

***DIGITAL BANKING: UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP MALANG–LAWANG***

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2026**

RINGKASAN

Muhammad Rafli Daidan, 2026, *Digital Banking: Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang-Lawang*. Dr. Siti Saroh, M.Si dan Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A. 18.428, ١٨.٤٢٨, XVIIIICDXXXVIII

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, termasuk pada perbankan syariah. Digital banking menjadi instrumen strategis bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang-Lawang dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi transaksi. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan serta mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaannya.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan meliputi pimpinan cabang, customer service, teller, serta nasabah pengguna layanan digital. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) sebagai kerangka analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital banking di BSI KCP Malang-Lawang secara umum telah meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi. Dimensi *tangible* tercermin dari tampilan aplikasi Byond by BSI yang modern dan fasilitas digital pendukung. *Reliability* terlihat dari sistem yang relatif stabil, meskipun masih terdapat potensi gangguan teknis. *Responsiveness* tampak pada kecepatan penanganan kendala digital, *assurance* pada sistem keamanan berlapis, dan *empathy* pada penyesuaian layanan terhadap kebutuhan nasabah dengan literasi digital beragam.

Penelitian ini juga menemukan dimensi performa layanan (*performance*) sebagai temuan empiris tambahan yang mencakup kecepatan pelayanan, efektivitas penyelesaian masalah, efisiensi proses, stabilitas sistem, dan transparansi informasi. Dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dinilai dari kinerja nyata sistem dan sinergi antara teknologi dan sumber daya manusia.

Adapun hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur, ketergantungan pada sistem pusat, serta literasi dan persepsi keamanan nasabah. Upaya yang dilakukan meliputi penguatan sistem keamanan, koordinasi dengan kantor pusat, serta edukasi dan pendampingan penggunaan layanan digital. Secara keseluruhan, digital banking berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan kebutuhan penguatan berkelanjutan pada stabilitas sistem dan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: *Digital banking; kualitas layanan; SERVQUAL; performa layanan; perbankan syariah; BSI*

SUMMARY

Muhammad Rafli Daidan, 2026, **Digital Banking: Efforts to Improve Service Quality at Bank Syariah Indonesia KCP Malang-Lawang**. Dr. Siti Saroh, M.Si and Khoiriyah Trianti, S.E., M.S.A. 18.428, ١٨.٤٢٨, XVIII CDXXVIII

The development of digital technology has transformed people's access to financial services, including Islamic banking. Digital banking has become a strategic tool for Bank Syariah Indonesia (BSI) Malang-Lawang Branch Office in improving service quality and transaction efficiency. This study aims to analyze the implementation of digital banking in improving service quality and identify obstacles and efforts made in its implementation.

The study used a qualitative approach through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants included branch managers, customer service representatives, tellers, and customers using digital services. Data analysis was conducted through data reduction, presentation, and drawing conclusions, using the five dimensions of SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) as an analytical framework.

The results show that the implementation of digital banking at BSI Malang-Lawang Branch Office has generally improved service quality, particularly in terms of ease, speed, and efficiency of transactions. The tangible dimension is reflected in the modern appearance of the Byond by BSI application and supporting digital facilities. Reliability is evident in the relatively stable system, although there is still potential for technical disruptions. Responsiveness is evident in the speed of handling digital challenges, assurance in multi-layered security systems, and empathy in tailoring services to the needs of customers with varying digital literacy levels.

This study also identified a service performance dimension as an additional empirical finding, encompassing service speed, problem-solving effectiveness, process efficiency, system stability, and information transparency. This dimension demonstrates that digital service quality is assessed based on the actual performance of the system and the synergy between technology and human resources.

Barriers identified include limited infrastructure, dependence on centralized systems, and customer security literacy and perceptions. Efforts undertaken include strengthening security systems, coordinating with head office, and educating and mentoring on the use of digital services. Overall, digital banking plays a crucial role in improving service quality, with the need for continuous strengthening of system stability and customer trust..

Keywords: *Digital banking; service quality; SERVQUAL; service performance; Islamic banking; BSI.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah arus perubahan menuju era digital, berbagai aktivitas kehidupan mengalami pergeseran seiring pesatnya kemajuan teknologi informasi. Transformasi digital tersebut tidak hanya memengaruhi sektor sosial dan ekonomi, tetapi juga mendorong evolusi signifikan dalam industri jasa keuangan, khususnya pada layanan perbankan digital. Inovasi teknologi yang dirancang untuk memudahkan kehidupan sehari-hari kini semakin merambah dunia keuangan dan mengubah pola interaksi antara bank dan nasabah (Citra et al., 2024, p. 194).

