

Efektivitas Layanan Mobile Banking BSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Kolaka)

Oleh:

Akbar M. Sunusi¹, Abustan Nur²

^{1,2}Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Akbarmuhammad6007@gmail.com¹ abustanelnur07@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan mobile banking BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak bank dan nasabah pengguna layanan mobile banking BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYON BSI membantu meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses informasi, transfer, pembayaran, dan transaksi lainnya. Selain itu, penggunaan mobile banking juga mampu menghemat waktu serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian nasabah, serta masalah teknis pada aplikasi yang terkadang menghambat proses transaksi. Secara keseluruhan, layanan mobile banking BSI dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka.xvg

Kata Kunci: Mobile Banking, Kualitas Pelayanan, Nasabah, Bank Syariah Indonesia, BYON BSI.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Perbankan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan efisien kepada nasabah. Salah

satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya layanan mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan hanya melalui perangkat smartphone tanpa harus datang langsung ke kantor bank.¹

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia turut mengembangkan layanan digital melalui aplikasi mobile banking guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Layanan ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti transfer, pembayaran, pembelian, dan pengecekan saldo kapan saja dan di mana saja.²

amun, dalam implementasinya, penggunaan mobile banking tidak selalu berjalan secara optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan pemahaman nasabah dalam menggunakan teknologi, gangguan jaringan, serta masalah teknis lainnya. Hal ini tentu dapat mempengaruhi efektivitas layanan yang diberikan serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kolaka sebagai salah satu unit operasional bank juga telah menerapkan layanan mobile banking dalam mendukung aktivitas perbankan nasabahnya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana efektivitas layanan mobile banking tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, khususnya di BSI KCP Kolaka.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Mobile Banking BSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Kolaka)” guna mengetahui peran serta dampak layanan tersebut dalam menunjang kualitas pelayanan perbankan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas dan sistematis mengenai suatu permasalahan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terkait efektivitas layanan mobile banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu

¹ Wahyuni, S. (2022). "Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BSI dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1).

² ¹Aulia, F., & Syaichu, M. (2021). "Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah," *Journal of Management*, 10(4).

(KCP) Kolaka, yang menjadi lokasi utama dalam pengumpulan data. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dengan objek penelitian, yaitu layanan mobile banking BSI serta interaksinya dengan nasabah dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Adapun rangkaian kegiatan penelitian ini berlangsung mulai tanggal 24 februari sampai dengan 27 April.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, dan danlibrary research. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak bank sebagai narasumber untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penggunaan dan efektivitas mobile banking. secara langsung aktivitas pelayanan di BSI KCP Kolaka guna memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kondisi nyata. Selain itu, studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung seperti buku, jurnal, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah wawancara, karena dianggap paling efektif dalam menggali informasi secara mendalam dari pihak terkait.³ Data yang diperoleh dari wawancara kemudian didukung library research

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Layanan Mobile Banking BSI KCP Kolaka

Layanan Mobile Banking atau aplikasi BYOND by BSI merupakan salah satu bentuk inovasi digital yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah aktivitas transaksi masyarakat melalui perangkat smartphone sehingga transaksi dapat dilakukan secara cepat, praktis, dan fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Perkembangan layanan digital tersebut menjadi bagian dari transformasi perbankan syariah dalam menghadapi kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan yang efisien dan mudah diakses. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Yandi selaku teller di BSI KCP Kolaka menjelaskan bahwa:

“Penerapan aplikasi BYOND memberikan dampak positif terhadap pelayanan karena sebagian besar transaksi sederhana sudah dapat dilakukan sendiri oleh nasabah melalui aplikasi.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking membantu meningkatkan efektivitas pelayanan di lingkungan bank. Sebagian transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah dialihkan ke sistem digital sehingga aktivitas pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

³ Alaslan, A. (2021). Metode penelitian kualitatif. Hal 12

kualitas layanan mobile banking bank sangat dipengaruhi oleh kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan kepada nasabah. Implementasi layanan mobile banking membuktikan bahwa penggunaan teknologi digital mampu menciptakan pelayanan yang lebih praktis dan efisien.⁴ perkembangan teknologi perbankan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem transaksi yang lebih modern.⁵

