

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk yang mayoritas penduduknya beragama Islam terbesar di dunia memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadi yang terunggul dalam industri keuangan syariah. Faktor penting yang menjadi tolak ukur dalam pengembangan ekosistem industri keuangan halal adalah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal metter* dan dukungan kuat dari para *stakeholders*, termasuk bank syariah.

Bank syariah memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitator dari seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri yang halal. Industri bank syariah Indonesia dari waktu ke waktu mengalami peningkatan dan perkembangan yang sangat signifikan, peningkatan inovasi produk, kualitas pelayanan serta pengembangan jaringan menunjukkan trend positif yang terlihat dari bank syariah. Semangat untuk melakukan percepatan terlihat dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi, termasuk juga bank syariah yang dimiliki BUMN, seperti bank syariah mandiri (BSM), BNI Syariah dan BRI Syariah.

Proses konsolidasi atau merger tiga bank syariah sudah di rencanakan oleh Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sejak 2 Juli 2020, kemudian pada Oktober 2020 pemerintah resmi mengumumkan rencana merger bank syariah BUMN yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah, kemudian pada

tanggal 11 Desember 2020 ditetapkan nama dari hasil merger tiga bank syariah BUMN yaitu Bank Syariah Indonesia yang lebih dikenal dengan (BSI).

Pada 27 Januari 2021 OJK secara resmi mengeluarkan surat izin merger tiga bank syariah, yang kemudian menjadi catatan sejarah baru bagi industri perbankan di Indonesia dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, yang diresmikan langsung oleh presiden Joko Widodo, dengan komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85% dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%, sisanya pemegang saham yang masing-masing memegang dibawah 5%.<sup>1</sup>

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari tiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik serta didukung oleh keseriusan pemerintah dalam memperhatikan perkembangan layanan yang berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih bergejolak. Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui BSI diharap akan menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional sehingga dapat bersaing ditingkat global serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Sehingga bank syariah Indonesia menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

---

<sup>1</sup> Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id> pada tanggal 2 Agustus 2024 pukul 21.35 WIB

Potensi bank syariah Indonesia (BSI) untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka ditingkat global sangat terbuka, selain kinerja yang bertambah positif, dukungan dari pemerintah terhadap lahirnya ekosistem industri halal serta fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang untuk menjadi bank syariah yang besar. Dalam konteks inilah kehadiran bank syariah Indonesia (BSI) menjadi sangat penting, bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.<sup>2</sup>

Bank syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Pamekasan merupakan kantor cabang bank syariah Mandiri (BSM) yang berdiri pada tahun 2000, dan menjalankan kegiatan usahanya sekitar 21 tahun yang kemudian ikut merger ke bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021, dengan kepala cabang Bapak Irawan Nugroho, yang berlokasi di Jl. KH. Agus Salim No. 3A, Kelurahan Barurambat Kota, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Provinsi Jawa Timur, dengan jumlah nasabah mencapai 70 ribu nasabah

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)**

### **a. Visi Bank Syariah Indonesia**

*Top 10 Global Islamic Bank*

### **b. Misi Bank Syariah Indonesia**

---

<sup>2</sup> Nur Sulistyaningsih, Shul Thanul Azkar, "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional", *Al-Qanun*, 24, No 1, (Juni 2021): 34.

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>3</sup>

### 3. Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia Tbk memiliki nilai utama, yang dimana nilai-nilai utama perusahaan tersebut adalah AKHLAK yang diantaranya adalah:

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan, sehingga dapat dipercaya dalam menjalankan aktivitas finansial

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, serta kemampuan yang dimiliki dalam bekerja sehingga dapat memenuhi apa yang diperlukan dan yang diinginkan dengan dasar pengetahuan.

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan, sehingga dapat menjalin hubungan yang baik antara satu dengan yang lainnya.

---

<sup>3</sup> Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id> pada tanggal 2 Agustus 2024 pukul 21.35 WIB

d. Loyal

Teguh dan Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara

e. Adaptif

Terus semangat dalam berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, sehingga dapat bersaing dalam kondisi apapun.

f. kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergi, sehingga dapat menghasilkan manfaat bersama.

#### 4. Logo Bank Syariah Indonesia

Gambar 4.1

Logo Bank Syariah Indonesia



Logo bank syariah Indonesia bertuliskan BSI yang tersemat kata bank syariah Indonesia di sampingnya dan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanan, dari keseluruhan logo tersebut bintang berwarna kuning yang memiliki lima sudut mempresentasikan lima sila pancasila dan lima rukun islam dan tulisan BSI menjadi representasi Indonesia ditingkat nasional maupun ditingkat global.

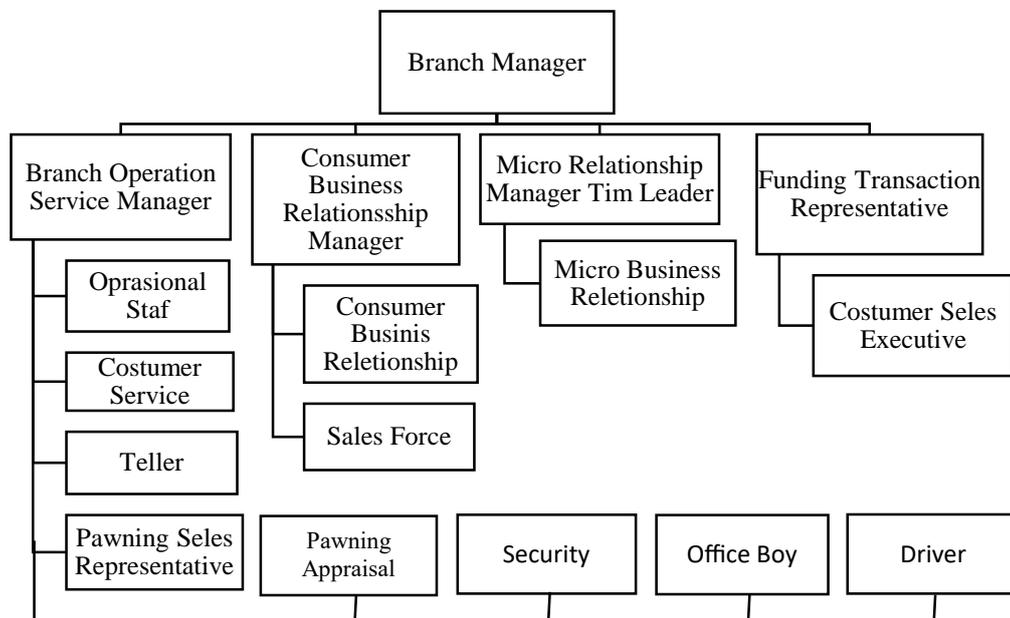
## 5. Lokasi Bank Syariah Indonesia

Lokasi pada penelitian ini terletak di bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan. JL. KH. Agus Salim No. 3A, Rw. 07, Barurambat Kota, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Provinsi Jawa Timur, 69317.

## 6. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan



## 7. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Sebagai lembaga intermediasi keuangan tentunya Bank syariah Indonesia memiliki berbagai macam jenis produk dan layanan yang diantaranya:

### a. Produk Tabungan

- 1) Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dengan mata uang rupiah yang menggunakan akad wadi'ah yad-dhamanah dengan pembagian hasil sesuai dengan kebijakan bank, tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan.

2) Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, dengan bagi hasil apabila saldo lebih dari 100 juta maka nasabah mendapatkan 8%

3) Tabungan Pendidikan

Tabungan ini menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang ditujukan bagi nasabah yang sedang merencanakan pendidikan. Tabungan ini menggunakan system autodebet dan sudah include dengan perlindungan asuransi.

4) Tabungan Pensiun

Tabungan ini menggunakan akad wadiah yad-dhamanah. Tabungan ini dikhususkan bagi nasabah yang dirinya berada di dalam lembaga pengelola pension yang sudah bekerja sama dengan pihak BSI.

5) Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan menggunakan akad wadiah yad-dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank syariah Indonesia, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Tabungan Junior

Tabungan ini dikhususkan untuk anak-anak dan pelajar yang masih dibawah umur 17 tahun.

7) Tabungan Bisnis

Tabungan ini menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang memudahkan transaksi nasabah pada bidang wiraswasta yang mempunyai limit transaksi yang

besar dan mempunyai fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk yang dapat diakses melalui teller atau net banking.

#### 8) Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil yang diperuntukan bagi nasabah dalam merencanakan keuangan dengan sisten autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

#### 9) Tabungan Haji Indonesia

Tabungan ini menggunakan akad wadiah atau mudarabah dalam bentuk rupiah untuk membantu nasabah dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah.

#### 10) Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan ini menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang dikhususkan untuk persiapan ibadah haji dan umrah sejak dini, dikhususkan untuk nasabah yang masih berusia dibawah 17 tahun.

#### 11) Deposito Rupiah dan Deposito Valas

Simpanan berjangka yang dikelola dengan menggunakan akad mudharabah, dengan jangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.<sup>4</sup>

### **b. Produk Pembiayaan**

#### 1) BSI Mitraguna Berkah

Produk ini merupakan produk pembiayaan yang memiliki tujuan multi guna tanpa angunan. Produk ini memiliki berbagai manfaat dan kemudahan bagi nasabah pegawai payroll BSI.

#### 2) BSI Griya

---

<sup>4</sup> Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id> pada tanggal 2 Agustus 2024 pukul 22.35 WIB

Produk ini merupakan pembiayaan kepemilikan rumah maupun ragam kebutuhan lain seperti BSI Griya pembelian, BSI Griya Takeover, BSI Griya Top Up, BSI Refinancing.

3) BSI OTO

Produk pembiayaan kepemilikan kendaraan baik dalam kondisi baru atau bekas dengan mudah dan memiliki angsuran yang tetap.

4) BSI Usaha Mikro

Produk pembiayaan yang diberikan kepada pelaku UMKM dengan plafond sampai 200 juta.

5) BSI KUR

Pembiayaan program pemerintah kepada pelaku UMKM yang memiliki usaha layak dan produktif untuk memenuhi kebutuhan modal kerja.

6) BSI Cicilan Emas

Produk pembiayaan pembelian emas berupa lantakan atau batangan dengan minimal 5 gram, menggunakan akad murabahah dan pengikat agunan menggunakan akad rahn

7) Gadai Emas

Pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas untuk mendapatkan uang secara cepat.<sup>5</sup>

**c. Layanan BSI**

1) BSI Mobile

---

<sup>5</sup> Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id> pada tanggal 2 Agustus 2024 pukul 22.35 WIB

Merupakan layanan bagi nasabah untuk mengakses rekening yang dimiliki dengan mudahan menggunakan telpon, computer sehingga nasabah dapat bertransaksi dan beribadah dengan mudah.

## 2) BSI QRIS

Layanan yang diberikan kepada untuk pembayaran digital yang lebih mudah dan lebih aman dengan menscan kode QR.

## 3) BSI Aisyah

BSI Aisyah merupakan system interaktif BSI yang dapat membantu nasabah mengenai informasi produk, layanan maupun promo yang ada di BSI

## 4) BSI Net

Layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi bisnis kapanpun dan dimanapun dengan link yang sudah disediakan.

## 5) BSI Jadi Berkah.id

Jadi berkah.id merupakan suatu platform *crowdfunding* yang dimiliki oleh BSI untuk memudahkan nasabah saat ingin beribadah zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.

## 6) BSI ATM CRM

BSI ATM CRM atau ATM merupakan ATM untum melayani transaksi setor tunai tanpa harus ke teller langsung.

## 7) BSI Cardless Withdrawal

Layanan ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi penarikan tunai di ATM Bank Syariah Indonesia tanpa harus menggunakan kartu ATM debit.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id> pada tanggal 2 Agustus 2024 pukul 22.35 WIB

## **B. Paparan Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan menyampaikan hasil data yang telah dikumpulkan tentang Penerapan *Digital Banking* dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan. Sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut:

### **1. Penerapan *Digital Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan**

*Digital Banking* merupakan penggunaan teknologi untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan efisiensi sehingga nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja. Perbankan syariah dalam hal ini perlu memperhatikan penerapan *digital banking* yang dilakukan sehingga dapat sesuai dengan harapan dan ekspektasi nasabah, dengan demikian nasabah akan merasa puas terhadap kinerja yang diberikan. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung namun juga menerapkan layanan secara *digital* untuk tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh OJK dalam buku tranformasi digital perbankan bahwa terdapat 5 poin penting yang harus terpenuhi dalam penerapan layanan digital, yaitu sebagai berikut:

- a. Data. Dalam penerapan layanan digital pengelolaan data tidak lagi menggunakan system secara manual namun pengelolaan data nasabah dalam layanan digital sudah dapat dikelola dengan menggunakan sarana teknologi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan tentang tata kelola data nasabah, Husna Fikri Baroroh menyampaikan bahwa:

“Semua data nasabah yang terdaftar pada bank syariah Indonesia sudah terkomputerisasi dengan system internal BSI KC Pamekasan, sehingga

dapat memungkinkan kami dalam mengelola data nasabah secara terpusat dan otomatis. Dengan ini membuat pencatatan lebih cepat dibandingkan dengan system manual.<sup>7</sup>

- b. Teknologi , adapaun penggunaan teknologi yang diberikan untuk memberikan inovasi layanan keuangan berupa layanan digital juga disampaikan dalam wawancara yang telah dilakukan, Angga Ardias menyampaikan bahwa :

“Layanan teknologi atau layanan digital yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan untuk meningkatkan kepuasan layanan nasabah berupa penyediaan layanan digital, dimana layanan digital tersebut berupa BSI Mobile, BSI ATM CMR, BSI SMS Banking, BSI Net, BSI CMS, EDC BSI.”<sup>8</sup>

Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti mengamati bahwa dari beberapa layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan, peneliti melihat bahwa layanan digital yang sering dipakai oleh nasabah adalah layanan BSI Mobile, ATM dan EDC BSI. Peneliti melihat tiga layanan tersebut lebih familiar dikalangan nasabah dengan kemudahan dan efisien yang ditawarkan saat melakukan transaksi, pembelian ataupun pembayaran yang dilakukan oleh nasabah. Berdasarkan dari data observasi, peneliti mengamati bahwa nasabah yang menggunakan layanan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia telah mencapai 85%, dan penggunaan mesin ATM yang dilengkapi setor dan tarik tunai, banyak nasabah yang terlihat menggunakan ATM untuk melakukan transaksi, seperti setor tunai dan tarik tunai dan cek saldo.

---

<sup>7</sup> Husna Fikri Baroroh. Wawancara Langsung. (27 Juli 2024).