Perkembangan *financial technology (fintech)* telah membawa perubahan mendasar pada praktik perbankan yang sebelumnya bersifat konvensional dan cenderung memakan waktu. Aktivitas yang dahulu mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang kini dapat dilakukan secara mandiri melalui perangkat digital dengan lebih mudah dan efisien. Kusuma et al., (2020, p. 142), menyatakan bahwa konsep *fintech* yang mengintegrasikan perkembangan teknologi dengan sektor keuangan diyakini mampu menjadikan proses transaksi lebih praktis, aman, dan modern. Kehadiran *digital banking* pada akhirnya mampu mengatasi permasalahan perbankan yang tidak fleksibel, karena layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Dalam praktiknya, *digital banking* menyediakan beragam fitur transaksi, seperti transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, hingga transaksi belanja daring (*e-commerce*). Layanan tersebut dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional bank sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian, perbankan perlu merancang dan mengimplementasikan strategi usaha yang menitikberatkan pada optimalisasi layanan perbankan berbasis digital guna menjaga relevansi serta daya saing di tengah perkembangan era digital (Mabruroh Halida, 2024, p. 279).

Selain pengembangan teknologi, menurut Safitri et al., (2024, pp. 415–417) bank juga dituntut memiliki pemahaman yang mendalam terhadap perilaku dan kebiasaan konsumen, di tengah kompleksitas regulasi serta ketatnya persaingan industri perbankan. Salah satu langkah strategis yang ditempuh adalah dengan mengembangkan layanan perbankan berbasis digital, yakni aktivitas perbankan yang memanfaatkan perangkat elektronik atau sistem digital yang dimiliki oleh bank. Transformasi ini merupakan bagian dari perubahan yang lebih luas menuju model perbankan berbasis internet, di mana berbagai layanan disediakan dan diakses secara online. Transisi dari perbankan tradisional menuju perbankan digital berlangsung secara bertahap dan berkelanjutan, seiring meningkatnya tingkat digitalisasi layanan perbankan (Rizieq, 2024, p. 86).

Sejalan dengan hal tersebut, Forbes dalam Zahro et al., (2023, p. 362) menjelaskan bahwa *digital banking* merupakan layanan dan produk perbankan yang dapat diakses nasabah kapan pun dan di mana pun karena berbasis internet dan teknologi digital. Bank digital didefinisikan juga sebagai bank yang menyediakan

fasilitas serta layanan perbankan sepenuhnya secara online atau melalui saluran elektronik lainnya.

Digital banking, yang dikenal pula sebagai layanan perbankan berbasis digital, merupakan bentuk layanan dan aktivitas perbankan yang diselenggarakan melalui perangkat elektronik atau sistem digital yang dimiliki oleh bank. Layanan tersebut dapat diakses baik melalui fasilitas fisik perbankan maupun *platform digital*, serta dioperasikan secara mandiri oleh nasabah. Melalui layanan ini, baik calon nasabah maupun nasabah eksisting dapat mengakses informasi, berkomunikasi dengan pihak bank, melakukan pendaftaran, membuka rekening, melaksanakan berbagai transaksi perbankan, hingga melakukan penutupan rekening. Selain itu, *digital banking* juga mencakup layanan non-perbankan seperti *advisory finansial*, investasi, transaksi *e-commerce*, serta layanan keuangan lainnya (Putra et al., 2021, pp. 49–64).

Digitalisasi dalam sektor perbankan merupakan titik perubahan yang bersifat strategis, mendasar, dan tidak dapat dihindari. Dalam konteks ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran sebagai regulator yang mengawasi, mengarahkan, sekaligus mendukung percepatan proses transformasi digital di sektor perbankan. Tingkat kemajuan dan capaian digitalisasi tersebut dievaluasi melalui instrumen *Digital Maturity Assessment for Bank* (DMAB), yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan digital bank berdasarkan enam aspek utama, yakni data, teknologi, manajemen risiko, kolaborasi, tata kelola institusi, serta pelanggan. Penilaian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang

komprehensif mengenai kesiapan bank dalam menghadapi era digital (OJK, 2025, p. 156).