Layanan mobile banking BYOND by BSI menyediakan berbagai fitur transaksi yang mempermudah aktivitas nasabah sehari-hari. Fitur tersebut meliputi transfer dana antarbank maupun sesama BSI, pembayaran tagihan listrik, PDAM, BPJS, pembelian pulsa dan paket internet, pengecekan saldo dan mutasi rekening, pembayaran menggunakan QRIS, tarik tunai tanpa kartu ATM, pembukaan rekening online, hingga sistem keamanan transaksi melalui PIN dan verifikasi transaksi. Menurut keterangan Ibu Amel selaku customer service BSI KCP Kolaka:

“Nasabah sekarang lebih mudah melakukan transaksi karena hampir seluruh kebutuhan perbankan telah tersedia dalam aplikasi BYOND.”

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa keberadaan fitur-fitur layanan dalam aplikasi mobile banking memberikan kemudahan besar bagi masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Nasabah tidak lagi bergantung pada pelayanan manual di kantor cabang karena sebagian besar kebutuhan transaksi sudah dapat dilakukan secara mandiri melalui smartphone.

layanan perbankan digital memberikan kemudahan akses transaksi secara cepat dan aman sehingga membantu masyarakat melakukan aktivitas transaksi secara lebih efisien.⁶ sesuai dengan kondisi di BSI KCP Kolaka di mana penggunaan layanan mobile banking membantu nasabah menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat tanpa harus menghabiskan waktu datang ke kantor bank. Hasil wawancara dengan Ibu Satriani menunjukkan bahwa:

“Kalau sekarang transfer atau bayar tagihan lebih gampang karena cukup dilakukan lewat aplikasi tanpa harus antri di bank.”

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa penggunaan mobile banking memberikan pengaruh besar terhadap efisiensi waktu nasabah. Kehadiran layanan digital membantu masyarakat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan tanpa dibatasi oleh jam operasional kantor bank.

pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Kemudahan transaksi melalui mobile banking membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan perbankan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap

⁴ Kasmir. 2018. Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hal 127

⁵ Ismail. 2017. Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hal 253-134

⁶ Maroena G.A & Widyastuti, T.V. 2024 Kewenangan otoritas jasa keuangan menangani hak nasabah atas pelanggaran jasa keuangan online. Penerbit NEM

pelayanan yang diberikan bank.⁷

mobile banking memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada meningkatnya kenyamanan dan kemudahan transaksi yang dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan mobile banking.⁸ Berdasarkan hasil wawancara bersama Safa Rosna menjelaskan bahwa:

“Dengan aplikasi BYOND transaksi jadi lebih praktis karena tidak perlu lagi datang langsung ke bank.”

Keterangan tersebut memperlihatkan bahwa layanan mobile banking memberikan fleksibilitas yang cukup besar kepada nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi. Nasabah dapat melakukan pembayaran maupun transfer tanpa harus meninggalkan aktivitas utama mereka sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

digitalisasi layanan perbankan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan membantu masyarakat melakukan transaksi secara lebih praktis. Hal tersebut sesuai dengan implementasi layanan mobile banking di BSI KCP Kolaka yang memberikan kemudahan transaksi kapan saja dan di mana saja.⁹ Selain memberikan kemudahan transaksi, penggunaan mobile banking juga membantu mengurangi antrean pelayanan di kantor bank. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Amel selaku customer service menjelaskan bahwa:

“Sekarang antrean di customer service sudah berkurang karena banyak nasabah lebih memilih melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking.”

Situasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan membantu meningkatkan efisiensi operasional bank. Sebagian transaksi sederhana kini dilakukan secara online oleh nasabah sehingga pelayanan di kantor cabang menjadi lebih tertata dan produktif. digital banking merupakan strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional bank karena sebagian transaksi dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.¹⁰ Pendapat tersebut diperkuat oleh Dendawijaya (2015) yang menjelaskan bahwa penggunaan teknologi dalam dunia perbankan mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai bank.¹¹ Modernisasi sistem perbankan menjadi hal yang penting di era digital saat ini. Hasil wawancara dengan Bapak Jurahman menunjukkan bahwa:

“Layanan mobile banking sangat membantu karena transaksi dapat dilakukan kapan

⁷ Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 52-53

⁸ Pratiwi, S. S. Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri. Hal 5 - 9

⁹ Fatmawati, M. (2022). Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna

¹⁰ Fatmawati, M. (2022). Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna

¹¹ Dendawijaya, Lukman. 2015. Manajemen Perbankan. Jakarta: Ghalia Indonesia hal 60-64

saja tanpa harus menunggu jam operasional bank.”