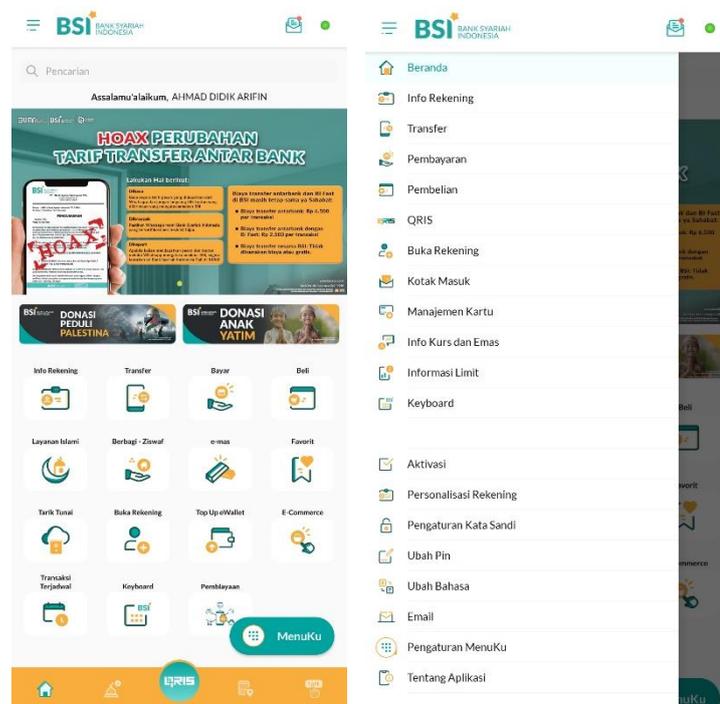
<sup>8</sup> Angga Ardias. Customer Service. Wawancara Langsung. (27 Juli 2024)

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh wawan Kurniawan yang mengatakan bahwa:

“Layanan digital di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan sudah berjalan dengan baik, banyak nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan yang dulunya menggunakan layanan manual kini telah melakukan aktivasi BSI Mobile yang dilengkapi dengan berbagai fitur didalamnya”.<sup>9</sup>

Gambar 4.3

### Aplikasi Mobile Banking BSI



### Dokumentasi Penelitian 2024

Hal ini selaras dengan hasil observasi secara partisipan yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa selama observasi, terlihat banyak nasabah, terutama dari kalangan generasi muda, yang aktif menggunakan BSI Mobile untuk melakukan berbagai transaksi. Aplikasi ini memberikan

<sup>9</sup> Wawan Kurniawan. Customer Service. Wawancara Langsung. (27 Juli 2024)

kemudahan yang signifikan dengan fitur yang terdapat pada BSI Mobile seperti, informasi rekening, transfer, pembayaran dan pembelian memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi hanya dalam hitungan menit. Banyak pengguna yang mengaku lebih memilih BSI Mobile karena efisiensinya, yang memungkinkan mereka menghindari antrean panjang di bank. Dari hasil observasi peneliti mengamati aplikasi BSI Mobile adalah layanan digital Bank Syariah Indonesia yang user-friendly dan sangat membantu dalam mempermudah kegiatan perbankan sehari-hari.

Pernyataan selanjutnya juga disampaikan oleh Angga Ardias mengatakan bahwa:

“Sejak nasabah beralih ke layanan digital dan melakukan transaksi dengan menggunakan mesin ATM kini proses transaksi dapat lebih cepat dan efisien, yang awalnya nasabah melakukan penarikan uang dan transfer ke teller, kini nasabah dapat melakukan setor tunai sendiri menggunakan mesin ATM”.<sup>10</sup>

Gambar 4.4

Mesin ATM BSI KC Pamekasan



<sup>10</sup> Angga Ardias. Customer Service. Wawancara Langsung. (27 Juli 2024)

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti mengamati bahwa nasabah yang melakukan transaksi menggunakan layanan digital di mesin ATM lebih banyak ketimbang nasabah yang melakukan transaksi secara manual di teller, terlihat bahwa nasabah yang melakukan transaksi menggunakan layanan digital di mesin ATM lebih cepat, dimana waktu yang dihabiskan saat melakukan transaksi di mesin ATM per-lima menit sudah berganti nasabah, sementara nasabah yang melakukan transaksi menggunakan cara manual ke teller menghabiskan waktu 10 hingga 20 menit. Selama pengamatan peneliti melihat proses transaksi di mesin ATM berlangsung lebih cepat, akan tetapi peneliti juga melihat beberapa kendala yang terjadi, seperti proses verifikasi yang lambat pada mesin, saat melakukan transaksi setor tunai dan uang dimasukkan proses verifikasi oleh mesin dapat memakan waktu lama dan jika ada ketidaksesuaian, mesin akan mengembalikan uang, hal ini menjadi kendala dan memakan waktu yang diperlukan nasabah.

Pernyataan tentang penerapan digital banking juga disampaikan oleh Maulana Ishak mengatakan bahwa:

“Layanan digital yang disediakan oleh BSI KC Pamekasan kepada pihak merchant pemilik usaha yang menerima pembayaran dari nasabah BSI atau non nasabah BSI menggunakan mesin EDC. Saat ini kami telah memiliki 40 agen yang telah menjadi mitra dalam penggunaan EDC BSI. Melalui mesin EDC pihak bank menggambarkan dukungan perkembangan teknologi dengan dengan tranformasi digital dalam system pembayaran sehingga dapat mempercepat transaksi dan memberikan rasa aman.”<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Maulana Ishak, Pic BSI Agen, Wawancara Langsung, (27, Juli 2024)

Gambar 4.5  
Mesin EDC BSI KC Pamekasan



Dari hasil observasi peneliti mengamati bahwa setiap agen dilengkapi dengan satu mesin EDC yang dapat menerima transaksi dari nasabah secara tunai ataupun non-tunai, peneliti melihat nasabah merasa terbantu dengan melakukan transaksi menggunakan mesin EDC, terutama bagi mereka yang kurang mengerti dengan teknologi, nasabah hanya memberikan kartu dan mengikuti arahan dari agen untuk memasukkan pin dan tanpa menunggu lama mereka sudah dapat menyelesaikan kebutuhan mereka

- c. Manajemen Risiko: dalam penerapan *digital banking* pastinya akan mengalami beberapa risiko kendala kegagalan teknologi, baik dari internal bank maupun dari nasabah yang sudah terbiasa dengan system konvensional, seperti kesenjangan dalam akses dan pemahaman terhadap teknologi di berbagai lapisan masyarakat, kendala tersebut memerlukan pendekatan secara keseluruhan dan strategi yang cermat dari pihak bank, untuk mencapai implementasi *digital banking* yang sukses dan inklusif.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan kendala yang sering muncul di bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan terhadap layanan

digital yang diberikan terletak pada nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh saudara Wawan Kurniawan sebagai *Customer Service* bahwa:

“Kendala yang sering terjadi saat penerapan layanan *digital* di bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan disini terkadang dari dalam bank atau dari nasabah itu sendiri seperti jaringan nasabah yang kurang bagus atau lemot, tidak tersedia pulsa dan juga minimal fersi HP yang digunakan oleh nasabah tidak support. Sedangkan kendala dari internal bank yaitu seperti maintenance jaringan atau perawatan jaringan computer yang dilakukan secara berkala, sehingga menjadi kendala bagi nasabah dan bank dalam penerapan *digital banking*”<sup>12</sup>