Pada perkembangan selanjutnya, layanan perbankan digital tidak hanya mengubah model transaksi, tetapi juga memengaruhi perilaku konsumen secara signifikan (Hardyansah et al., 2024, p. 34). Kondisi ini mendorong setiap bank untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah, menjaga kepercayaan, dan pada akhirnya menciptakan loyalitas nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek krusial dalam industri perbankan, terutama seiring dengan perubahan kebutuhan pelanggan yang mengikuti tren dan kemajuan teknologi digital.

Rosano & Islami, (2023, p. 1788) menyatakan bahwa *digital banking* merupakan strategi inovasi pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Lebih lanjut, Supriyanto (2022) dalam Agus Suryanto, (2025, p. 9523) menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya mengubah operasional bank, tetapi juga cara bank berinteraksi dengan nasabah. Transformasi tersebut membuka peluang personalisasi layanan yang semakin penting dalam dunia perbankan modern. Bank-bank di berbagai negara pun berlomba-lomba mengadopsi teknologi baru guna menghadirkan layanan yang lebih responsif, efektif, serta selaras dengan kebutuhan nasabah (Zahiruddin, 2015, p. 10).

Berbagai upaya dilakukan oleh bank untuk memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*), memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah sesuai standar operasional, membangun kepuasan dan kepercayaan, serta menciptakan nasabah

yang loyal (Mira Damayanthi et al., 2023, p. 2068). Salah satu upaya strategis tersebut adalah melalui pengembangan perbankan digital. Berdasarkan data OJK & BPS (2025), tingkat inklusi keuangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih menunjukkan kesenjangan sebesar 7,91%, dengan capaian inklusi keuangan di kota sebesar 83,61% dan di desa sebesar 75,70%. Oleh karena itu, diperlukan kontribusi sektor jasa keuangan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, serta didukung oleh infrastruktur pembayaran berbasis digital, untuk mendorong perluasan inklusi dan akses keuangan di Indonesia.

Dalam konteks tersebut, industri perbankan terus meningkatkan layanan dan mempercepat transformasi digital untuk mendukung kualitas pelayanan. Salah satu bank yang secara aktif mengembangkan layanan digitalnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Pada tahun 2024, BSI tercatat sebagai bank syariah dengan jumlah kantor cabang terbanyak di Indonesia, dengan persentase mencapai 55,02% (Literasi Syariah, 2023). Namun demikian, pada pertengahan tahun 2023, BSI menghadapi tantangan besar akibat serangan siber berupa *ransomware* yang menyebabkan lumpuhnya layanan selama lima hari (Maulana et al., 2024, p. 8251). Peristiwa tersebut memicu munculnya kekhawatiran di antara nasabah mengenai perlindungan data pribadi serta keamanan dana yang mereka simpan.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan kepercayaan nasabah, mulai dari penyampaian informasi kepada publik melalui konferensi pers hingga peluncuran pembaruan aplikasi *mobile banking* yang bertransformasi menjadi *Byond by BSI* pada November 2024 (Bank Syariah Indonesia, 2024). Namun

demikian, dalam implementasinya di tingkat unit kerja, khususnya pada BSI KCP Malang Lawang, muncul permasalahan baru pada periode transisi dari BSI Mobile menuju Byond by BSI, terdapat dampak yang dirasakan secara langsung terhadap pengalaman serta tingkat kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

Indikasi permasalahan tersebut diperkuat oleh hasil pra-data yang dihimpun penulis dari nasabah BSI KCP Malang Lawang. Pengumpulan pra-data ini dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai pandangan nasabah terhadap mutu layanan *digital banking*, terutama setelah pemanfaatan aplikasi Byond by BSI. Hasil pra-data menunjukkan adanya keluhan terkait gangguan sistem aplikasi, kegagalan transaksi, keterbatasan fasilitas pendukung, serta respons *customer service* dalam menangani permasalahan layanan digital. Rangkuman hasil pra-data tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Permasalahan *Digital Banking* BSI KCP Malang–Lawang

No	Permasalahan Digital Banking	Presentase Responden
1.	Aplikasi Byond by BSI sering mengalami gangguan/error	41,2%
2.	<i>Customer service</i> kurang cepat dalam menangani permasalahan <i>digital banking</i>	58,8%

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan temuan pra-data yang telah ditampilkan pada tabel sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang masih mengalami berbagai kendala yang secara langsung dirasakan oleh nasabah. Tingginya persentase responden yang menyatakan bahwa aplikasi Byond by BSI sering mengalami gangguan

menunjukkan bahwa aspek keandalan sistem digital belum sepenuhnya optimal. Selain itu, mayoritas responden juga menilai bahwa respons *customer service* dalam menangani permasalahan digital banking masih kurang cepat, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang disediakan.