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa layanan mobile banking memberikan kemudahan akses transaksi tanpa batas waktu dan tempat. Hal tersebut menunjukkan bahwa modernisasi pelayanan perbankan telah memberikan dampak positif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

modernisasi sistem perbankan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.¹² Dan di BSI KCP Kolaka di mana layanan mobile banking memberikan kemudahan transaksi yang cepat dan fleksibel bagi masyarakat.

Selain Kemajuan teknologi perbankan saat ini memegang peranan krusial dalam mentransformasi model bisnis konvensional menjadi serbadigital. Akselerasi teknologi ini tidak hanya mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan melalui penyediaan akses yang lebih cepat, aman, dan efisien bagi nasabah, tetapi juga memperkuat daya saing institusi perbankan di tengah ketatnya kompetisi era digital. Melalui inovasi seperti *mobile banking*, bank dapat memangkas batasan geografis dan waktu, sehingga operasional pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pasar. di era digital.¹³

Meskipun penggunaan mobile banking memberikan banyak kemudahan, beberapa kendala masih ditemukan dalam penggunaannya. Berdasarkan informasi dari pihak bank, sebagian hambatan berasal dari nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan mobile banking, terutama kelompok lansia. Selain itu, beberapa pengguna mengalami kendala teknis karena aplikasi kurang optimal ketika dijalankan pada perangkat handphone versi lama¹⁴. Menurut hasil wawancara bersama Marwah:

“Kadang aplikasi error atau jaringan internet tidak stabil sehingga transaksi menjadi sedikit terhambat.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan layanan mobile banking masih dipengaruhi oleh faktor jaringan internet dan kestabilan sistem aplikasi. Kendala tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi digital.

Dalam penelitian menemukan adanya hambatan teknis dalam penerapan sistem teknologi.¹⁵ Selain kendala teknis, sebagian nasabah juga masih memerlukan bantuan dalam memahami penggunaan aplikasi mobile banking. Pihak bank menjelaskan bahwa petugas

¹² Thomas Suyatno. 2014. Kelembagaan Perbankan. Jakarta: Gramedia hal 45-63

¹³ Hery. 2019. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Gramedia hal 134

¹⁴ Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah. Syiah Kuala University Press. hal 82 - 109

¹⁵ Veni Apriyani, S. E., & Wahyuni, E. S. (2023). Hal 68

security biasanya membantu memberikan arahan awal terkait penggunaan aplikasi.¹⁶ Jika kendala belum terselesaikan, nasabah akan diarahkan kepada customer service untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.

Implementasi digitalisasi dalam sektor perbankan terbukti membawa transformasi signifikan terhadap ekosistem pelayanan publik. Melalui integrasi sistem digital, perbankan mampu mendongkrak kualitas pelayanan secara holistik, mempercepat durasi penyelesaian transaksi, serta memangkas waktu tunggu nasabah secara drastis. Pengalihan transaksi rutin ke platform digital ini secara langsung mereduksi volume antrean fisik di kantor-kantor cabang, sehingga operasional di kantor bank menjadi lebih efektif dan berfokus pada pelayanan yang memerlukan penanganan kompleks. kepuasan nasabah.¹⁷ Yang dimana bank syariah harus mampu mengikuti perkembangan teknologi agar tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. hasil penelitian yang menunjukkan bahwa layanan mobile banking di BSI KCP Kolaka sudah cukup membantu kebutuhan transaksi nasabah sehari-hari.¹⁸

Implementasi digitalisasi dalam sektor perbankan terbukti membawa transformasi signifikan terhadap ekosistem pelayanan publik. Melalui integrasi sistem digital, perbankan mampu mendongkrak kualitas pelayanan secara holistik, mempercepat durasi penyelesaian transaksi, serta memangkas waktu tunggu nasabah secara drastis. Pengalihan transaksi rutin ke platform digital ini secara langsung mereduksi volume antrean fisik di kantor-kantor cabang, sehingga operasional di kantor bank menjadi lebih efektif dan berfokus pada pelayanan yang memerlukan penanganan kompleks. kenyamanan nasabah perbankan syariah modern harus mengembangkan layanan digital agar mampu bersaing dengan bank lainnya.¹⁹ layanan perbankan syariah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Penggunaan mobile banking membuat transaksi menjadi lebih cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama di kantor bank.²⁰