Adanya kendala tersebut pastinya pihak bank telah mempersiapkan beberapa solusi untuk menghadapi kendala yang akan terjadi seperti halnya yang telah disampaikan oleh saudara Husna Fikri Baroroh

“Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan *digital banking*, bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan memberikan solusi terhadap kendala yang ada seperti halnya penyediaan Wi Fi kepada nasabah yang memiliki jaringan kurang baik. Selain itu kami juga menjelaskan tentang layanan digital banking kepada nasabah yang belum paham. Untuk kendala dari internal, BSI KC Pamekasan melakukan pemberitahuan terhadap nasabah bahwa masih ada kendala, seperti pemeliharaan system”<sup>13</sup>

- d. Kolaborasi: bentuk kolaborasi sangat penting untuk meningkatkan dan memperluas layanan, dengan melibatkan kerja sama antara bank dengan berbagai departemen. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara, Husna Fikri Baroroh menyampaikan bahwa:

“Kami sudah berkolaborasi dan bekerja sama dengan berbagai lembaga pemerintah, kampus yang ada di Kabupaten Pamekasan dan perusahaan-perusahaan swasta yang juga ada di Kabupaten Pamekasan. Dengan ini bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan dapat memperluas layanan BSI KC Pamekasan”<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Wawan Kurniawan. *Customer Service*. Wawancara Langsung. (26, Juli 2024).

<sup>13</sup> Husna Fikri Baroroh. *Funding*. Wawancara Langsung, (26 Juli 2024)

<sup>14</sup> Husna Fikri Baroroh. Wawancara Langsung. (25 Juli 2024).

- e. Tatanan Institusi: dalam hal ini dukungan lembaga sangat penting dalam penerapan layanan digital, dengan dorongan lembaga terhadap pertumbuhan layanan digital dapat memaksimalkan layanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Husan Fikri Baroroh menyampaikan bahwa:

“Bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan sangat mendukung terhadap layanan digital, kami membentuk tim-tim khusus yang berfokus dalam memberikan dan menyediakan layanan digital. Selain itu bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan juga memberikan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan untuk mendorong terciptanya layanan digital yang maksimal”<sup>15</sup>

Berdasarkan observasi dan pernyataan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bawah bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan bukan hanya memberikan layanan terhadap nasabah secara manual, namun juga menerapkan layanan yang berbasis *digital*, untuk tetap meningkatkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dan menjadi tolak ukur setiap lembaga. Penerapan yang bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan berikan, tentunya menghadapi kendala-kendala yang mungkin sudah di persiapkan dengan adanya solusi yang bank syariah Indonesia berikan.

## **2. Kepuasan Nasabah Terhadap Penerapan *Digital Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.**

Kepuasan merupakan sebuah cerminan seberapa baik suatu lembaga termasuk lembaga keuangan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah. Lembaga keuangan yang dimaksud dalam hal ini yaitu Bank Syariah Indonesia

---

<sup>15</sup> Husna Fikri Baroroh. Wawancara Langsung. (25 Juli 2024).

Kantor Cabang Pamekasan, dalam konteks perbankan, bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan merupakan lembaga keuangan yang menyediakan banyak layanan jasa kepada nasabahnya, yang salah satunya merupakan layanan *digital banking*. Kepuasan nasabah terhadap penerapan *digital banking* di bank syariah Indonesia Kantor cabang Pamekasan menjadi isu yang sangat relevan di era nasabah modern saat ini. Digital banking tidak hanya menghadirkan kemudahan dalam bertransaksi, akan tetapi juga mengubah cara nasabah berintraksi dengan lembaga keuangan, dengan penerapan *digital banking* di bank syariah Indonesia Kantor cabang Pamekasan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin modern.

Kepuasan nasabah terhadap penerapan digital banking bank syariah Indonesia Kantor cabang Pamekasan dapat diketahui dengan melakukan wawancara langsung kepada nasabah BSI KC Pamekasan. Berdasarkan indikator dan faktor kepuasan, hasil wawancara di BSI KC Pamekasan kepada saudara Moh. Rizky Firdaus selaku nasabah mengenai tanggapan layanan *digital banking* yang diberikan BSI KC Pamekasan.

“Alhamdulillah layanan digital banking yang ada di bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan menurut saya sudah bagus dan semakin meningkat karena dapat memberikan kemudahan bagi saya dalam melakukan transaksi, seperti tarik tunai, pembayaran, transfer cek saldo dan yang lain.”<sup>16</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Emy yang mengatakan:

“Menurut saya sudah baik, namun perlu ditingkatkan kembali.”<sup>17</sup>

Layanan digital banking memiliki peran yang sangat penting di tengah perkembangan teknologi yang semakin meningkat. Layanan digital banking dapat

---

<sup>16</sup> Moh Rizky Firdaus, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23, Juli 2024)

<sup>17</sup> Emy, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabah dan berdampak pada perusahaan, dengan layanan digital banking perusahaan dapat memberikan akses terhadap nasabah secara mudah dan cepat, dengan demikian peningkatan terhadap layanan digital banking juga perlu diperhatikan untuk tetap menjaga kepuasan nasabah.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Moh Sugiyanto yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya layanan digital banking BSI Kantor Cabang Pamekasan sudah bisa menyediakan solusi perbankan digital secara luas dan menyeluruh, selain itu layanan digital yang disediakan mudah digunakan.”<sup>18</sup>

Ditambahkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Abdus Salam yang mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya mengenai layanan digital banking BSI kantor cabang Pamekasan sudah bagus, mereka dapat memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah modern seperti saya, banyak lembaga keuangan syariah disekitar sini yang belum menerapkan layanan digital, jadi menurut saya sudah bagus dan saya merasa senang dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan saya.”<sup>19</sup>

Penerapan layanan digital banking dapat meningkatkan kenyamanan bagi nasabah karna transaksi dapat dilakukan dimana saja, memungkinkan lebih banyak orang yang menjadi nasabah untuk bisa mengakses layanan BSI KC Pamekasan, bahkan di daerah yang sulit dijangkau sekalipun, dengan penerapan layanan digital banking yang dilakukan oleh BSI KC Pamekasan berikan memberikan gambaran terhadap kesungguhan perusahaan dalam memenuhi

---

<sup>18</sup> Moh Sugiyanto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>19</sup> Abdus Salam, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

kebutuhan nasabah, sehingga perusahaan mendapatkan tanggapan positif dari nasabah.

Tanggapan wawancara mengenai layanan digital banking yang terakhir disampaikan oleh Annisak sebagai nasabah BSI KC Pamekasan menyampaikan bahwa:

“Dengan layanan digital memberi saya kendali lebih atas keuangan saya, jadi saya merasa lebih aman dan nyaman dalam mengelola keuangan saya.”<sup>20</sup>

Ditambahkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Afifur Rahman yang menyatakan tanggapannya bahwa:

“Menurut saya layanan digital banking BSI kantor cabang Pamekasan menambah pengalaman perbankan saya, yang dulunya harus meluangkan waktu untuk mengantri dan semacamnya saat melakukan transaksi, sekarang layanan digital BSI KC Pamekasan sudah menyebar seperti ATM sudah ada diberbagai tempat, jadi bisa jadi lebih mudah, prosesnya sudah cepat, dan aman.”<sup>21</sup>

Layanan digital memberikan akses yang mudah melalui aplikasi atau situs web yang disediakan oleh bank sehingga nasabah dapat memantau transaksi secara real-time. Kemudahan dalam melakukan transaksi seperti tarik tunai, transfer dan pembayaran memberikan rasa control yang lebih besar dan merasa lebih aman.