Temuan awal tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan layanan *digital banking* yang secara konseptual diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kondisi empiris yang terjadi di tingkat unit kerja, khususnya di BSI KCP Malang Lawang. Dengan demikian, isu tersebut perlu ditelaah secara lebih mendalam guna memahami bagaimana implementasi *digital banking* dilaksanakan serta sejauh mana kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Kajian ini menjadi penting agar pengembangan layanan *digital banking* tidak semata-mata menitikberatkan pada inovasi teknologi, melainkan juga mampu mengakomodasi kebutuhan serta pengalaman aktual yang dirasakan oleh nasabah.

Di sisi lain, secara institusional Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan kinerja pelayanan yang memperoleh pengakuan luas dari berbagai lembaga independen. Hal tersebut tercermin dari sejumlah penghargaan yang diraih BSI dalam bidang *service excellence* sepanjang tahun 2023 hingga 2025, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Penghargaan BSI dari Infobank (2023-2025)

No	Penghargaan BSI Tahun 2023	Penghargaan BSI Tahun 2024	Penghargaan BSI Tahun 2025
1	-	-	<i>The Best of The Best Bank In Service Excellence 2025</i>
2	-	-	<i>The Best Sharia Bank in Service Excellence</i>
3	<i>The 1st Best Call Center</i>	<i>The 1st Best Call Center</i>	<i>The Best Sharia Bank in Service Excellence for 5 Consecutive Years (2020 – 2024)</i>
4	-	-	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Security Guard</i>
5	<i>The 1st Best Sharia Bank in Excellence Mobile Banking</i>	<i>The 1st Best Sharia Bank in Excellence Mobile Banking</i>	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Mobile Banking</i>
6	<i>The 2nd Best Excellence Customer Service</i>	<i>The 2nd Best Excellence Customer Service</i>	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Customer Service</i>
7	-	-	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Walk-in Channel</i>
8	-	<i>The 2nd Best- Branch Convenience Brannch Office Experience</i>	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Convenience Branch Office</i>
9	<i>The 1st Best Social Media</i>	<i>The 1st Best Social Media</i>	<i>The Best Sharia Bank in Excellence E-Mail Service</i>
10	<i>The 1st Best Chatbot</i>	<i>The 1st Best Chatbot</i>	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Chatbot</i>
11	-	-	<i>The Best Sharia Bank in Excellence Branch ATM</i>
12	<i>The 1st Best Live Chat</i>	<i>The 1st Best Live Chat</i>	<i>The 2nd Best Sharia Bank in Excellence Live Chat Service</i>
13	<i>The 1st Best Opening Account via Mobile Application</i>	<i>The 1st Best Opening Account via Mobile Application</i>	<i>The 2nd Best Sharia Bank in Excellence Mobile Opening Account</i>
14	-	-	<i>The 2nd Best Sharia Bank in Excellence Website.</i>

Sumber: Pratama (2025)

Meskipun BSI berhasil meraih berbagai penghargaan terkait kualitas pelayanan dalam kurun waktu tersebut, kondisi ini justru memperlihatkan adanya

perbedaan antara pengakuan eksternal di tingkat nasional dengan realitas pelayanan digital yang dirasakan oleh nasabah di tingkat unit kerja. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa pencapaian institusional tidak selalu mencerminkan kualitas implementasi layanan secara merata, khususnya pada layanan *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang.

Sebagai salah satu unit kerja BSI, BSI KCP Malang–Lawang menawarkan beragam layanan digital yang dirancang untuk mempermudah transaksi perbankan syariah secara online, mandiri, dan aman. Layanan tersebut dijelaskan oleh Evi Yuniarti (09 November 2025) meliputi *Byond by BSI*, *internet banking*, *SMS banking*, *call banking* 24 jam, BSI Agen, integrasi QRIS dan *e-wallet*, serta berbagai fitur tambahan lainnya yang mengedepankan kemudahan, keamanan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Saat ini, BSI KCP Malang–Lawang secara khusus memfokuskan pengembangan layanan digital pada pembukaan rekening secara online, layanan setoran, dan transaksi perbankan lainnya.