B. Kualitas Pelayanan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu lembaga perbankan. Dalam era digital saat ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari pelayanan secara langsung di kantor cabang, tetapi juga dari kemampuan bank dalam menyediakan layanan digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan

¹⁶ Lestari, P. (2025). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Implementasi Mobile Banking Pada Bank Syariah. *Journal of Islamic Entrepreneurship and Business Research*, 2(1), 1-10.

¹⁷ Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan*, 1(2), 89-93.

¹⁸ Adiwarman Karim. 2016. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hal 271-283

¹⁹ Khotibul Umam. 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hal 125-140

²⁰ Andri Soemitra. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana. hal 89-126

oleh masyarakat. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan layanan mobile banking BYOND by BSI sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Amel selaku customer service BSI KCP Kolaka menjelaskan bahwa:

“Pelayanan menjadi lebih cepat karena sebagian besar transaksi sederhana sekarang sudah dilakukan sendiri oleh nasabah lewat aplikasi.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan mobile banking memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan di kantor cabang. Pegawai bank tidak lagi terlalu fokus menangani transaksi sederhana sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lebih cepat dan teratur.

Integrasi pelayanan berbasis teknologi dalam ekosistem bank syariah memegang peranan penting dalam menciptakan efisiensi operasional dan efisiensi transaksi yang optimal. Melalui digitalisasi, berbagai proses administrasi yang rumit dapat dipangkas, sehingga nasabah dapat menyelesaikan transaksi dengan waktu yang jauh lebih cepat. Selain aspek kecepatan, modernisasi layanan ini juga memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi bagi nasabah, karena mereka dapat mengakses produk dan layanan keuangan syariah kapan saja dan di mana saja tanpa harus terikat oleh jam operasional kantor cabang. keterangan para nasabah yang merasa puas karena transaksi melalui mobile banking dapat dilakukan dengan mudah dan praktis.²¹ pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan²².

perkembangan teknologi digital yang masif di era modern secara fundamental telah mengubah paradigma operasional dunia perbankan syariah, yang menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi dalam memberikan pelayanan yang lebih modern dan efektif. Pelayanan yang modern diukur dari keterlibatan infrastruktur teknologi mutakhir yang mampu menyederhanakan prosedur transaksi konvensional, sedangkan efektivitas diwujudkan melalui pemangkasan birokrasi, efisiensi waktu, serta minimalisasi kesalahan operasional. Perubahan ini bukan lagi sekadar inovasi opsional, melainkan sebuah urgensi kompetitif agar institusi perbankan tetap relevan dalam memenuhi dinamika kebutuhan masyarakat yang menginginkan segala sesuatu secara instan, aman, dan praktis.

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, tuntutan untuk menghadirkan pelayanan yang modern dan efektif ini menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di tingkat daerah. Melalui optimalisasi kanal digital seperti

²¹ Fandy Tjiptono. 2017. Service Management. Yogyakarta: Andi. hal 68-74

²² Kotler, Philip. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga. hal 45-49

aplikasi *BSI Mobile* atau mesin transaksi mandiri, BSI KCP Kolaka dapat menjangkau dan melayani nasabah secara lebih luas tanpa terikat batasan geografis maupun jam operasional kantor. Ketika karakteristik pelayanan yang modern dan efektif ini berhasil dirasakan langsung oleh masyarakat Kolaka, hal tersebut tidak hanya akan memicu kepuasan nasabah yang optimal, tetapi juga berkontribusi nyata pada penguatan loyalitas nasabah terhadap ekosistem perbankan syariah setempat. efektif.²³ Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Amel selaku customer service BSI KCP Kolaka menjelaskan bahwa:

“Perkembangan layanan digital sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah karena transaksi sekarang bisa dilakukan lebih cepat, praktis, dan tidak lagi bergantung pada antrean di kantor bank. Nasabah juga merasa lebih nyaman karena layanan dapat diakses kapan saja melalui aplikasi mobile banking.”