Berdasarkan paparan wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan digital banking yang sudah disediakan dan ditetapkan oleh kantor pusan dapat diterapkan dengan baik oleh bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan. Dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil

---

<sup>20</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>21</sup> Afifur Rahman, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

wawancara mengenai layanan digital banking dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan.

Untuk mengetahui alasan nasabah memilih menjadi nasabah bank syariah Indonesia Kantor cabang Pamekasan, peneliti kembali menanyakan kepada nasabah Moh Rizky Firdaus yang mengatakan bahwa:

“Jujur kenapa saya memilih menjadi nasabah bank syariah Indonesia karena biaya lebih murah di banding dengan yang lain bahkan bisa sampai nol rupiah, jadi saya bisa tenang jika saya kehabisan saldo di dalam rekening saya.”<sup>22</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Afifur Rahman yang memberikan tanggapan bahwa:

“Karna bagi saya aksesnya lebih cepat, selain itu biaya yang dikeluarkan juga relatif lebih murah dan terhindar dari bunga, dulu saya sering khawatir dengan biaya tambahan yang kurang jelas, namun dengan BSI saya bisa merasa lebih baik.”<sup>23</sup>

Harga yang lebih kompetitif menciptakan peluang bagi nasabah untuk bisa tertarik pada sebuah perusahaan, termasuk pada lembaga keuangan. Biaya yang lebih murah menjadi nilai tambah bagi nasabah yang sering melakukan transaksi, selain itu bebas biaya administrasi bulanan dapat membantu nasabah menghemat biaya lebih banyak. Dalam hal promosi, layanan digital sering kali memberikan penawaran menarik untuk nasabah baru, seperti bebas biaya transaksi untuk preode tertentu, sehingga nasabah dapat merasakan manfaat layanan tanpa khawatir pengeluaran tambahan.

Tanggapan lain juga disampaikan oleh Ibu Emy yang menyampaikan bahwa:

“Saya memilih jadi nasabah BSI KC Pamekasan karena salah satu bank yang berada di pamekasan yang berprinsip syariah, dengan itu menjadi

---

<sup>22</sup> Moh Rizky Firdaus, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024).

<sup>23</sup> Afifur Rahman, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024).

faktor utama dalam keputusan saya menjadi nasabah BSI dan sejalan dengan nilai-dan keyakinan yang saya pegang.”<sup>24</sup>

Selaras dengan yang disampaikan oleh Moh Sugianto bahwa:

“Karena menurut saya sebagai orang islam perlu menggunakan jasa yang sesuai dengan syariat islam ya seperti bank syariah Indonesia ini untuk menghindari adanya riba dan semacamnya, ya itulah alasan saya menabung di bank syariah Indonesia kantor cabang pamekasan.”<sup>25</sup>

Kepastian terhadap jasa dan produk yang digunakan tidak melanggar prinsip syariah memberikan rasa tenang dan nyaman bagi nasabah, mereka merasa bahwa setiap aspek dari layanan perbankan yang mereka gunakan sejalan dengan keyakinan dan nilai-nilai moral mereka. Tersedianya layanan yang islami bukan hanya berupa produk namun juga kebutuhan yang memudahkan nasabah dalam menjalankan kewajiban-kewajiban mereka.

Pernyataan selanjutnya disampaikan oleh Abdus Salam yang mengatakan bahwa:

“Awalnya kenapa saya bisa menjadi nasabah BSI jujur karna kebutuhan akademik, namun semakin saya lama menggunakannya saya merasa semakin cocok dengan BSI, biaya nya juga lebih murah dan juga lebih aman.”<sup>26</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Annisak mengatakan bahwa:

“Awalnya saya memutuskan untuk menjadi nasabah bank ini karena keterkaitan dengan pekerjaan dan mendorong saya menggunakan layanan mereka lebih jauh sampai sekarang.”<sup>27</sup>

Kerjasama antara bank dengan perusahaan lain dapat menambah jumlah nasabah yang menggunakan jasa bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

<sup>24</sup> Emy, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024).

<sup>25</sup> Moh Sugianto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>26</sup> Abdus Salam, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>27</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

Pamekasan. Kolaborasi tersebut dapat membuka peluang kepada masyarakat untuk menjadi nasabah dan mengenal lebih jauh terhadap layanan yang disediakan.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa alasan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dikarenakan banyak hal, selain dikarenakan kesesuaian terhadap keyakinan terhindar dari riba dan sesuai dengan syariat, alasan lain juga dikarenakan keterkaitan dengan status keseharian, seperti pekerjaan dan pembayaran akademik, selain itu harga yang relatif ekonomis juga menjadi daya tarik.

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui tanggapan nasabah tentang kelebihan layanan digital banking BSI KC Pamekasan peneliti kembali melakukan wawancara kepada Moh Rizky Firdaus menyampaikan bahwa:

“Kelebihan dari layanan digital banking yang ada pada bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan disini menurut saya atm yang diberikan sudah ada di beberapa tempat selain itu banyak fitur fitur yang dapat membantu saya, seperti pembayaran zakat, infaq.”<sup>28</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu emy mengatakan bahwa:

“Kelebihannya menurut saya di fitur, bisa zakat dan apa lagi sudah bisa buka tabungan secara online dan Kantor Cabang memberikan bantuan jika ada permasalahan saat melakukan pembukaan rekening online, jadi bisa lebih praktis.”<sup>29</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Moh Sugiyanto yang menyatakan bahwa:

“Kelebihan yang saya suka pada aplikasi BSI Mobile disitu banyak fitur dalam satu aplikasi, selain menyediakan layanan untuk keuangan aplikasinya juga terdapat layanan islami seperti pembayaran pembayaran zakat, infaq, juga ada fitur waktu sholat, Juzamma dan lain lain, jadi kita tidak perlu kebingungan dalam hal itu.”<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Moh Rizky Firdaus, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung (23 Juli 2024)

<sup>29</sup> Emy, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

<sup>30</sup> Moh Sugiyanto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

Selaras dengan tanggapan yang disampaikan oleh Afifur Rahman yang menyatakan bahwa:

“Kelebihannya menurut saya tentu karna biayanya lebih murah. Seperti halnya saya tidak perlu membayar biaya administrasi bulanan, selain itu atm yang disediakan fiturnya sudah lengkap.”<sup>31</sup>

Dengan berbagai fitur yang tersedia, layanan digital banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Sebagai Bank yang berprinsip syariah ketersediaan fitur yang lengkap juga dapat mendukung nasabah dalam melakukan kewajiban sebagai umat Islam. Ketersediaan fitur yang lengkap dapat menjadi pilihan yang menarik bagi banyak orang.

Kelebihan yang lain juga disampaikan oleh Abdus Salam menyampaikan bahwa:

“Kelebihannya menurut saya lebih tanggap ya dalam mengatasi masalah, jadi kalau ada kendala bisa cepat teratasi.”<sup>32</sup>

Hal yang selaras juga disampaikan oleh Annisak menyampaikan bahwa:

“Menurut saya layanan digital BSI KC Pamekasan tidak hanya aman dan nyaman, namun ketersediaan layanan digital sudah lengkap, selain itu rasa tanggung jawab ketika ada problem dapat segera teratasi.”<sup>33</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fitur yang lengkap dapat menjadi salah satu keunggulan tersendiri bagi bank syariah Indonesia. Ketersediaan fitur yang baik dan didukung dengan kemampuan kantor cabang dalam mengimplementasikan dan mengatasi berbagai kendala yang terjadi menjadi salah satu kelebihan, sehingga nasabah merasa tepat dalam menggunakan layanan BSI KC Pamekasan.

