

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU**

KOLAKA

Oleh:

Nur Azisa Khaerul Nisa¹, Muhammad Akbar², Ristiyanti Ahmadul Marunta³

^{1,2,3}Universitas Sains Islam Almadawaddah Warrahma Kolaka

Nurazisah784@gmail.com
muhhammad.akbar@usimar.ac.id
ristiyanti@usimar.ac.id

ABSTRAK

Teknologi Informasi telah merevolusi industri perbankan khususnya di BSI Kcp Kolaka yang mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah dan mengelola operasionalnya. Teknologi memungkinkan bank untuk mengotomatisasi banyak proses, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efisiensi, menjangkau banyak nasabah, dan mudah diakses dimana saja dan kapan saja contohnya dalam penggunaan mobile banking maupun internet banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan peran teknologi informasi yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan nasabah dan manajemen BSI KCP Kolaka, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Kolaka menerapkan berbagai bentuk teknologi informasi, seperti sistem inti perbankan, ATM, mobile banking, dan internet banking. Teknologi informasi tersebut berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan kemudahan akses bagi nasabah. Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, terutama dalam hal kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan transparansi informasi. Namun, kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kemudahan penggunaan teknologi, keamanan sistem, kepercayaan nasabah, dan dukungan sosial. Faktor demografis nasabah seperti usia dan tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap penerimaan teknologi.

Kata Kunci: Peran Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah, BSI Kolaka

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan lembaga perbankan meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan akses kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Transformasi digital yang terjadi saat ini mendorong perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Dalam industri perbankan syariah, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung operasional, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia terus mengembangkan berbagai layanan digital yang bertujuan memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan Mobile Banking BYOND by BSI, Internet Banking, sistem pembayaran elektronik, serta sistem informasi perbankan yang terintegrasi.

Penerapan teknologi informasi di sektor perbankan syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga perbankan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Nasabah yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, menggunakan produk dan layanan secara berkelanjutan, serta merekomendasikan bank kepada pihak lain. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam menghadapi persaingan industri keuangan.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kolaka telah mengimplementasikan berbagai layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun demikian, tingkat pemanfaatan teknologi oleh nasabah tidak selalu sama. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, kemampuan menggunakan teknologi, serta persepsi terhadap keamanan sistem menjadi faktor yang dapat memengaruhi penerimaan teknologi informasi oleh nasabah.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bentuk dan peran teknologi informasi yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh nasabah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini bukan sekedar menghasilkan data yang sulit di cari dalam metode kualitatif tetapi juga harus dapat menghasilkan informasi yang bermakna.¹ Dengan menggunakan pendekatan kualitatif calon peneliti akan menganalisis sebuah peristiwa dengan merangkai kata-kata sehingga peristiwa yang terjadi dapat di ketahui dengan jelas bagaimana efek yang dihasilkan. Jenis penelitian yang digunakan dikenal sebagai penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatan datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti, karena peneliti mewawancarai secara langsung objek penelitian.² Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang terjadi. Dalam konteks ini peneliti akan mendeskripsikan bagaimana teknologi informasi yang

¹ Ahmad Luthfi, Dkk, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Cet. I; Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2022), hlm. 46

² Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Cet. I; Jogjakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 2021), hlm.

diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun Metode Pengumpulan Datanya Yaitu:

- a. Teknik Observasi
- b. Teknik Wawancara
- c. Teknik Dokumentasi

Hasil dan Pembahasan

A. Bentuk dan Peran Teknologi Informasi yang Diterapkan di BSI KCP Kolaka

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap sistem operasional perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa BSI KCP Kolaka telah menerapkan berbagai bentuk teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sekaligus meningkatkan efisiensi operasional bank.

Bentuk teknologi informasi yang diterapkan meliputi sistem inti perbankan (core banking system), Automated Teller Machine (ATM), Mobile Banking BYOND by BSI, Internet Banking, SMS Banking, serta berbagai sistem pembayaran elektronik yang terintegrasi dengan jaringan perbankan nasional. Implementasi teknologi tersebut memungkinkan berbagai transaksi dapat dilakukan secara cepat, aman, dan efisien.