Gambar 1.1 Pemetaan Bibliometrik Penelitian



Sumber: VOSviewer diolah penulis, 2026

Berdasarkan hasil pemetaan bibliometrik pada 67 artikel yang relevan menggunakan *Network Visualization VOSviewer*, terlihat bahwa kajian mengenai *digital banking* memiliki keterkaitan yang erat dengan sejumlah konsep utama, seperti *customer satisfaction*, *service quality*, serta pengembangan *financial technology*. Visualisasi jaringan menunjukkan bahwa *service quality* menjadi simpul sentral yang menghubungkan pemanfaatan teknologi digital dengan kepuasan nasabah, penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*), dan niat perilaku pengguna (*behavioural intentions*). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan merupakan variabel penting yang sering dijadikan fokus dalam penelitian terkait layanan perbankan digital.

Namun demikian, pemetaan jaringan juga memperlihatkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menempatkan kualitas layanan dalam kerangka hubungan sebab akibat, seperti pengaruh *digital banking* terhadap kepuasan, loyalitas, atau penerimaan teknologi, yang umumnya dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Kajian yang secara mendalam mengulas implementasi *digital banking* sebagai sebuah proses pelayanan di tingkat operasional, khususnya pada perbankan syariah tingkat kantor cabang, masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian yang menggali kualitas layanan *digital banking* berdasarkan pengalaman langsung nasabah melalui pendekatan kualitatif lapangan juga belum banyak ditemukan.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Agung Nugraha et al. (2024), berfokus pada implementasi perbankan digital dalam meningkatkan standar pelayanan nasabah di BSI KCP Samarinda pada periode sebelum implementasi

Byond by BSI. Sementara itu, penelitian lain oleh Mutmainah & Apriadi (2025) serta Lutfiani et al. (2024) lebih menitikberatkan pada pengaruh digitalisasi perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan konteks lokasi, waktu penelitian, serta fokus kajian tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih mendalam.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang guna mengkaji secara lebih komprehensif implementasi *digital banking* sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan. Atas dasar itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul “*DIGITAL BANKING: UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MALANG–LAWANG.*”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah memegang peranan krusial dalam pelaksanaan penelitian ilmiah. Adapun pertanyaan penelitian yang menjadi titik perhatian dalam studi ini adalah:

1. Bagaimana gambaran penerapan *digital banking* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang?
2. Bagaimana uraian mengenai kendala yang dihadapi serta langkah-langkah yang dilakukan dalam implementasi *digital banking* guna meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menggambarkan orientasi serta target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan suatu kajian ilmiah. Perumusan tujuan tersebut harus selaras dengan permasalahan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. Menganalisis dan menjelaskan penerapan *digital banking* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang.
2. Mengidentifikasi serta menguraikan berbagai kendala dan langkah-langkah yang ditempuh dalam implementasi *digital banking* guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Subbab manfaat penelitian memuat penjelasan mengenai kontribusi yang dihasilkan setelah penelitian dilakukan. Kontribusi tersebut dapat berupa sumbangan teoritis maupun praktis, seperti kegunaan bagi peneliti, institusi yang berkaitan, serta masyarakat luas. Penyusunan manfaat penelitian perlu disampaikan secara logis dan realistis sesuai dengan capaian yang memungkinkan. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual serta memperluas khazanah pengetahuan terkait topik yang dikaji, khususnya mengenai

implementasi *digital banking* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi lembaga perusahaan dalam mendukung peningkatan kinerja serta pengembangan institusi.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pemahaman, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam bidang administrasi. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk meningkatkan kompetensi dalam melakukan penelitian serta penyusunan karya ilmiah sebagai bekal untuk studi lanjutan.

1.4.4 Manfaat Bagi Lembaga Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan literatur bagi Universitas Islam Malang, terutama bagi mahasiswa yang mengkaji dan mengembangkan keilmuan di bidang Administrasi maupun Perbankan.

1.4.5 Bagi Masyarakat

Temuan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya bagi individu yang masih awam terhadap pemanfaatan layanan perbankan digital dalam industri perbankan.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna membantu pembaca dalam memahami isi serta alur pembahasan skripsi ini secara runtut dan komprehensif, disusunlah sistematika penulisan yang berfungsi sebagai kerangka sekaligus pedoman dalam penyusunan laporan penelitian. Adapun susunan sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian pendahuluan skripsi terdiri atas halaman sampul, halaman judul, lembar persetujuan dosen pembimbing, lembar pengesahan, halaman motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian inti skripsi disusun ke dalam beberapa bab dan subbab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian yang menguraikan fenomena dan permasalahan yang dikaji, fokus serta rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini memuat kajian teoretis yang menjadi landasan penelitian, meliputi:

2.1 Kajian atas Penelitian Sebelumnya

2.2 Landasan Teori

2.3 Kerangka Konseptual (Berpikir)

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis. Pembahasan dalam bab ini meliputi:

3.1 Pendekatan serta tipe penelitian

3.2 Fokus kajian

3.3 Tempat pelaksanaan penelitian

3.4 Periode pelaksanaan penelitian

3.5 Metode pengumpulan data

3.6 Teknik analisis data

3.7 Uji validitas dan kredibilitas data (keabsahan)

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari data lapangan. Pembahasan meliputi gambaran umum BSI KCP Malang–Lawang, implementasi *digital banking* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, hambatan-hambatan dalam implementasi *digital banking*, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui *digital banking*.

BAB V PEMBAHASAN

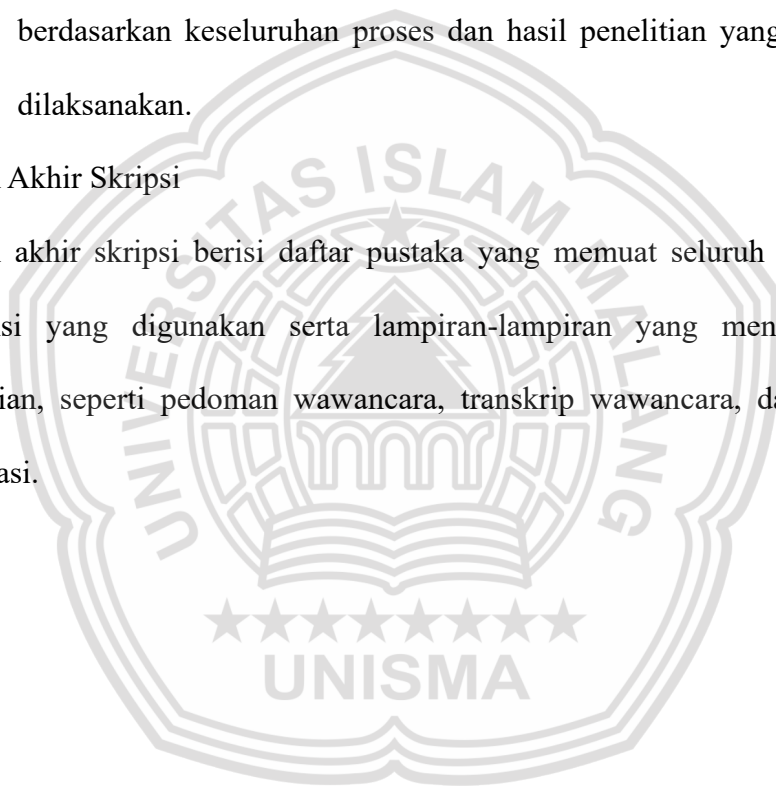
Bab ini menguraikan serta menganalisis temuan penelitian dengan menghubungkan hasil lapangan yang dipaparkan pada Bab IV dengan landasan teori dan studi terdahulu yang relevan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memuat simpulan serta rekomendasi yang dirumuskan berdasarkan keseluruhan proses dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir skripsi berisi daftar pustaka yang memuat seluruh sumber referensi yang digunakan serta lampiran-lampiran yang mendukung penelitian, seperti pedoman wawancara, transkrip wawancara, dan data observasi.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian serta hasil analisis terkait penerapan digital banking dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang–Lawang, dapat dirumuskan beberapa simpulan sebagai berikut.

Pertama, implementasi *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang telah berjalan secara nyata dan terintegrasi dalam proses pelayanan kepada nasabah. Layanan digital yang meliputi aplikasi Byond by BSI, dukungan layanan ATM/CRM, serta sistem pelayanan berbasis digital di kantor cabang telah memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas transaksi bagi nasabah. *Digital banking* tidak lagi berfungsi sebagai layanan tambahan, melainkan telah menjadi bagian integral dalam operasional pelayanan bank, baik sebagai kanal transaksi mandiri maupun sebagai pendukung layanan tatap muka.

Kedua, berdasarkan lima dimensi kualitas layanan *SERVQUAL* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), implementasi *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang secara umum memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Dimensi *tangible* tercermin dari tampilan aplikasi yang modern dan fasilitas pendukung digital yang memadai. Dimensi *reliability* terlihat dari kemampuan sistem dalam menjalankan transaksi secara relatif stabil dan akurat, meskipun masih terdapat potensi gangguan teknis tertentu. Dimensi

responsiveness tampak dari kecepatan respons dalam menangani kendala digital. Dimensi *assurance* diwujudkan melalui sistem keamanan berlapis serta edukasi keamanan transaksi kepada nasabah. Adapun dimensi *empathy* tercermin dari desain aplikasi yang cukup sederhana serta adanya pendampingan penggunaan layanan digital bagi nasabah dengan literasi digital terbatas.

