

Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo

Surahmah¹

¹Universitas Sunan Giri, Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

The rapid advancement of technology has transformed the banking industry, enabling the introduction of digital services that simplify customer transactions. This progress has intensified competition among banks to deliver high-quality services aimed at enhancing customer satisfaction, retaining existing clients, and attracting new ones. Customer satisfaction is achieved when banks provide accessible, high-quality services that meet customer expectations. This study examines the quality of digital services provided by BSI Mobile Banking and its role in shaping customer satisfaction at BSI Sidoarjo. A qualitative descriptive method was employed, utilizing interviews, observations, and documentation for data collection. The findings reveal that BSI Mobile Banking offers one of the most comprehensive digital banking features compared to other digital services. It not only supports financial transactions but also includes Islamic financial features that simplify banking activities for customers. By utilizing BSI Mobile, customers can conduct transactions independently without visiting bank branches or ATMs. Strategies to enhance digital service quality—such as upgrading technological infrastructure, developing user-friendly mobile banking applications, and providing customer training—have significantly contributed to customer satisfaction at BSI Sidoarjo and increased the adoption of BSI Mobile services. The practical implications of this research underscore the importance of prioritizing the development of high-quality digital services to enhance customer satisfaction and loyalty, ensuring banks remain competitive in the digital era.

 OPEN ACCESS

ARTICLE HISTORY

Received: 14-05-2024

Revised: 29-08-2023

Accepted: 30-08-2024

KEYWORDS

strategy, digital services, customer satisfaction

Corresponding Author:

Surahmah

Universitas Sunan Giri, Surabaya, Indonesia

Email: email.ruhyr1456@gmail.com

Pendahuluan

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. BSI telah membawa perubahan signifikan dalam era digital dengan menyediakan layanan yang mudah diakses oleh nasabah (Ulfa, 2021). Sebagai industri perbankan syariah, melayani jasa dan memenuhi kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dan menjadi prioritas utama. Jika nasabah tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan mereka, maka mereka akan dengan mudah berpaling ke bank lain (Samsuri, 2022). Kepuasan nasabah adalah aspek strategis yang penting untuk memenangkan persaingan sekaligus mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat luas (Suharyadi, 2018). Memanfaatkan perkembangan teknologi digital menjadi langkah yang efektif untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi elemen krusial dalam pengembangan perbankan agar mampu bersaing dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dalam penyediaan fasilitas layanan, sejumlah bank telah membuktikan inovasi mereka dengan menghadirkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti layanan *mobile banking*, ATM (mesin teller otomatis), dan layanan sejenis lainnya (Samsuri, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan yang berkualitas dan relevan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara efektif.

Dalam industri perbankan, hubungan antara bank dan nasabah sangat penting, dan kualitas layanan memainkan peran yang krusial dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. agar dapat membentuk kepuasan nasabah. Baru-baru ini, Industri perbankan menghadirkan layanan digital. Layanan digital perbankan merupakan layanan elektronik yang dikembangkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan (Larassati & Fauzi, 2022). Layanan yang berkualitas menjadi penting untuk mencapai kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Dengan adanya layanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah agar mendorong terciptanya loyalitas pada nasabah agar tidak berpaling pada pesaing. Hal itu, juga akan mendorong para nasabah untuk rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menarik nasabah baru, yang mana jika kualitas layanan yang dirasakan memenuhi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Hal ini, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan nasabah akan tinggi (Ilmi, 2020).

Kualitas layanan tidak dapat diabaikan, karena berpengaruh pada peningkatan keunggulan yang kompetitif dalam memperoleh kepuasan nasabah. Meningkatkan kualitas layanan yang baik dan berkualitas bukan hanya sekedar tujuan tetapi merupakan suatu hak yang harus diberikan kepada nasabah di mana akan memberikan rasa nyaman

dengan pelayanan yang sudah diterimanya. Diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau (Panjaitan & Yuliati, 2016). Kemajuan digital saat ini, menarik persaingan yang ketat di dunia perbankan, maka sangat diperlukan inovasi baru pada layanan perbankan. Dalam memenangkan persaingan saat ini, sangat perlu memperhatikan strategi yang perlu dijadikan acuan. Karena strategi ekonomi klasik dan ekonomi digital berbeda dalam penerapannya dan kegunaannya. Maka dari itu, Industri perbankan harus melakukan transformasi digital, agar berjalan secara optimal. Dengan adanya sistem yang baik dalam bidang layanan digital sangat penting, agar perbankan memiliki potensi ekonomi digital yang dapat mendorong perkembangan layanan digital dalam membentuk kepuasan nasabah.