Core banking system yang digunakan oleh BSI KCP Kolaka berfungsi sebagai pusat pengelolaan data transaksi nasabah. Sistem ini memungkinkan seluruh aktivitas perbankan dapat dipantau secara real-time sehingga meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, sistem ini membantu pegawai dalam mengelola berbagai transaksi perbankan secara terintegrasi.

Mobile Banking BYOND by BSI menjadi salah satu bentuk inovasi teknologi yang paling banyak digunakan oleh nasabah. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa,

pembayaran zakat, infak, sedekah, hingga pengecekan saldo rekening kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang.

Selain Mobile Banking, BSI juga menyediakan layanan Internet Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui perangkat komputer maupun telepon pintar yang terhubung dengan jaringan internet. Kehadiran layanan ini memberikan alternatif bagi nasabah yang membutuhkan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan.

Dari hasil observasi yang dilakukan, terlihat bahwa pemanfaatan teknologi informasi di BSI KCP Kolaka telah menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas operasional sehari-hari. Penggunaan teknologi tidak hanya membantu pegawai dalam melayani nasabah tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna jasa perbankan syariah.

B. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah lembaga perbankan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah BSI KCP Kolaka, diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa layanan digital yang tersedia sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Kemudahan akses layanan selama dua puluh empat jam memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan pun dibutuhkan tanpa harus terikat oleh jam operasional kantor bank.

Salah satu manfaat yang paling dirasakan oleh nasabah adalah efisiensi waktu. Sebelum adanya layanan Mobile Banking, nasabah harus datang langsung ke kantor bank atau ATM untuk melakukan transaksi tertentu. Namun saat ini berbagai transaksi dapat dilakukan melalui telepon pintar sehingga waktu dan biaya transportasi dapat diminimalkan.

Selain efisiensi waktu, kecepatan layanan juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah. Proses transfer dana yang sebelumnya memerlukan waktu relatif lama kini dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit. Demikian pula dengan pembayaran berbagai tagihan yang dapat dilakukan secara instan melalui aplikasi Mobile Banking.

Faktor lain yang turut meningkatkan kepuasan nasabah adalah transparansi informasi. Teknologi informasi memungkinkan nasabah memperoleh informasi secara real-time mengenai saldo rekening, mutasi transaksi, maupun berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Transparansi tersebut meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Berdasarkan hasil wawancara, salah seorang nasabah menyampaikan bahwa penggunaan Mobile Banking sangat membantu aktivitas sehari-harinya.

“Sejak menggunakan BYOND BSI, saya lebih mudah melakukan transfer dan pembayaran tagihan tanpa harus keluar rumah. Semua transaksi dapat dilakukan dengan cepat melalui handphone.” (Nasabah A, 2024)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi telah memberikan nilai tambah bagi nasabah dalam bentuk kemudahan dan kenyamanan layanan.

Nasabah lainnya juga menyatakan bahwa teknologi informasi membantu menghemat waktu dan biaya.

“Saya tidak perlu lagi datang ke bank hanya untuk mengecek saldo atau melakukan transfer. Hal ini sangat membantu karena pekerjaan saya cukup padat.” (Nasabah B, 2024)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Teknologi Informasi oleh Nasabah

Meskipun teknologi informasi memberikan berbagai manfaat, tingkat pemanfaatannya oleh nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil penelitian, faktor pertama yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi adalah kemudahan penggunaan (ease of use).

Nasabah cenderung menggunakan teknologi apabila sistem yang tersedia mudah dipahami dan dioperasikan. Semakin sederhana tampilan aplikasi dan prosedur penggunaannya, maka semakin tinggi minat nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Faktor kedua adalah keamanan sistem. Keamanan menjadi perhatian utama bagi nasabah karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan dana yang dimiliki. Nasabah

akan lebih percaya menggunakan layanan digital apabila bank mampu menjamin keamanan transaksi yang dilakukan.