---

<sup>31</sup> Afifur Rahman, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>32</sup> Abdus Salam, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>33</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

Untuk mengetahui terhadap fasilitas digital banking yang nasabah dapatkan peneliti juga menanyakan kepada nasabah Rizky Firdaus yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang diberikan cukup banyak diantaranya ATM, M-banking, SMS banking, dan lain lain, dan sejauh ini sudah berfungsi dengan baik, namun menurut saya ATM yang di sediakan tidak semua bisa setor tunai, hanya ATM di kantor saja yang bisa.”<sup>34</sup>

Hasil observasi yang dilakukan peneliti mendapati tidak semua ATM dapat berfungsi untuk setor tunai, hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Rizky Firdaus, namun hal ini tentunya merupakan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan.

Tanggapan lain juga disampaikan oleh Ibu Emy mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang diberikan dan disediakan sudah banyak, dari ATM, buku tabungan, BSI Mobile, dan tentu saja sudah berfungsi dengan baik namun ada beberapa kendala kayak kadang eror dan semacamnya.”<sup>35</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Moh Sugiyanto yang menyampaikan bahwa:

“Bagi saya fasilitas yang diberikan menurut saya sudah lengkap ada ATM, BSI Mobile juga banyak fitur di dalamnya, ada juga tarik tunai tanpa kartu, jadi dengan fasilitas itu menurut saya sudah sangat membantu terhadap nasabah. Dan sampai saat ini sudah berfungsi dengan baik, walaupun terkadang ada kendala namun pihak bank dapat segera mengatasinya.”<sup>36</sup>

Selaras dengan yang disampaikan oleh Afifur Rahman menyampaikan bahwa:

“Dari mulai merger sampai saat ini fasilitas yang diberikan semakin meningkat menurut saya saat ini fasilitasnya sudah lengkap dari buku tabungan, ATM, BSI Mobile, dan semua itu tentunya sudah berfungsi dengan baik.”<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Rizky Firdaus, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

<sup>35</sup> Emy, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

<sup>36</sup> Moh Sugiyanto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>37</sup> Afifur Rahman, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Abdus Salam menyampaikan bahwa:

“Fasilitas yang diberikan tentu sudah lengkap, dan sudah berfungsi dengan baik, walaupun ada kendala bisa terselesaikan dengan cepat menurut saya.”<sup>38</sup>

Tanggapan terakhir dari Annisak juga menyampaikan bahwa:

“Fasilitasnya sudah lengkap termasuk juga layanan digital bankingnya, saya sebagai guru dengan aktifitas yang begitu padat bisa terbantu dengan adanya layanan digital ini seperti BSI Mobile, di dalamnya banyak fitur-fitur yang sangat bagus dibanding dengan aplikasi lain. Alhamdulillah sudah berfungsi dengan baik.”<sup>39</sup>

Berdasarkan wawancara dari nasabah di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan digital banking sudah dapat diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabng Pamekasan dengan baik sehingga dapat memberikan fasilitas yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah yang terdaftar di Kantor Cabang dapat memanfaatkan berbagai fasilitas layanan digital banking dengan lewat bantuan dan dukungan Kantor Cabang dalam proses pendaftaran dan aktivasi layanan digital banking.

Setelah mengetahui fasilitas yang nasabah dapatkan peneliti kembali menanyakan kepada nasabah mengenai apakah sudah sesuai dengan keinginan yang diharapkan, dan hasil wawancara dari Moh Sugiyanto mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah sudah sesuai dengan apa yang saya inginkan, dan juga sudah sesuai dengan apa yang saya butuhkan harapan saya semoga kedepannya tambah baik lagi.”<sup>40</sup>

Ditengah persaingan layanan digital yang semakin meningkat tentunya perusahaan lembaga keuangan, yang salah satunya Bank Syariah Indonesia dapat

---

<sup>38</sup> Abdus Salam, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>39</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>40</sup> Moh Sugiyanto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

berusaha meningkatkan inovasi dan kualitas layanan digital untuk lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kinerja yang diterima bisa sesuai dengan apa yang diharapkan. Seperti halnya yang disampaikan juga oleh Annisak yang menyampaikan bahwa:

“Bagi saya sudah sesuai karna BSI KC Pamekasan bisa dengan cepat jika ada gangguan yang terjadi pada layanan digitalnya seperti pada ATM, atau aplikasi BSI Mobile milik nasabah.”<sup>41</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah BSI KC Pamekasan memberikan tanggapan positif terhadap layanan digital banking yang telah diterapkan, nasabah juga menyampaikan harapan agar bank terus meningkatkan layanan digital yang ada di Kantor Cabang Pamekasan sehingga nasabah dapat memaksimalkan manfaat dari layanan digital banking.

Setelah mengetahui kesesuaian harapan nasabah, peneliti kembali melakukan wawancara untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan, Annisak menyampaikan bahwa:

“Meskipun awalnya didasari oleh kebutuhan profesional tapi saya merasa puas dengan layanan digital banking yang BSI KC Pamekasan berikan, penerapan layanan digital banking yang KC Pamekasan berikan dapat memudahkan saya dalam bertransaksi, apa lagi sekarang ATM BSI Cabang Pamekasan sudah tersebar diberbagai tempat.”<sup>42</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Emy mengatakan bahwa:

“Yang namanya manusia kadang sulit untuk merasa puas namun untuk saat ini saya sudah merasa puas dengan apa yang di berikan terkait layanan digital.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>42</sup> Annisak, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>43</sup> Emy, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Moh Rizky Firdaus menyampaikan bahwa:

“Ya sudah cukup puas dengan apa yang telah diberikan.”<sup>44</sup>

Moh Sugiyanto juga menyampaikan:

“Alhamdulillah sampai saat ini saya merasa sangat puas sekali dengan layanan digital banking yang diberikan oleh BSI Kantor Cabang Pamekasan.”<sup>45</sup>

Afifur Rahman juga menyampaikan:

“Tentunya saya sudah merasa puas dengan layanan digital nya karna memberikan kemudahan bagi saya, jadi saya dapat memenuhi kebutuhan finansial saya.”<sup>46</sup>

Abdus Salam juga mengatakan bahwa:

“Untuk saat ini saya sudah merasa puas namun kalau menurut saya di kabupaten pamekasan ini luas mungkin perlu ya ada tambahan atm kalau menurut saya.”<sup>47</sup>

Nasabah merupakan orang atau badan usaha pengguna aktif jasa lembaga keuangan, setiap layanan atau produk yang disediakan oleh bank dapat berfungsi sebagai alat atau memfasilitasi kebutuhan finansil mereka yang sudah terdaftar pada sebuah lembaga keuangan. Kepuasan nasabah dalam ekosistem layanan perbankan dapat dipahami sebagai hasil dari serangkaian pengalaman yang terintegrasi, ketika semua kebutuhan dan harapan sudah sesuai dengan yang didapatkan, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada dasarnya tergantung bagaimana nasabah dilayani, akan tetapi kepuasan nasabah modern juga dapat diukur melalui inovasi yang dihadirkan,

---

<sup>44</sup> Moh Rizky Firdaus, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (23 Juli 2024)

<sup>45</sup> Moh Sugiyanto, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>46</sup> Afifur Rahman, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