Dalam buku Manajemen Pemasaran, Philipin dan Keller berpendapat bahwa kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan gambaran perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah menggunakan produk dan kualitas layanan yang ada pada perusahaan (Indrasari, 2019). Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa bank syariah harus selalu memenuhi harapan dan ekspektasi nasabah supaya nasabah merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Nasabah yang puas akan mendorong publisitas kepada nasabah yang potensial (Ramdan, 2020).

Menurut Teori dari Tjiptono (2015) kualitas layanan merupakan bentuk upaya dari pemenuhan kebutuhan serta keinginan nasabah dengan adanya ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan nasabah. Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi standar kualitas yang tinggi dan terus mengikuti perkembangan teknologi dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara konsisten dan handal (Larassati & Fauzi, 2022). Hal ini melibatkan keandalan, responsifitas, komunikasi yang efektif kecepatan, kemudahan serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan nasabah. Dengan menjaga kualitas layanan yang tinggi, bank syariah Indonesia (BSI) dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan mencapai kepuasan nasabah yang tinggi dengan mengembangkan strategi layanan perbankan digital. Menurut Penyelenggaraan Digital Branch Bank Umum oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengartikan layanan perbankan digital sebagai layanan atau kegiatan perbankan yang dilakukan melalui sarana elektronik atau digital yang dimiliki oleh bank, dengan menggunakan media digital yang dimiliki oleh calon nasabah atau nasabah bank. Layanan ini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang bank (Emalya, 2022). Sedangkan yang dimaksud strategi merupakan suatu rencana atau taktik yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap unit bisnis perlu merancang strategi yang sesuai untuk mencapai tujuan bisnisnya (Sari, 2023).

Dalam menghadapi kemajuan teknologi saat ini, industri perbankan telah mengadopsi sistem otomatis untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam menjalankan proses bisnis. Tujuannya supaya nasabah bisa memanfaatkan layanan

secara online tanpa mengunjungi bank, yang dikenal sebagai layanan digital. Dampak perkembangan teknologi dalam industri perbankan adalah meningkatnya penggunaan e-business dan e-banking (Samsudin et al., 2023). Baru-baru ini, Bank syariah Indonesia telah meluncurkan BSI Mobile, sebuah layanan digital perbankan mobile yang memberikan berbagai kemudahan pada pengguna dalam melakukan transaksi, serta menawarkan berbagai fitur lengkap dan inovatif. Mobile banking merupakan suatu kemajuan teknologi yang memiliki dampak signifikan, hadirnya mobile memberikan layanan digital yang praktis dan populer di kalangan banyak orang. Im layanan Mobile, sebagai suatu aplikasi perbankan terkemuka, menawarkan berbagai fitur yang lengkap dan mudah digunakan untuk mempermudah kebutuhannya baik finansial, sosial, dan spiritual nasabah. Hal ini memberikan pengalaman layana yang baik dan memungkinkan nasabah untuk fokus pada masa selanjutnya dengan menggunakan layanan digital (Samsudin et al., 2023). Setelah melakukan pengamatan awal, peneliti telah melakukan wawancara dengan nasabah BSI yang menggunakan layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Nasabah tersebut menyatakan bahwa tujuan dari layanan digital di bank tersebut adalah untuk mempermudah transaksi. Namun, menurut nasabah tersebut, layanan digital juga memiliki kelemahan karena tidak semua orang dapat menggunakan smartphone dan tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan teknologi. Nasabah tersebut lebih memilih untuk mengantre dan melakukan transaksi secara manual dengan menggunakan slip transaksi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saputra pada tahun 2021 dengan judul "Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu" menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap layanan digital mobile banking dapat memudahkan mereka dalam melakukan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk memperbarui studi sebelumnya dengan fokus pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam memanfaatkan kualitas layanan digital. Permasalahan yang menjadi inti penelitian ini adalah bagaimana strategi pengembangan kualitas layanan digital dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah BSI. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik mengkaji topik serupa. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi BSI untuk lebih meningkatkan kualitas layanan digital mereka dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan perhatian khusus pada pengembangan strategi layanan digital di BSI Sidoarjo.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Muhadjir, 2000). Dalam penelitian ini, akan dilakukan pembahasan yang bersifat teoritis dan dilengkapi dengan analisis sesuai dengan kondisi yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi data, yaitu melalui observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Objek penelitian ini adalah layanan digital BSI, dengan fokus khusus pada pengguna layanan digital BSI mobile di area Sidoarjo. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia, sedangkan sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan digital mobile BSI dan berada di Sidoarjo.

