aktivitas pemasaran yang telah diterapkan bertujuan untuk membangun loyalitas dengan konsumen dan mempertahankan konsumen yang ada maupun menarik nasabah baru, dengan menyadari pentingnya kualitas layanan. Retensi pelanggan mengacu pada proses mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui penerapan rencana pertumbuhan, sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan diantara konsumen. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk melakukan transaksi serta menggunakan jasa bank kembali. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan pada akhirnya berkontribusi pada profitabilitas bank.<sup>13</sup>

Kualitas layanan yang dirancang secara sedemikian rupa sangat berdampak terhadap nilai perusahaan, karena layanan yang berkualitas atau layanan yang ideal tidak akan membeda-bedakan konsumen satu dengan konsumen yang lain. Efektivitas retensi pelanggan bergantung pada pengalaman pertama ketika konsumen baru atau pertama kali terlibat dengan barang dan jasa perusahaan, ketika konsumen merasa sesuai atas barang atau jasa yang diterima dengan apa yang

---

<sup>12</sup> Budi Hermans, "Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking," 52.

<sup>13</sup> Desak Gede Eka Tirtawati, "Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan," *Journal Of Entrepreneurship, Management and Industry*, 4, no. 2, (2021): 54.

mereka harapkan, yang kemudian akan mengarahkan konsumen pada keputusan mereka untuk menjadi pelanggan setia.<sup>14</sup>

Ditengah pesatnya digital yang semakin ramai diperbincangkan, terutama pada sektor perbankan yang juga sedang terus menerus meningkatkan digital service salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), meski demikian masih banyak nasabah yang belum mengerti dan belum beralih pada layanan digital yang sudah di sediakan, dimana nasabah masih kesulitan dalam melakukan transaksi secara online dan merasa masih lebih mudah melakukan transaksi secara manual.<sup>15</sup> Pemahaman masyarakat yang terlalu rendah dapat menjadi kendala dalam memahami tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia, sehingga mereka merasa ragu untuk beralih ke layanan digital, selain itu keterbatasan informasi dan lingkungan sekitar dapat mempengaruhi terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

Bank Syari'ah Indonesia merupakan salah satu bank syari'ah terbesar di Indonesia yang terus meingkatkan layanan digitalnya. Namun pada tanggal 8 Mei 2023 Bank Syari'ah Indonesia mengalami gangguan pada layanannya terutama pada layanan digital, yang menyebabkan banyak keluhan dari nasabah dikarenakan tidak dapat melakukan kegiatan transaksi keuangan. Kendala tersebut mengakibatkan sebagian dari nasabah Bank Syariah Indonesia memutuskan untuk berpindah dan berhenti menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Namun di balik kendala tersebut Bank Syariah Indonesia terus melakukan inovasi dan

---

<sup>14</sup> Vera Vebiana, "Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan dan Kinerja Keuangan Bank Syari'ah," *Industrial Reseach Workshop and National Seminar*, 9, (Juli, 2018): 747.

<sup>15</sup> Rohana Pauliza Nasution dkk, "Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Balai," *jurnal perbankan dan keuangan*, 4 no 1, (februari 2023): 30.

evaluasi, sehingga pada tanggal 31 Agustus 2023 Bank Syariah Indonesia meraih penghargaan dengan kategori “Inovasi Untuk Negeri” dalam ajang Merdeka Award 2023, Salah satu kategori penilaiannya adalah program inovatif pendukung digitalisasi. Inovasi digital BSI salah satunya dengan peluncuran fitur-fitur di BSI Mobile yang memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi finansialnya. Inovasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia telah berdampak positif terhadap lembaga perbankan, hal itu terbukti dengan keseriusan BSI menerapkan strategi digitalisasi dengan mengembangkan berbagai inovasi yang salah satunya keamanan digitalnya dengan menggandakan alokasi Capex IT menjadi 580 miliar untuk digitalisasi dan keamanannya.<sup>16</sup>