<sup>47</sup> Abdus Salam, Nasabah BSI KC Pamekasan, Wawancara Langsung, (24 Juli 2024)

nasabah yang merasa kebutuhan dan harapan sudah dapat terpenuhi, maka nasabah akan merasa puas.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan baik data yang bersumber dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi, maka dapat diketahui temuan penelitian antara lain:

#### **1. Penerapan Digital Bankig Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.**

- a. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan tidak lagi melakukan pengelolaan data nasabah menggunakan system manual, akan tetapi BSI KC Pamekasan telah menggunakan pengelolaan data nasabah menggunakan sarana teknologi dengan terkomputerisasi menggunakan system internal BSI KC Pamekasan.
- b. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan telah menyediakan fasilitas teknologi layanan digital banking berupa BSI Mobile, BSI ATM CMR, BSI SMS Banking, BSI NET, BSICerdless Withdrawal, BSI CMS, EDC BSI di Pamekasan
- c. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat mengidentifikasi risiko adanya kendala dalam penerapan layanan digital.
- d. Bank Syaria Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memberikan solusi terhadap kendala yang terjadi pada layanan digital banking yang disediakan.

- e. Petugas dapat menyampaikan informasi terkait penjelasan dan cara kerja layanan digital yang disediakan.
- f. Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat menjaga data nasabah yang di kelola menggunakan system digital.
- g. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memaksimalkan penerapan layanan digital dengan dukungan dan pelatihan internal bank.
- h. Terdapat tim khusus dalam penyediaan layanan digital yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan
- i. Bank syariah Indonesia kantor cabang Pamekasan dapat memperluas layanan digital dengan melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak.
- j. Terdapat beberapa Layanan digital banking bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan yang banyak diminati oleh nasabah.

## **2. Kepuasan Nasabah terhadap Penerapan Digital Banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.**

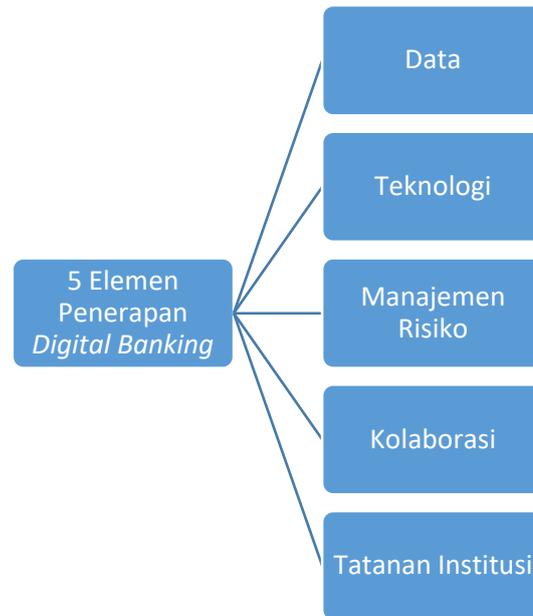
- a. Nasabah merasa terbantu dengan adanya layanan digital banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.
- b. Nasabah merasa senang atas fasilitas digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan yang berfungsi dengan baik.
- c. Nasabah merasa senang terhadap bantuan yang cepat oleh Kantor Cabang Pamekasan.
- d. Layanan Digital banking yang diterapkan dan disediakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah.

- e. Nasabah merasa puas terhadap layanan digital banking yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.
- f. Nasabah merasa adanya pengembangan terhadap layanan digital bank syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Penerapan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan**

Digital banking pada dasarnya layanan digital dengan penggunaan teknologi digital untuk menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses secara online, yang mencakup berbagai platform seperti aplikasi, website dan system elektronik, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pihak perbankan maupun bagi nasabah, dengan demikian nasabah dapat mengakses layanan dimana saja dan kapan saja. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah tanpa harus mengunjungi kantor cabang. BSI KC Pamekasan telah mencapai tonggak penting dalam transformasi digital dengan menerapkan layanan digital banking, keberhasilan ini bukan hanya sekedar menceminkan adopsi teknologi, akan tetapi juga komitmen bank untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman nasabah dengan penggunaan layanan digital secara syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan. Dalam keberhasilan penerapan digital banking terdapat 5 elemen penting terkait penerapan digital banking diantaranya:



a. Data,

Pengelolaan data nasabah secara digital dengan memanfaatkan teknologi menjadi salah satu keberhasilan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dalam penerapan digital banking, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan mampu mengumpulkan dan menyimpan data nasabah secara efisien tanpa harus menggunakan sistem manual. Pengelolaan data nasabah secara manual melibatkan pencatatan informasi di buku atau dokumen fisik yang seringkali memakan waktu, hal ini dapat menjadi penghambat dalam memberikan layanan yang efisien terhadap nasabah.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan telah bertransformasi pada system digital dengan pemanfaatan teknologi, hal ini membawa manfaat termasuk dalam peningkatan layanan sehingga bank dapat memanfaatkan data nasabah untuk dapat memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan cepat,

mudah dan sesuai dengan kebutuhan.<sup>48</sup> Penerapan digital banking tidak hanya bermanfaat pada nasabah, namun manfaat layanan digital banking juga dapat dirasakan oleh bank itu sendiri, dengan layanan digital banking yang diterapkan dapat mengurangi biaya transaksi fisik.

#### b. Teknologi

Keberhasilan penggunaan teknologi yang dilakukan oleh BSI KC Pamekasan mencerminkan adaptasi bank terhadap perubahan lingkungan bisnis dalam menghadapi tantangan di era digital, BSI KC Pamekasan telah berhasil menunjukkan kemampuannya dalam penggunaan teknologi dengan mengembangkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Keberhasilan tersebut dapat dirasakan oleh nasabah dengan adanya fasilitas layanan digital yang disediakan oleh BSI KC Pamekasan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai produk dan layanan Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan sebagai salah satu kantor cabang yang berkomitmen dan berperan penting dalam meningkatkan layanan dengan menerapkan dan menyediakan layanan berbasis digital. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan menawarkan layanan digital berupa aplikasi mobile yang terdapat fitur-fitur yang lengkap, beberapa fasilitas lain yang menunjang layanan digital banking dengan tersedianya mesin yang membantu nasabah dalam melakukan transaksi tunai tanpa mengunjungi kantor cabang seperti ATM dan mesin EDC.<sup>49</sup> Dari penerapan teknologi dengan penyediaan layanan digital tersebut Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

---

<sup>48</sup> Sri Kussujaniatun, Sujatmika, Dwi Hari Laksana, *Digitalisasi Layanan Keuangan Pada Lembaga Jasa Keuangan Mikro*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2022), 15.