Hasil dan Diskusi

1. Strategi pengembangan Kualitas Layanan Digital Dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI

Bank syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan dari tiga bank syariah milik negara (Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah). Dalam perkembangan teknologi informasi yang pesat, bank-bank besar tertarik untuk beralih dari layanan tradisional ke layanan digital karena perubahan karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah /pelanggan yang terus mengikuti perkembangan teknologi (Pratiwi et al., 2020). Saat ini bank syariah Indonesia telah menghadirkan Layanan BSI Mobile Banking. Mobile banking merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan segala transaksi keuangan.

Hasil observasi dan wawancara (30 November 2023) pada nasabah yang menggunakan layanan digital BSI KCP Sidoarjo Gateway menyatakan:

"Bahwa dalam perkembangan industri digital saat ini, membutuhkan adanya strategi dalam mengembangkan kualitas layanan digital dengan mengikuti perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang dapat mengembangkan atau meningkatkan kualitas layanan digital dalam membentuk kepuasan nasabah. Dengan adanya layanan digital yang efisien dan praktis dan lainnya di layanan digital BSI akan membentuk kepuasan tersendiri bagi nasabah. Sekarang ini nasabah dapat melakukan transaksi melalui berbagai fasilitas yang telah disediakan bank syariah Indonesia. Seperti internet banking, M-banking, atau ATM dan lain sebagainya. Melalui layanan digital BSI nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang".

Pernyataan tersebut menggambarkan pentingnya pengembangan layanan digital dalam industri perbankan untuk membentuk atau meningkatkan kepuasan nasabah (BSI) di Sidoarjo. Dalam perkembangan teknologi layanan digital menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien dan praktis.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsuri yang mana dalam penelitiannya memaparkan bahwa dengan adanya perkembangan teknologi, perbankan dapat meningkatkan layanan digital. dengan adanya layanan digital nasabah dapat mendapatkan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke tempat (Samsuri, 2022). Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan strategi layanan berbasis teknologi guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah dengan terus meningkatkan kualitas layanan, melakukan perbaikan, dan mengembangkan inovasi baru dalam layanan digital. Yangmana diketahui bahwa tujuan utama dari layanan digital untuk mengembangkan efisiensi dan efektivitas pelayanannya.

2. Manfaat Dan kendala Menggunakan Layanan Digital Mobile banking BSI

Perkembangan teknologi digital yang pesat saat ini telah menghasilkan aplikasi perbankan berbasis internet yang menawarkan layanan perbankan melalui platform online seperti BSI mobile banking BSI. Penggunaan layanan digital mobile banking BSI memiliki manfaat dan tantangan yang perlu diperhatikan. Penting bagi nasabah untuk mempertimbangkan manfaat dan tantangan sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan digital mobile banking BSI. Nasabah juga perlu memastikan bahwa mereka memahami dan mengikuti langkah-langkah keamanan yang disarankan oleh bank untuk melindungi informasi dan dana mereka (Lestari, 2022). Menurut hasil survei APJ//jumlah pengguna internet di Indonesia diperkirakan mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 2,67% dibandingkan dengan periode sebelumnya, di mana terdapat sekitar 210,03 juta pengguna internet (Sadya, 2023). Dengan meningkatnya penggunaan internet diketahui saat ini perilaku masyarakat banyak berubah ketika melakukan transaksi, yang lebih memprioritaskan aspek kemudahan, fleksibilitas dan efisiensi tanpa mau ribet. Layanan digital banking yang disediakan BSI adalah aplikasi M-Banking atau yang lebih di kenal dengan BSI Mobile. Layanan tersebut merupakan suatu fasilitas layanan M-banking BSI untuk mempermudah para nasabahnya. BSI Mobile memiliki berbagai fitur dalam layanannya, guna dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Saudari Nurussaniyah nasabah BSI KCP Sidoarjo Gatawey pengguna layanan digital BSI mobile mengatakan bahwa:

"Menurut saya manfaat yang saya dapat dari layanan digital BSI mobile bank syariah Indonesia dapat mempermudah saya dalam melakukan berbagai transaksi. Yang hanya cukup lewat HP. tanpa cape-cape ke ATM. Karena dengan adanya berbagai fitur yang telah disediakan di aplikasi BSI mobile juga mempermudah kegiatan sehari-hari saya jadi fleksibel dimana aja dan kapan aja bisa terlayani"

Hasil observasi pada penggunaan aplikasi BSI mobile Terdapat berbagai Fitur BSI mobile yang mencakup Informasi Rekening, Tranfer, berbagai Ziswaf, Fitur Favorite, dan lain-lain. Dengan banyaknya fitur tersebut dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi apalagi ATM BSI belum begitu banyak di daerah - daerah. Dengan adanya BSI mobile juga dapat mempermudah para calon nasabah dalam membuka buku Rekening secara online, dengan cara mendownload BSI Mobile di Playstore atau Appstore. Cara pendaftaran pembukaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Unduh aplikasi BSI Mobile melalui Playstore (untuk pengguna Android) atau Appstore (untuk pengguna iOS).
2. Setelah mengunduh aplikasi, buka aplikasi tersebut dan cari opsi "pembukaan rekening". Klik opsi tersebut untuk memulai proses pembukaan rekening.
3. Anda akan diberikan pilihan jenis tabungan yang tersedia, seperti tabungan Haji Indonesia, tabungan Easy Mudharabah, tabungan Wadi'ah, dan lain-lain. Pilih salah satu jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan Anda dengan mengklik opsi tersebut.
4. Siapkan data yang diperlukan, seperti KTP dan NPWP jika Anda memiliki. Pastikan data yang Anda berikan akurat dan lengkap.
5. Isi formulir pendaftaran dengan data diri.
6. Unggah foto KTP, foto diri Anda sambil memegang KTP serta sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
7. Setelah mengisi formulir dan mengunggah foto-foto yang diminta, Anda akan diminta untuk melakukan verifikasi melalui layanan video call dengan petugas Bank Syariah Indonesia. Melalui video call ini, petugas akan memverifikasi identitas Anda dan melakukan proses validasi.
8. Setelah proses verifikasi selesai, Anda akan diminta untuk melakukan setoran pertama minimal sebesar Rp. 100.000 sebagai saldo awal rekening Anda.
9. Setelah melakukan setoran pertama, Anda tinggal menunggu persetujuan pembukaan rekening dari pihak Bank Syariah Indonesia. Proses ini biasanya membutuhkan waktu tertentu, tergantung dari kebijakan dan prosedur internal bank syariah Indonesia.

Dari pembahasan di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari yang mana dalam penelitiannya memaparkan bahwa layanan BSI mobile dapat memudahkan nasabah atau calon nasabah dalam segala transaksi dalam penelitian tersebut juga menjelaskan cara membuka buku rekening yang dapat dilakukan dengan dua cara bisa langsung ke tempat atau bisa secara online lewat hp saja, dengan adanya BSI mobile segala kemudahan diberikan dari fitur yang ada di bsi mobile (Lestari, 2022):
Supaya penggunaannya dapat beraktivitas dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari dengan mengacu pada konsep kualitas layanan m-banking menurut Gummesson dan Lovelock, terdapat empat indikator yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan mobile banking (Lestari, 2022). Indikator-indikator tersebut meliputi: Kemudahan, Keamanan, Ketepatan, dan Kepercayaan. Hasil wawancara pada saudari safika yang merupakan nasabah BSI KCP Sidoarjo menyatakan bahwa:

"Menurut saya pengguna layanan digital untuk mempermudah nasabah. Akan tetapi untuk nasabah seperti orang yang minim pengetahuannya mengenai

layanan digital itu akan merasa sulit karena keterbatasannya. Sehingga memilih untuk mengunjungi bank BSI atau cabang BSI".

Hasil Wawancara di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution, dkk., yang menyatakan bahwa layanan digital bertujuan untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Namun juga ada yang merasa kesulitan dalam menggunakannya karena faktor keterbatasan baik keterbatasan umur atau pengetahuannya (Nasution et al., 2023).