Ketiga, penelitian ini menemukan adanya temuan empiris berupa dimensi performa layanan (*performance*) yang melengkapi lima dimensi *SERVQUAL*. Dimensi ini mencerminkan kinerja nyata layanan *digital banking* yang dirasakan langsung oleh nasabah, meliputi kecepatan pelayanan, efektivitas penyelesaian masalah, efisiensi proses, stabilitas sistem, serta transparansi informasi ketika terjadi gangguan. Dimensi performa layanan menunjukkan adanya sinergi antara sistem digital dan sumber daya manusia, di mana teknologi menyediakan otomatisasi dan efisiensi, sementara petugas memastikan ketuntasan dan pemulihan layanan. Dengan demikian, kualitas layanan digital tidak hanya dinilai dari aspek sikap dan fasilitas, tetapi juga dari hasil akhir pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh nasabah.

Keempat, dalam implementasinya, *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang masih menghadapi sejumlah hambatan yang bersumber dari aspek teknis, struktural, desain aplikasi, dan persepsi keamanan. Gangguan transaksi pada mesin ATM, keterbatasan infrastruktur, ketergantungan pada sistem pusat, serta kekhawatiran sebagian nasabah terhadap keamanan data menjadi faktor yang dapat memengaruhi persepsi keandalan dan kenyamanan layanan digital. Selain itu,

tingkat literasi digital yang beragam juga memengaruhi optimalisasi pemanfaatan layanan berbasis aplikasi.

Kelima, BSI KCP Malang–Lawang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain melalui penguatan sistem keamanan digital, koordinasi intensif dengan kantor pusat dalam penanganan gangguan, optimalisasi migrasi transaksi ke aplikasi *mobile banking*, serta edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi kepada nasabah. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen manajemen dalam menjaga kualitas layanan dan meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan *digital banking* secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *digital banking* di BSI KCP Malang–Lawang telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, meskipun masih memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek stabilitas sistem, inklusivitas desain, dan peningkatan kepercayaan serta literasi digital nasabah.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Pertama, bagi Bank Syariah Indonesia KCP Malang–Lawang, disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas dan keandalan sistem *digital banking*, khususnya aplikasi Byond by BSI, agar gangguan teknis dan kegagalan transaksi

dapat diminimalkan. Selain itu, bank perlu memperkuat aspek performa layanan dengan memastikan kecepatan, ketuntasan, dan konsistensi pelayanan digital agar sejalan dengan ekspektasi nasabah di era digital.

Kedua, BSI KCP Malang–Lawang diharapkan dapat meningkatkan program edukasi dan literasi digital kepada nasabah, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan perbankan digital. Edukasi yang berkelanjutan akan membantu nasabah memahami fitur, keamanan, serta manfaat layanan *digital banking*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian kualitas layanan *digital banking* dengan mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, menggunakan teori *E-SERVQUAL*, atau dengan memperluas objek penelitian pada unit kerja BSI lainnya. Selain itu, temuan dimensi performa layanan dapat dijadikan dasar untuk pengembangan model kualitas layanan digital yang lebih kontekstual dan relevan dengan perkembangan teknologi perbankan.

Keempat, Bagi kalangan akademisi dan institusi pendidikan, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi serta bahan tambahan dalam studi administrasi bisnis dan perbankan syariah, terutama yang terkait dengan kualitas layanan dan proses transformasi digital di sektor jasa keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal Artikel