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis teknologi di BSI KCP Kolaka memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan nasabah. Kehadiran layanan digital membantu mempercepat proses transaksi, mempermudah akses layanan perbankan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan bank syariah. Selain itu, penggunaan mobile banking juga membantu pihak bank dalam menciptakan pelayanan yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

Perkembangan teknologi digital yang pesat menuntut industri perbankan, termasuk perbankan syariah, untuk mampu menghadirkan pelayanan yang lebih modern, cepat, dan efektif. Dalam konteks kantor cabang pembantu, transformasi ke arah digitalisasi pelayanan bukan hanya untuk mempercepat proses transaksi (seperti pembiayaan atau pembukaan rekening), tetapi juga untuk meminimalkan antrean fisik dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat daerah tanpa batasan waktu dan tempat. menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.²⁴ Akselerasi teknologi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Bagi lembaga keuangan seperti perbankan syariah, penyediaan platform digital yang stabil, aman, dan mudah dioperasikan bukan lagi sekadar fasilitas pendukung, melainkan penentu utama kepuasan nasabah yang secara langsung akan berdampak pada retensi dan loyalitas mereka dalam jangka panjang terhadap kepuasan nasabah.²⁵

Dalam konteks industri perbankan modern, kualitas layanan yang dihadirkan melalui aplikasi *mobile banking* kini telah menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi

²³ fajrul. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga. Hal 89-93

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Memahami Bisnis Bank. Jakarta: Gramedia. hal 83

²⁵ Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, 3(3), 645-664

pengguna. Berbagai literatur studi mutakhir menjelaskan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile banking* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Ketika sebuah bank mampu menyediakan platform digital yang stabil, responsif, dan mudah dioperasikan, nasabah akan merasa kebutuhan transaksinya terpenuhi dengan efisien. Sebaliknya, kendala teknis atau desain antarmuka yang membingungkan pada aplikasi secara instan dapat menurunkan kepercayaan dan memicu ketidakpuasan nasabah.

Secara lebih spesifik, pengaruh kualitas layanan digital ini diukur melalui beberapa dimensi krusial, seperti kemudahan akses (*efficiency*), keandalan sistem (*reliability*), keamanan data (*privacy*), dan responsivitas layanan pengaduan (*responsiveness*). Bagi institusi seperti perbankan syariah, pemenuhan dimensi-dimensi tersebut menjadi sangat vital. Nasabah tidak hanya menginginkan transaksi yang cepat seperti transfer atau pembayaran digital, tetapi juga membutuhkan jaminan bahwa sistem keamanan bank mampu melindungi aset dan data pribadi mereka dari risiko kejahatan siber. Keberhasilan bank dalam mengoptimalkan elemen-elemen teknis inilah yang secara langsung akan mengonversi pengalaman transaksional menjadi kepuasan nasabah yang mendalam.

Pada tingkat operasional kantor cabang, seperti yang terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, korelasi antara kualitas aplikasi dan kepuasan nasabah ini memiliki dampak riil di lapangan. Optimalisasi fitur-fitur pada aplikasi *BYOND* berperan penting sebagai perpanjangan tangan layanan kantor cabang guna menjangkau nasabah secara lebih luas dan fleksibel. Ketika kualitas layanan aplikasi tersebut dinilai tinggi oleh masyarakat Kolaka, beban antrean fisik di kantor cabang pembantu dapat berkurang secara signifikan karena nasabah telah beralih ke layanan mandiri (*self-service*). Dengan demikian, kualitas layanan digital yang unggul tidak hanya memuaskan nasabah secara personal, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional perbankan di tingkat daerah..²⁶ Hal tersebut terlihat dari kepuasan nasabah terhadap kemudahan penggunaan layanan *mobile banking BYOND* by BSI. Selain di samping faktor keandalan sistem, berbagai kajian literatur manajemen perbankan juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi secara esensial dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui aspek kemudahan dan kepraktisan. Transformasi digital dalam dunia perbankan pada dasarnya bertujuan untuk memangkas birokrasi dan prosedur konvensional yang cenderung memakan waktu. Ketika instrumen teknologi berhasil diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan, nasabah diberikan fleksibilitas penuh untuk mengelola aktivitas keuangan mereka secara mandiri, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus terikat oleh jam operasional kantor

²⁶ Hidayat, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Maluku Utara. *JOURNAL OF ECONOMICS CIRCULAR AND LOCAL CULTURAL DEVELOPMENT*, 1(1), 1-9.