Peningkatan layanan digital, seiring dengan perkembangan teknologi dan akibat pandemi COVID-19, banyak bank telah meningkatkan layanan digital mereka untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan digital dan mengurangi kontak fisik. Hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan layanan digital adalah data pribadi. Dalam menghadapi ancaman keamanan siber yang semakin meningkat, bank saat ini harus fokus pada keamanan informasi pribadi dan keuangan nasabah (Sidabutar, 2021). Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI KCP Sidoarjo yang menyatakan bahwa:

"Selama saya menggunakan aplikasi layanan digital BSI baik BSI webform maupun BSI mobile untuk saat ini masih aman bahkan sangat efektif untuk diterapkan dalam transaksi keuangan"

Hasil Wawancara di atas sejalan dengan yang dilakukan Nasution, dkk., yang menyatakan bahwa layanan BSI mobile dan webform sangat efektif diterapkan karena keamanannya dalam bertransaksi keuangan (Nasution et al., 2023). Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan lembaga keuangan lainnya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era digital, strategi peningkatan kualitas layanan digital, seperti kecepatan respons, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan keamanan informasi, terbukti efektif dalam membangun kepuasan nasabah. BSI perlu terus berinovasi dengan memperbarui fitur-fitur layanan digital mereka, meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan teknologi digital, dan memastikan perlindungan data nasabah dari ancaman keamanan siber. Dengan langkah tersebut, BSI tidak hanya dapat mempertahankan loyalitas nasabah tetapi juga meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan digital. Lebih jauh, temuan ini juga mendorong bank untuk mengatasi hambatan aksesibilitas layanan digital, terutama bagi kelompok nasabah dengan keterbatasan pengetahuan teknologi, agar tercipta inklusivitas dalam layanan perbankan.

Simpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan kualitas layanan digital yang berkualitas memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Sidoarjo. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah mencakup kecepatan respon, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan keamanan informasi. Nasabah memberikan penilaian positif terhadap layanan digital

yang mampu memenuhi harapan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas serta mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan BSI kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan kualitas layanan digital tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga memberikan manfaat strategis dalam memperluas pangsa pasar dan mempertahankan nasabah.

Rekomendasi bagi penelitian lanjutan mencakup eksplorasi lebih mendalam terhadap faktor spesifik seperti personalisasi layanan, interaksi dengan nasabah, dan integrasi dengan platform digital lain. Selain itu, penting untuk mengidentifikasi strategi efektif dalam mengatasi hambatan implementasi layanan digital, seperti literasi teknologi nasabah dan tantangan teknis lainnya.

Dalam konteks pengembangan layanan digital, BSI Sidoarjo perlu terus meningkatkan platform digital mereka dengan memperhatikan inovasi, keamanan, dan privasi data nasabah. Selain itu, pelatihan dan edukasi bagi nasabah mengenai pemanfaatan layanan digital juga perlu ditingkatkan untuk mendukung adopsi yang lebih luas. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi BSI dan lembaga keuangan lainnya untuk menciptakan pengalaman layanan digital yang unggul, mendukung kepuasan nasabah, dan meningkatkan daya saing di era digital.

Referensi

- Emalya, S. (2022). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Sebelum Dan Setelah Memiliki Bank Digital*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ilmi, V. S. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI syariah KCP Ponorogo*. IAIN PONOROGO.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–217.
- Lestari, N. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 219–242.
- Muhadjir, N. (2000). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rake Sarasin.
- Nasution, R. P., Dalimunthe, A. A., & Irham, M. (2023). Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai. *Banku: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(1), 28–37.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Pratiwi, I. E., Affandy, F. F., & Rosalina, Y. (2020). Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology f Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 478–487.
- Ramdan, U. S. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual-Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah Pt Bni Syariah Cabang Karawang)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.
- S., S. (2023). *Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023*. Retrieved from: APJII.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1163–1170.
- Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi. *RIBHUNA: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1), 39–53.
- Sari, S. S. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 3(3), 55–62.
- Sidabutar, R. (2021). Efektivitas Penerapan Media Pembelajaran Interaktif Berbasis Google Classroom dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 4(2), 344–352. <https://doi.org/10.54367/aquinas.v4i2.1308>
- Suharyadi, D. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko yoehan wanaherang bogor. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 289–296.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. CV Andi Offset.
- Ulfa, A. (2021). Dampak penggabungan tiga bank syariah di indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106.