Bank Syariah Indonesia yang berada di Kabupaten Pamekasan di Jawa Timur yang berlokasi di Jl. KH. Agus Salim No. 3A, merupakan Kantor Cabang dari Bank Syariah Indonesia pusat yang telah beroperasi atau menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah disetiap kegiatannya. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan sudah mempunyai berbagai macam produk berupa produk penghimpun dana yaitu tabungan, deposito dan produk simpan pinjam juga pembiayaan tabungan emas serta perkembangan pada layanan *digital banking* nya. Saat ini nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan sudah mencapai sekitar 70 ribu nasabah, sejak adanya aplikasi BSI Mobile yang dapat diakses melalui handphone jumlah nasabah terus meningkat dengan adanya layanan pembukaan rekening online, tidak hanya itu, dari semua nasabah yang ada di kantor cabang pamekasan pengguna BSI Mobile mencapai sekitar 85%. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan selain menjadi sarana pelayanan untuk

---

<sup>16</sup> <https://www.bankbsi.co.id>. Pada tanggal 29 November 2023, pukul 22.45 WIB.

nasabah, juga memiliki produk unggulan seperti gadai dan cicilan emas yang saat ini juga sudah dapat diakses melalui layanan *digital banking* di aplikasi BSI Mobile, selain itu Bank Syariah Kantor Cabang Pamekasan juga terus berupaya dalam memperbanyak konsumernya.<sup>17</sup> Meski demikian Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan juga perlu memperhatikan ketersediaan serta kelancaran dari layanan digital, demi tetap menjaga kepuasan nasabah sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang di harapkan oleh nasabah, kurangnya ketersediaan layanan digital dapat mengurangi minat konsumen untuk menggunakannya, kemampuan bank dalam mengatasi masalah terhadap layanan digital juga sangat penting untuk tetap menjaga kualitas layanan yang nasabah inginkan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengkaji tentang penerapan *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui lebih detail tentang penerapan layanan digital di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul “Penerapan *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kepuasan Layanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang, dapat disusun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *digital banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan?

---

<sup>17</sup> Wawan Setiawan, Angga Ardian, Muhammad Ishak, *Wawancara*, Bank Syariah Indonesi Kantor Cabang Pamekasan, 06 November 2023.

2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap penerapan *digital banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini menentukan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap penerapan *digital banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.
2. Untuk mengetahui bentuk pelayanan *digital banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan terhadap nasabah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat terhadap beberapa pihak baik secara akademis maupun secara praktisi. Adapun manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Secara teoritis penelitian ini sebagai bahan informasi untuk mengetahui tentang penerapan *digital banking* dalam meningkatkan kepuasan layanan nasabah pada bank syari'ah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

- a. Bagi Peneliti

Studi ini memiliki arti penting dalam memperluas pemahaman dan keahlian ilmiah, sekaligus memfasilitasi penerapan informasi yang diperoleh dalam lingkungan pendidikan.

- b. Bagi Akademis

Data penelitian ini berfungsi sebagai informasi awal untuk penelitian selanjutnya mengenai subjek terkait dengan digitalisasi perbankan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Untuk mengoptimalkan layanan pelanggan, penting bagi manajemen untuk mendapatkan umpan balik yang tepat. Selain kemampuannya untuk berkontribusi dalam perumusan kebijakan pemasaran, khususnya di bidang kebahagiaan pelanggan, akuisisi pelanggan, dan peningkatan atau pelestarian strategi.

### b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini berfungsi sebagai informasi untuk mengetahui penerapan layanan digital yang dilakukan oleh Bank Syaria'ah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

## E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahan terhadap para pembaca mengenai judul penelitian, perlu kiranya peneliti mencantumkan definisi istilah agar hal yang dimaksud peneliti lebih jelas dan mudah di pahami.