cabang. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Yandi selaku teller BSI KCP Kolaka menjelaskan bahwa:

“Penggunaan aplikasi BYOND sangat membantu pelayanan di kantor karena banyak nasabah sekarang lebih memilih melakukan transaksi sendiri melalui mobile banking. Hal tersebut membuat antrean di kantor menjadi berkurang dan pelayanan kepada nasabah lain dapat dilakukan lebih cepat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital melalui aplikasi BYOND memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional pelayanan di BSI KCP Kolaka. Kehadiran mobile banking membantu mengurangi kepadatan transaksi di kantor cabang karena sebagian besar aktivitas perbankan telah dialihkan ke sistem layanan mandiri. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, penggunaan aplikasi juga memberikan kemudahan dan fleksibilitas kepada nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan mereka.

Kepraktisan yang ditawarkan oleh layanan berbasis teknologi ini menjadi variabel krusial dalam membentuk pengalaman positif nasabah (*positive customer experience*). Kemudahan dalam menavigasi menu, kecepatan pemrosesan data transaksi, hingga ketersediaan fitur-fitur esensial dalam satu genggam merupakan bentuk nyata dari kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat modern. Bagi nasabah perbankan syariah, efisiensi waktu yang diperoleh dari layanan praktis ini menciptakan nilai tambah yang tinggi. Rasa puas yang muncul dari kemudahan bertransaksi tersebut secara bertahap akan memperkuat ikatan emosional nasabah terhadap instansi perbankan terkait.

Jika dikaitkan dengan kondisi empiris di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, penerapan pelayanan berbasis teknologi yang mudah dan praktis ini memegang peranan strategis dalam memperluas inklusi keuangan syariah di tingkat daerah. Karakteristik masyarakat daerah yang dinamis membutuhkan layanan yang tidak rumit dan dapat diandalkan untuk mendukung mobilitas harian mereka. Dengan memaksimalkan kualitas pelayanan digital yang praktis—seperti kemudahan registrasi mandiri, transfer instan, hingga fitur pembayaran Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) pada aplikasi BYOND maka BSI KCP Kolaka tidak hanya berhasil memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga mampu mengonversi kemudahan teknologi tersebut menjadi tingkat kepuasan yang optimal..²⁷ Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Jurahman selaku nasabah BSI KCP Kolaka menjelaskan bahwa:

“Layanan mobile banking sekarang jauh lebih memudahkan karena semua transaksi

²⁷ Zainul, Z. R. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh (June 05, 2020).

bisa dilakukan langsung dari handphone tanpa harus datang ke bank. Fitur-fitur di aplikasi juga cukup lengkap dan mudah digunakan sehingga transaksi terasa lebih praktis dan cepat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kolaka memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta kelengkapan fitur layanan mampu menciptakan rasa nyaman dan puas dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari. Selain itu, pelayanan digital yang praktis juga membantu masyarakat menghemat waktu dan tenaga sehingga penggunaan mobile banking menjadi semakin diminati oleh nasabah.

Pada operasional Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, dimensi kenyamanan bertransaksi lewat jalur digital ini memegang peranan krusial bagi masyarakat daerah. Melalui fitur-fitur yang handal pada aplikasi seperti *BSI Mobile*, nasabah di Kolaka dapat melakukan berbagai transaksi mulai dari transfer, pembayaran tagihan, hingga manajemen keuangan syariah secara mandiri tanpa perlu meluangkan waktu untuk mengantre di kantor cabang. Kualitas layanan digital yang mampu menghadirkan kenyamanan nyata di tengah kesibukan aktivitas harian nasabah ini pada akhirnya menjadi penentu utama. Semakin tinggi tingkat kenyamanan transaksi digital yang dirasakan oleh masyarakat Kolaka, maka akan semakin optimal pula tingkat kepuasan yang berhasil dibangun oleh BSI KCP Kolaka.²⁸

Terakhir, Siregar dan Pradesyah (2023) menyatakan bahwa digitalisasi layanan perbankan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, berbagai pendapat ahli tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa penggunaan mobile banking mampu meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi transaksi, dan kepuasan nasabah di BSI KCP Kolaka.²⁹

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kolaka, dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan mobile banking BYON memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Kehadiran aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, hingga transaksi QRIS tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana

²⁸ Mardani, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Bsi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi: Kota Tasikmalaya Tahun 2023. *La Zhulma| Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 148-157.