<sup>49</sup> Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat Peluang dan Tantangan*, (Jakarta: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 19.

berkomitmen memberikan pengalaman yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin modern.

c. Manajemen Risiko

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan telah berkomitmen untuk dapat memberikan layanan digital yang optimal bagi nasabahnya, meskipun dalam penerapan layanan digital banking menghadapi beberapa tantangan ataupun kendala. Dalam layanan digital kendala yang Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapati tidak hanya kendala yang muncul dari aplikasi atau mesin yang disediakan oleh kantor cabang namun kendala dalam penerapan layanan digital juga muncul dari nasabah, untuk itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat mengidentifikasi dan memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Salah satu kendala yang dihadapi seperti masalah teknis, gangguan pada layanan digital dan keterbatasan nasabah dalam memahami layanan digital, untuk itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan menyiapkan kemampuan karyawan yang sudah terlatih untuk dapat mengatasi masalah teknis pada layanan digital, selain itu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memberikan informasi kepada nasabah terkait kendala yang dihadapi. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan terus mendengarkan umpan balik dari nasabah dengan mengumpulkna masukan dan saran, sehingga bank dapat terus berupaya untuk dapat mengatasi tantangan atau kendala yang dihadapi dengan cepat dan semaksimal mungkin demi meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah.

d. Kolaborasi

Kerjasama dengan berbagai pihak seperti perusahaan swasta, lembaga pemerintah serta kolaborasi dengan pihak lembaga pendidikan menjadikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memperluas jangkauan layanan, kolaborasi tersebut bertujuan untuk dapat menciptakan solusi yang lebih komprehensif dalam memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.<sup>50</sup> Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan berkolaborasi dengan lembaga pemerintah dengan memanfaatkan teknologi berbasis layanan digital untuk dapat mengembangkan produk keuangan, dengan berperan sebagai penyedia layanan untuk mempermudah dalam mengelola keuangan nasabah. Kolaborasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dengan lembaga pendidikan dapat membantu pelajar dalam memahami keuangan secara mendalam, sehingga dapat meningkatkan literasi keuangan kepada generasi muda dan dapat mengenalkan produk serta layanan secara digital termasuk dalam melakukan pembayaran pendidikan. Kolaborasi dengan menerapkan layanan digital banking dapat memperluas jangkauan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan, dengan menjalin kemitraan bank dapat memperluas jangkauan layanan digital banking, sehingga masyarakat dapat merasakan layanan digital banking dan meningkatkan pengalaman mereka untuk dapat mengenal lebih jauh terhadap layanan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.

e. **Tatanan Institusi**

Penerapan layanan digital banking BSI KC Pamekasan tidak hanya terbukti dengan penyediaan fasilitas layanan digital, namun juga terbukti dengan

---

<sup>50</sup> Sintaria Sembiring, *Teknologi Digital di Era Modern*, (Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023), 51.

dukungan dari internal BSI KC Pamekasan, dari hal tersebut membuktikan kemampuan bank dalam menghadapi tantangan yang ada. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan bukan hanya sebagai penyedia layanan digital banking, akan tetapi keterlibatan nasabah dalam pengembangan juga sangat diperlukan untuk dapat menciptakan pengalaman nasabah dalam penggunaan layanan digital, untuk itu edukasi dari bank juga diberikan pada nasabah untuk dapat memahami dan memanfaatkan fasilitas layanan digital banking yang Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan berikan.

## **2. Kepuasan Nasabah Terhadap Penerapan Digital Banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan.**

Kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan layanan yang diberikan oleh sebuah bank, sama halnya dengan kepuasan terhadap layanan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan. Penerapan layanan digital banking Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memberikan perubahan bagi nasabah, dengan kemajuan teknologi bank dapat menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja secara online, dan nasabah dapat mengakses dan menggunakan layanan perbankan secara digital tanpa batasan waktu dan tempat. Kemudahan ini dapat memberikan rasa puas terhadap nasabah yang sebelumnya merasa terhambat oleh jam oprasional bank yang terbatas.

Tanggapan positif dari nasabah terhadap kecepatan transaksi saat menggunakan layanan digital menjadi pengalaman berharga terutama bagi mereka yang mempunyai mobilitas tinggi, kecepatan ini dapat menciptakan rasa puas di

kalangan nasabah yang sebelumnya harus mengantri untuk melakukan transaksi kini dapat melakukan transaksi tanpa menunggu lama.

Selain apresiasi nasabah terhadap kecepatan, variasi fitur yang diberikan juga menjadi faktor penting terhadap kepuasan nasabah. Fitur-fitur yang disediakan memberikan keleluasaan bagi nasabah dalam mengelola keuangan sehari-hari, selain fitur penegelolaan keuangan nasabah juga merasa puas terhadap fitur layanan digital banking yang memiliki nilai-nilai islami, sehingga nasabah merasa bahwa semua kebutuhan yang bersifat jasmani dan rohani mereka dapat terpenuhi, yang membuat mereka merasa puas.

Kualitas layanan yang diberikan dengan harga yang ditentukan juga menentukan kepuasan nasabah, ketika biaya layanan dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat maka akan lebih banyak orang terutama nasabah dapat memanfaatkan produk dan layanan perbankan.

Penerapan layanan digital banking yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pamekasan memberikan kepuasan kepada nasabah dengan tersedianya fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung nasabah dalam memanfaatkan layanan digital banking BSI, dukungan dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan terhadap layanan digital digital banking tidak hanya dengan menyediakan fasilitas, namun dukungan tersebut juga berbentuk pengayoman yang diberikan untuk meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur dan fasilitas layanan digital banking yang disediakan, sehingga nasabah dapat memaksimalkan manfaat dari layanan digital banking.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabng Pamekasan juga dapat merespon dengan cepat terhadap kendala atau masalah yang terjadi pada layanan digital banking nasabah sehingga nasabah merasa puas.

Tabel 4.1

**Matrik Kepuasan Nasabah**

<b>Indikator</b>	<b>Aspek</b>	<b>Deskripsi</b>
Kesesuaian Harapan	Kualitas layanan	Layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan nasabah.
	Kecepatan	Layanan digital banking Bank Syariah Indonesia memungkinkan transaksi yang cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu dan memberikan respons yang cepat dalam pengolahan transaksi. Inovasi berkelanjutan juga dilakukan untuk memastikan layanan tetap cepat.
	Keandalan	Keandalan layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan memberikan konsistensi dan kemampuan sistem

		<p>untuk berfungsi dengan baik. Meski ada tantangan di awal, seperti gangguan layanan, bank terus berupaya meningkatkan keandalan melalui inovasi dan pemeliharaan sistem, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah.</p>
Minat Berkunjung Kembali	Kemudahan	<p>Layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan seperti BSI Mobile, ATM SMS Banking memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Proses pendaftaran, transaksi, dan akses informasi keuangan dapat dilakukan secara sederhana melalui aplikasi.</p>
	Pengalaman pengguna	<p>Nasabah umumnya memiliki pengalaman positif berkat kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keandalan layanan. Namun, ada juga tantangan yang dihadapi, seperti kebingungan dalam menggunakan aplikasi bagi sebagian nasabah. Bank berusaha mengatasi hal ini dengan memberikan edukasi dan dukungan yang memadai.</p>

	Ketersediaan fitur	Fitur-fitur seperti BSI Mobile, SMS Banking, dan layanan tanpa kartu memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk pembukaan rekening dan transfer uang. Ketersediaan berbagai fitur ini memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam dan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi.
Kesediaan merekomendasikan	Kepercayaan	Kepercayaan ini dibangun melalui keamanan transaksi, transparansi informasi, dan reputasi bank dalam menyediakan layanan yang handal. Nasabah merasa nyaman menggunakan layanan digital jika mereka yakin bahwa data dan transaksi mereka aman. Bank berupaya meningkatkan kepercayaan ini dengan menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan memberikan edukasi tentang cara menggunakan layanan digital dengan aman.
	loyalitas	Loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan sangat terkait dengan kepuasan atas layanan digital banking yang diberikan. Ketika nasabah merasa puas dengan pengalaman mereka, termasuk kemudahan transaksi dan kualitas layanan, mereka cenderung untuk tetap

		menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.
--	--	--