### 1. *Digital Banking*

*Digital Banking* atau kerap di sebut dengan layanan digital bank merupakan layanan yang di sediakan oleh perbankan melalui kantor tertentu dalam menjalankan kegiatan usahanya secara online dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank itu sendiri, untuk dapat membantu nasabah dalam melakukan aktifitas finansial nya ataupun calon nasabah dalam mendapatkan informasi. *Digital Banking* merupakan bagian dari layanan atau fasilitas tambahan

dari kantor bank yang bisa di akses oleh nasabah yang sudah mempunyai rekening di bank tersebut, bereda dengan perbankan digital yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usahanya secara online tanpa kantor fisik, bank digital dapat berupa bank baru atau bank lama yang bertransformasi ke ranah digital.<sup>18</sup>

## **2. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah perasaan puas, merasa senang, atau kelegaian seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen akan timbul ketika konsumen membandingkan antara persepsi mereka dengan kinerja produk atau jasa yang diberikan dengan harapan awal mereka.<sup>19</sup>

## **3. Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga bank syariah nasional dan resmi beroperasi pada tahun 2020, merupakan bank yang bergerak di industri keuangan dengan berbasis syariah dan sudah memiliki beberapa kantor cabang. Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil seperti musyarakah dan mudharabah.<sup>20</sup> Pada penelitian ini lembaga perbankan yang dimaksud adalah lemabag Bank Syariah Indoneia Kantor Cabang Pamekasan.

---

<sup>18</sup> Syahrhani Fahriawati Siregar, *Menakar Bank Digital, kumpulan karya jurnalistik peserta banking editor master class 2022*, (Jakarta Selatan: Sekolah jurnalisisme aji, 2022), 378.

<sup>19</sup> Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Mataram: UIN KHAS Press, 2023), 49.

<sup>20</sup> Sri Mahargiyantie, "Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia," *Al-Misbah*, 1, no. 2. (2020): 200.

## F. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari duplikasi terhadap peneliti sebelumnya, maka peneliti perlu mentelaah kembali terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Dalam hal ini berfungsi sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoritik yang akan di lakukan selanjutnya, maka dari itu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema yang akan di teliti ini, diantaranya:

1. Penelitian dari Yusuf Rombe dengan judul penelitian “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat” tahun 2020. Bank Negara Indonesia masih menghadapi kendala dari sistem IT lama, budaya kerja yang belum sepenuhnya digital dan kurangnya koordinasi antar divisi internal, sehingga dengan mengatasi masalah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan digitalisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui studi pustaka untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dan studi lapangan dengan observasi dan wawancara serta analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Jakarta Pusat sudah berjalan dengan baik dan berhasil di implementasikan dengan faktor pendukung meliputi komitmen dalam pengembangan digitalisasi untuk pemenuhan layanan atas kebutuhan nasabah yang semakin digital.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Yusuf Rombe, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat,” *Ekonomika*, 4, no. 2, (Oktober, 2020): 37.

2. Penelitian dari Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih, dengan judul “Implementasi Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* dalam Persepektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)” tahun 2021. Seiring dengan adanya perkembangan teknologi digital dan persaingan yang semakin meningkat di sektor perbankan penting untuk memahami bagaimana bank syariah dapat memanfaatkan teknologi dan meningkatkan kualitas layanan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang semakin meningkat. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga dapat menguraikan tanggapan terhadap situasi atau peristiwa. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil wawancara terhadap nasabah mengenai implementasi layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* sudah menerapkan dimensi-dimensi yang dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah Bank Mandiri dan nasabah menilai bahwa layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* sudah sangat baik.<sup>22</sup>
3. Penelitian dari Silvi Wulandari dengan judul penelitian ”Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Bank Syari’ah Indonesia” tahun 2021. Kurangnya pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI membuat nasabah kesulitan dalam menggunakan layanan digital bank BSI,

---

<sup>22</sup> Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih, “Implementasi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang),” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06, no, 02, (Oktober 2021): 229.

meskipun layanan digital yang telah tersedia dapat mempermudah aktivitas keuangan mereka, kurangnya pemahaman justru membuat sebagian mereka merasa lebih sulit menggunakan layanan digital ketimbang layanan secara manual. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (Field Research) dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif normatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital Bank Syariah Indonesia di daerah ipuh standard dan masih meminta bantuan orang terdekat dimana masih kurangnya pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital, pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital masih di minati oleh pegawai dan mahasiswa.<sup>23</sup>