²⁹ Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan

saja membuat proses transaksi menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa terbantu karena dapat menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi sehari-hari. Kondisi ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan perbankan mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan yang mudah dan fleksibel.

Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, penerapan mobile banking juga berdampak pada peningkatan efisiensi operasional bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak teller dan customer service, penggunaan aplikasi BYON membantu mengurangi antrean di kantor cabang karena sebagian besar transaksi sederhana telah dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi. Hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih tertata, cepat, dan produktif. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan mobile banking, seperti jaringan internet yang kurang stabil, aplikasi yang terkadang mengalami gangguan, serta rendahnya pemahaman sebagian nasabah, khususnya kelompok lansia, dalam menggunakan teknologi digital. Namun demikian, pihak bank berupaya mengatasi kendala tersebut melalui bantuan security dan customer service dalam memberikan arahan kepada nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, penggunaan mobile banking BYON di BSI KCP Kolaka telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi transaksi, dan kepuasan nasabah sesuai dengan perkembangan teknologi perbankan modern. Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh berbagai teori dan penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa digitalisasi layanan perbankan memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif, cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Dengan adanya layanan mobile banking, hubungan antara bank dan nasabah menjadi lebih baik karena kebutuhan transaksi dapat dipenuhi secara lebih mudah dan efisien. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan perbankan syariah semakin optimal dan mampu bersaing di era digitalisasi saat ini

DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A. (2021). *Metode penelitian kualitatif*
- Adiwarman Karim. 2016. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Andri Soemitra. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Aravik, H. (2024). "Pengaruh Digital Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645–664. <https://doi.org/10.61930/jebmak.v3i3.764>

- Aulia, F., & Syaichu, M. (2021). “Analisis Pengaruh Mobile Banking terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.” *Journal of Management*, 10(4).
- Dendawijaya, Lukman. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fajrul. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Fatmawati, M. (2022). *Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)*. Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Metro.) <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6751/>
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. 2019. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Gramedia.
- Hidayat, R. (2025). “Pengaruh Kualitas Pelayanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Maluku Utara.” *Journal of Economics Circular and Local Cultural Development*, 1(1), 1–9. <http://cndpublisher.com/index.php/jecld/article/view/145>
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia.
- Ismail. 2017. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Khotibul Umam. 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, P. (2025). “Analisis Manajemen Risiko terhadap Implementasi Mobile Banking pada Bank Syariah.” *Journal of Islamic Entrepreneurship and Business Research*, 2(1), 1–10. <https://e-journal.yaalmada.org/index.php/jiebr/article/view/64>
- Mardani, D. A. (2023). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk BSI Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi: Kota Tasikmalaya Tahun 2023).” *La Zhulma: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 148–157. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Analisis+Kualitas+Pelayanan+Mobile+Banking+BSI+&btnG=#d=gs_qabs&t=1778470744998&u=%23p%3DFNYJ9YT4FHEJ
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). “Digitalisasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Inovator*, 7(1), 14–34.
- Maroena, G. A., & Widyastuti, T. V. (2024). *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Menangani Hak Nasabah atas Pelanggaran Jasa Keuangan Online*. Penerbit NEM.

- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- Pratiwi, S. S. *Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri*.
https://www.researchgate.net/profile/Safina-Pratiwi/publication/400142391_Pengaruh_Mobile_Banking_terhadap_Kepuasan_Nasabah_pada_Bank_Mandiri/links/697a3ea012f837212a15b5b6/Pengaruh-Mobile-Banking-terhadap-Kepuasan-Nasabah-pada-Bank-Mandiri.pdf
- Putra, A. S. A. (2024). “Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen Perbankan*, 1(2), 89–93. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2937>
- Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.” *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114–128. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v4i2.7755>
- Thomas Suyatno. 2014. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia.
- Veithzal Rivai. 2013. *Commercial Bank Management*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Veni Apriyani, S. E., & Wahyuni, E. S. (2023).
- Wahyuni, S. (2022). “Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BSI dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1).
- Zainul, Z. R. (2020). “Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.” *Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5258114