- Agung Nugraha, M., Noni, Y., & Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. (2024). *Analisis implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Samarinda*. Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB), 1(3).
- Agus Suryanto, D. (2025). *Analysis of the role of digital technology in improving banking customer personalization*. Eduvest – Journal of Universal Studies, 5.
- Bank Indonesia, Tim Penelitian dan Pengembangan. (2003). *Internet banking di Indonesia*. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 5(1), 37–64. <https://doi.org/10.21098/bemp.v5i1.304>
- Citra, D., Putri, P., & Lutfianti, A. (2024). *Peran teknologi finansial (FinTech) dalam mengubah layanan perbankan tradisional*. Media Hukum Indonesia (MHI), 2(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14067398>
- Gundlach, G. T., & Wilkie, W. L. (2009). *The American Marketing Association's new definition of marketing: Perspective and commentary on the 2007 revision*. Journal of Public Policy & Marketing, 28(2).
- Hardyansah, R., Issalillah, F., Darmawan, D., Khayru, R. K., & Arifin, S. (2024). *Analisis perilaku konsumen muslim dalam penggunaan layanan digital banking syariah: Studi literatur*. Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS), 6(1), 30–35. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v6i1.5145>
- Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022). *Digital banking: Challenges, emerging technology trends, and future research agenda*. International Journal of E-Business Research, 18(1), 1–20. <https://doi.org/10.4018/IJEBR.309398>
- Laukkanen, T. (2017). *Mobile banking*. International Journal of Bank Marketing, 35(7), 1042–1043. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0218>
- Lutfiani, U., Wulandari, N. R., Ruslaini, R., & Albab, U. (2024). *Analisis kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking: Studi kasus BSI Kota Bandar Lampung*. Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa, 9(2), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Mabruroh Halida, U. (2024). *Faktor kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan m-banking pada BSI Cabang Pamekasan*. Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 11, 278–294.

- Maulana, N., Laurens, T., Faiz, H. A., & Patrianti, T. (2024). *Manajemen krisis PT BSI Tbk pasca peretasan data nasabah*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4, 8244–8258.
- Mutmainah, C. A., & Apriadi, D. (2025). *Analisis digitalisasi layanan keuangan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BSI Kota Bandung*. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), 118–135. <https://doi.org/10.55606/jurima.v5i2.5222>
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). *Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking Livin Mandiri*. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(9), 3183–3198. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5>
- Rizieq, M. (2024). *Transformasi layanan perbankan dari antrean panjang menuju banking in your pocket*. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 5(2), 76–89. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>
- Rosano, A., & Islami, V. (2023). *Peranan digital banking pada kepuasan nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang*. *REMik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4), 1788–1794. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i4.12990>
- Sharma, V., Jangir, K., Gupta, M., & Rupeika-Apoga, R. (2024). *Does service quality matter in FinTech payment services?*. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2). <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100252>
- Vidani, J. (2024). *Service quality dimensions in banking: A comprehensive literature review*. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4848171>
- Wulandari, H. A., Astuti, R. P., & Barokah, M. (2025). *Peran teknologi finansial (FinTech) dalam meningkatkan efisiensi layanan keuangan di Indonesia*. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 113–120.

Buku Teks dan Monograf

- Abdussamad, Z., (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Cropley, A. (2023). *Qualitative research methods: A practice-oriented introduction*. Editura Intaglio.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta, Deepublisher.
- Hardani, Ustiawaty, J., & Sukmana, D. J. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif [Internet]*. Yogyakarta, CV.Pustaka Ilmu Grup. Available from:

https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif. [Accessed 09 February 2026]

- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management. 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc., Prentice Hall.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Naamy, N. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif [Internet]*. Mataram, Pusat Penelitian dan Publikasi Ilmiah LP2M UIN Mataram. Available from: [buku Metode Penelitian.pdf](#) [Accessed 06 November 2025]
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa*. Edisi Pertama. Malang, Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. 4th Edition. Yogyakarta, Andi Offset.

Prosiding

- Zahiruddin, I. A. (2015). *Digital banking: Meningkatkan akses dan pelayanan*. Jakarta, Prosiding PROBANK.

Dokumen Pemerintahan dan Publikasi Resmi

- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Bijak ber-electronic banking*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Cetak biru transformasi digital perbankan*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Cetak biru transformasi digital perbankan*. OJK.
- OJK & Badan Pusat Statistik. (2025). *Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025*.

Sumber Online

- Bank Syariah Indonesia. (2024). *SuperApp BYOND by BSI resmi diluncurkan*. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Laporan Tahunan BSI Tahun 2024*. <https://ir.bankbsi.co.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Sejarah perseroan*. <https://ir.bankbsi.co.id>

Bank Syariah Indonesia. (2024). Automatic Teller Machine (ATM).
<https://www.bankbsi.co.id>

Bank Syariah Indonesia. (2024). BYOND by BSI. <https://www.bankbsi.co.id>

Surat Kabar

Pratama, G. (2025, 24 Juni). BSI borong 14 penghargaan di ajang Infobank–MRI Banking Service Excellence Awards 2025. Infobanknews. [Accessed 10 November 2025]