4. Penelitian dari Niken Larassati, Ahmad Fauzi dengan judul penelitian “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri” Tahun 2022. Terkait dengan strategi digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri memerlukan peningkatan kualitas layanan dengan meningkatkan inovasi layanan digital untuk memenuhi harapan nasabah, seperti sistem bermasalah dan gangguan jaringan yang perlu di tingkatkan sehingga mengakibatkan terhambatnya transaksi keuangan. Selain itu perbaikan strategi pemasaran terkait layanan digital juga sangat perlu di tingkatkan untuk menarik minat nasabah. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan triangulasi dengan jumlah sampel 2

---

<sup>23</sup> Silvi Wulandari, *Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, (2021), 43.

orang yaitu Branch Operational and Service Manager dan CS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center kota Kediri berupa aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini menjadikan kualitas layanan meningkat dalam membantu kebutuhan nasabah dengan berbagai fitur-fitur yang ada, seperti pembukaan rekening secara online, tranfer antara bank, pembayaran e-commerce, transaksi e-wallet dan layanan khusus seperti pembayaran zakat dll.<sup>24</sup>

5. Penelitian dari Husni Shabri, Nur Azlina, Muhammad Said, dengan judul penelitian “Tranformasi Digital Industri Perbankan Syari’ah Indonesia” Tahun 2022. Terdapat beberapa kendala dalam penyediaan layanan digital oleh bank syariah, seperti kebutuhan untuk terus meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank syariah, selain itu bank syariah masih terdapat keterbatasan dalam implementasi layanan digital syariah secara menyeluruh. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan penelitian kepustakaan yang mengumpulkan informasi dari catatan, laporan dan buku. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses tranformasi digital perbankan syari’ah dipercepat dengan adanya pandemi covid. Inovasi produk dan layanan bank syari’ah berbasis digital terus dilakukan mengikuti laju perkembangan

---

<sup>24</sup> Niken Larassati, Ahmad Fauzi, “Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri,” *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomi Syari’ah*, 4, no. 2, (September, 2022): 208.

kemajuan teknologi. Saat ini bank syariah mampu menyediakan produk dan layanan digital seperti layanan mobile banking dll.<sup>25</sup>

Tabel 1.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Yusuf Rombe, Jurnal Ekonomika (2020)	Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa perbankan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor pusat Jakarta pusat.	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian tentang digitalisasi bank	Penelitian terdahulu berfokus terhadap strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi di BNI dengan menggunakan analisis SWOT.

<sup>25</sup> Husni Shabri, Nur Azlina, Muhammad Said, "Tranformasi digital industri perbankan syariah Indonesia," *Jurnal of Islamic Economics*, 3, no. 2, (2022),

2	Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih, Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa (2021)	Implementasi layanan teknologi digital banking dan service quality dalam persepektif nasabah pada bank syariah (study kasus pada bank syariah mandiri KCP Tomang)	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian tentang digital banking dan kualitas layanan	Penelitian terdahulu tentang perspektif nasabah bank syariah mandiri.
3	Silvi Wulandari, IAIN Bengkulu (2021)	Pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital bank syariah Indonesia.	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian tentang layanan digital bank syariah Indonesia.	Penelitian terdahulu tentang pemahaman nasabah terhadap layanan digital

4	Niken Larasati, Ahmad Fauzi, Jurnal At-tamwil kajian ekonomi syariah (2022)	Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian tentang kualitas layanan digital bank syariah Indonesia	Penelitian terdahulu membahas tentang meningkatkan kualitas layanan digital yang bermasalah di BSI Trade Center Kota Kediri.
5	Husni Shabri, Nur Azlina, Muhammad Said, Jurnal of Islamic Economics (2022).	Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia.	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian tentang digital perbankan syariah Indonesia	Penelitian terdahulu membahas tentang bank syariah secara umum dan pengumpulan datanya menggunakan studi pustaka.