Faktor ketiga adalah kepercayaan terhadap lembaga perbankan. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong nasabah untuk memanfaatkan berbagai layanan digital yang disediakan. Sebaliknya, apabila nasabah memiliki keraguan terhadap sistem keamanan bank, maka tingkat penggunaan teknologi akan cenderung rendah.

Faktor keempat adalah tingkat pendidikan dan literasi digital. Nasabah yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi umumnya lebih mudah menerima perkembangan teknologi dibandingkan nasabah yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan perangkat digital.

Selain itu, usia juga menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Nasabah usia muda cenderung lebih cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dibandingkan kelompok usia lanjut yang masih terbiasa menggunakan layanan konvensional.

D. Analisis Peran Teknologi Informasi dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam perspektif ekonomi Islam, penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk ikhtiar untuk mewujudkan kemaslahatan umat. Teknologi yang digunakan secara benar dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan teknologi informasi pada BSI KCP Kolaka sejalan dengan prinsip kemudahan (*taysir*) yang diajarkan dalam Islam. Melalui layanan digital, masyarakat memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitas aktivitas ekonomi.

Selain itu, teknologi informasi juga mendukung prinsip transparansi (*amanah*) dalam pengelolaan keuangan. Nasabah dapat memantau seluruh aktivitas transaksi secara langsung sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga perbankan syariah.

Dengan demikian, penerapan teknologi informasi tidak hanya memberikan manfaat secara ekonomi tetapi juga mendukung pencapaian tujuan syariah (*maqashid syariah*), khususnya dalam menjaga harta (*hifz al-mal*) dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi yang halal dan produktif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Kolaka. Maka dapat disimpulkan:

1. BSI menerapkan berbagai bentuk TI, mulai dari sistem inti perbankan, ATM, *mobile banking*, hingga *internet banking*, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan. Peran TI ini mencakup otomatisasi transaksi, peningkatan aksesibilitas, dan penguatan keamanan.
2. pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah sangat positif, tercermin dari kemudahan dan kenyamanan transaksi, peningkatan efisiensi layanan, transparansi yang lebih baik, dan personalisasi layanan. Namun, potensi kendala seperti gangguan sistem dan keterbatasan akses teknologi perlu diantisipasi.
3. penerimaan dan penggunaan TI oleh nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beragam, meliputi faktor teknologi (kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan), faktor psikologis (kepercayaan, sikap, persepsi risiko), faktor sosial (pengaruh sosial, dukungan sosial), dan faktor demografis (usia, pendidikan, pendapatan). Memahami faktor-faktor ini penting untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi dan kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka

- Aditya Ahmad Fauzi. (2023), *Pemanfaatan Teknologi Informasi*, (Cet. 1; Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia)
- Ahmad Luthfi. (2022), *Metode Penelitian Ekonomi*, (Cet. I; Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri)
- Fauzi, A.A. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi*.

- Garini Kartika. (2022), “Kombinasi Peran Model Dan Carter Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Manajerial*, vol. 9, No.2.
- Hidayat, A. (2022). Digital Banking Service Quality and Customer Loyalty.
- Hikmah, P., dkk. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI.
- Kartika, G., dkk. (2022). Kombinasi Model CARTER terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Banking Syariah.
- Nustini, Y. (2020). Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Industri Perbankan.
- Paridatul Hikmah. (2023), “Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjahe”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol.9, No.1
- Rahman, M. (2024). Technology Acceptance and Customer Satisfaction in Islamic Financial Institutions.
- Raza, S.A., et al. (2021). Mobile Banking Adoption in Islamic Banking.
- Syafrida Hafni Sahir. (2021), *Metodologi Penelitian* (Cet. I; Jogjakarta: Penerbit Kbm Indonesia)
- Triyant, D., dkk. (2020). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah.
- Yuni Nustini. (2020), *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi terhadap penggunaan mobile banking*, (Cet. I; Yogyakarta: Ekonisia Yogyakarta
- Yusuf, M. (2023). Digital Transformation in Islamic Banking.