REFERENSI BUKU

- Kasmir. 2018. Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hal 127
- Ismail. 2017. Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hal 253-134
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 52-53
- Veithzal Rivai. 2013. Commercial Bank Management. Jakarta: RajaGrafindo Persada.hal 164
- Dendawijaya, Lukman. 2015. Manajemen Perbankan. Jakarta: Ghalia Indonesia hal 60-64

- Thomas Suyatno. 2014. Kelembagaan Perbankan. Jakarta: Gramedia hal 45-63
- Hery. 2019. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Gramedia hal 134
- Adiwarman Karim. 2016. Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hal 271-283
- Muhammad. 2014. Manajemen Dana Bank Syariah. Yogyakarta: Ekonisia. hal 389
- Khotibul Umam. 2016. Perbankan Syariah. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hal 125-140
- Andri Soemitra. 2017. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Kencana.hal 89-126
- Fandy Tjiptono. 2017. Service Management. Yogyakarta: Andi. hal 68-74
- Kotler, Philip. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga. hal 45-49
- fajrul. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga. Hal 89-93
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Memahami Bisnis Bank. Jakarta: Gramedia. hal 83
- Maroena, G.A., & widyastuti, T. V. (2024). Kewenangan otoritas jasa keuangan menangani hak nasabah atas pelanggaran jasa keuangan online, Penerbit Nem, hal 67-83
- Kuncoro, Mudrajad & Suhardjono. 2018. Manajemen Perbankan. Yogyakarta: BPFE.

REFERENSI JURNAL

- Wahyuni, S. (2022). "Efektivitas Penggunaan Mobile Banking BSI dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah,"Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(1).
- Aulia, F., & Syaichu, M. (2021). "Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah,"Journal of Management, 10(4).
- Pratiwi, S. S. Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri. https://www.researchgate.net/profile/Safina-Pratiwi/publication/400142391_Pengaruh_Mobile_Banking_terhadap_Kepuasan_Nasabah_pada_Bank_Mandiri/links/697a3ea012f837212a15b5b6/Pengaruh-Mobile-Banking-terhadap-Kepuasan-Nasabah-pada-Bank-Mandiri.pdf
- Fatmawati, M. (2022). Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari) (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Metro) <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/6751/>
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, 3(3), 645-664. <https://doi.org/10.61930/jebmak.v3i3.764>
- Hidayat, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Maluku Utara. JOURNAL OF ECONOMICS CIRCULAR AND LOCAL CULTURAL DEVELOPMENT, 1(1), 1-9. <http://cndpublisher.com/index.php/jecld/article/view/145>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank. Inovator, 7(1), 14-34. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/80471351/1062-libre.pdf?1644322524=&response-content->

[disposition=inline%3B+filename%3DDigitalisasasi_Bank_Terhadap_Peningkatan.pdf&Expires=1778473540&Signature=EZ3lFWbrEzJEQgP3fCGhXkYD568u6ZVNELAwnG3ClFrch6~EZFyihreeExROWlCsreJy0i8V7gtB17-tW1DRCuB0aETZ-WBayNZpflAzxUVGZA~PDK-0TdRVHPaz0fGLKIDXWwgwQwxczgkABjzZ6H04Bdbe-OIA6mG5YpRBITLAhj4xsVWCJnhLCX3RZwK0Q1ZSIDN~X-enTLoqg1tTPH9qtyZA0t8~D47i-Wy738tIphN8NvoT85oJvqRArH1M-hGiiSkr1Q2ldZJjt2HAv1MKP4TLIG2RRN-Mq6HppG2ywAbB5KJyCm4skvTcUJEqCW4~oGVjAGEzRX~3afa8Zg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](#)

- Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan*, 1(2), 89-93. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2937>
- Zainul, Z. R. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh* (June 05, 2020). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5258114
- Lestari, P. (2025). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Implementasi Mobile Banking Pada Bank Syariah. *Journal of Islamic Entrepreneurship and Business Research*, 2(1), 1-10. <https://e-journal.yaalmada.org/index.php/jiebr/article/view/64>
- Mardani, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Bsi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi: Kota Tasikmalaya Tahun 2023. La Zhulma| *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 148-157. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Analisis+Kualitas+Pelayanan+Mobile+Banking+BSI+&btnG=#d=gs_qabs&t=1778470744998&u=%23p%3DFNYJ9YT4FHEJ
- Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114-128. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v4i2.7755>