

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dan menyalurkannya kembali. Sebagai perwakilan yang tepercaya untuk mengelola uang, bank memantau transaksi yang berkaitan dengan uang. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mendorong pertumbuhan sektor perbankan, lembaga ini berupaya meningkatkan layanan melalui perbankan digital, yang kini menjadi pilihan utama bagi pengguna mobile banking. Sebagai akibatnya, perbankan sebagai lembaga keuangan formal harus menghadapi berbagai perkembangan teknologi yang mengubah ekspektasi nasabah dan memberikan peluang bagi bank untuk meningkatkan layanan. Fenomena ini dikenal sebagai disruptive technology, yaitu perubahan teknologi yang sangat signifikan sehingga dapat mengubah seluruh tatanan sektor. Teknologi yang mengganggu ini seringkali berkaitan dengan digitalisasi proses yang ada dan penerapannya di bidang-bidang baru.

Kemajuan teknologi yang berlangsung cepat saat ini mendorong industri perbankan untuk meningkatkan kualitas layanannya melalui penerapan layanan perbankan digital. Namun, hal ini juga menyebabkan percepatan dalam penyediaan layanan keuangan digital, seperti pembayaran melalui ponsel (m-payment), perbankan mobile (m-banking), internet banking, dan

uang elektronik (e-money), yang ditawarkan oleh perbankan syariah mengalami kendala.¹

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang merambah industri perbankan, layanan bank telah bertransformasi menjadi layanan berbasis digital. Layanan ini berfokus pada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital melalui perangkat atau aplikasi yang menjadi bagian dari saluran distribusi bank. Dengan layanan perbankan digital, nasabah dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, serta mengurangi interaksi fisik langsung antara nasabah dan bank. Hal ini memungkinkan operasional bank berlangsung lebih efisien dan menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. Perbankan syariah memegang peran signifikan, tercermin dari pangsa pasar inklusi keuangan syariah yang mencapai 9,06%. Oleh karena itu, digitalisasi produk perbankan syariah diyakini mampu memperluas basis nasabah sekaligus berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan indeks literasi dan inklusi keuangan syariah.²

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, digitalisasi menjadi elemen kunci dalam perkembangan sektor

¹. Muh. Arfah Basri, Muhammad Wahyuddin Abdullah, and Saiful Muchlis, 'Digitalisasi Keuangan Syariah: Peluang Dan Tantangan Syariah', *Jekis: Jurnal Ekonomi Islam*, 1.2 (2023), pp. 9–16.

². Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, 'Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah', *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5.1 (2022), pp. 29–45, doi:10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362.

perbankan, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik telah menawarkan berbagai produk seperti pembayaran melalui ponsel (m-payment), perbankan mobile (*m-banking*), internet banking, dan uang elektronik (*e-money*). Bank Syariah bukan hanya diperuntukkan buat umat Islam saja tetapi terbuka untuk umum, karena yang membedakan hanya dalam sistemnya saja. Masih terdapat berbagai ketidakjelasan dalam proses pelaksanaannya, misalnya penentuan besar agunan oleh bank syariah untuk suatu pembiayaan. Hal ini seharusnya tidak menjadi penekanan utama, melainkan didasarkan pada tingkat kepercayaan bank terhadap nasabah. Dalam menyalurkan pembiayaan, bank seharusnya membina dan memberikan edukasi kepada nasabah, sehingga terjalin hubungan yang selaras antara keduanya untuk bersama-sama mencapai kesejahteraan. Bila ini yang dipraktikkan maka banyak umat Islam yang mampu untuk berusaha dan mandiri. Sekarang umat Islam hanya bisa menikmati tempat menabung tanpa riba namun tidak banyak yang mampu memanfaatkan fasilitas bank yang tersedia karena terkendala agunan.³

Mobile banking kini bukan sekadar sarana untuk melakukan transaksi, melainkan telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk para nasabah di BSI KC Bengkulu Adam Malik. Walaupun tergolong sebagai

³. Muhammad Ismail Sha Maulana and others, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi', *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 2.1 (2022), pp. 85–110, doi:10.36781/iqtisadie.v2i1.225.

layanan yang lebih baru dibandingkan dengan perbankan konvensional, kehadiran mobile banking membantu meningkatkan literasi digital nasabah dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang.

Sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi super-app bernama **BYOND by BSI** sebagai bentuk inovasi unggulannya. Tidak seperti aplikasi perbankan digital konvensional yang umumnya hanya fokus pada layanan transaksi, **BYOND by BSI** menawarkan kemudahan dan manfaat yang lebih luas. Aplikasi ini dikembangkan untuk menjadi solusi keuangan lengkap yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, guna memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.

Mengikuti kesuksesan BSI Mobile, BSI memperkenalkan **BYOND by BSI** sebagai versi terbarunya dengan tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih kaya, serta layanan yang dirancang untuk memberikan pengalaman digital banking yang lebih maksimal. **BYOND by BSI** merupakan generasi terbaru aplikasi mobile banking berbasis syariah yang dirancang untuk memberikan layanan keuangan yang lebih cepat, praktis, dan inovatif. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan fitur transaksi,

tetapi juga mendukung gaya hidup digital para pengguna secara menyeluruh.⁴

Salah satu alasan utama saya memilih penelitian ini adalah keluhan nasabah terkait gangguan dan error pada aplikasi mobile banking *BYOND by BSI*. Pihak BSI menjelaskan bahwa kendala tersebut terjadi akibat proses peningkatan (upgrade) sistem guna memperbaiki kualitas layanan transaksi. Meski demikian, pembaruan ini akan terus dilakukan hingga nasabah benar-benar merasa puas. Situasi tersebut mendorong saya untuk menelaah lebih dalam persepsi dan pengalaman awal nasabah saat menggunakan *BYOND by BSI*, sekaligus menilai sejauh mana transformasi ke aplikasi ini memengaruhi mutu pelayanan khususnya di Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik.

BSI KC Bengkulu Adam Malik merupakan salah satu kantor cabang yang telah mengimplementasikan aplikasi *BYOND by BSI*. Keberhasilan aplikasi ini dalam meningkatkan layanan di tingkat cabang menjadi krusial, karena interaksi langsung dengan masyarakat mayoritas berlangsung di level KC. Dengan metode kualitatif, penelitian ini akan menyelami persepsi dan pengalaman nasabah serta pegawai yang menggunakan *BYOND by BSI*. Tujuannya ialah menilai seberapa efektif transformasi digital ini dalam memperbaiki pelayanan, sekaligus mengungkap tantangan dan peluang pengembangan di

⁴. Jurnal Akuntansi and others, 'Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata', 01.03 (2025), pp. 424–28.

masa depan. Temuan penelitian diharapkan memberi kontribusi akademis dan praktis, terutama guna mendorong optimalisasi layanan perbankan syariah berbasis digital di Indonesia.

Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada implementasi serta efektivitas pemanfaatan aplikasi *BYOND* by BSI sebagai wujud transformasi layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) Bengkulu Adam Malik. Evaluasi efektivitas diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan kepada nasabah, yang meliputi aspek kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan proses transaksi, kenyamanan saat penggunaan aplikasi, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap sejumlah fitur terkini yang disediakan dalam *BYOND* by BSI.
2. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah dan pegawai BSI KC Bengkulu Adam Malik, yang telah menggunakan atau terlibat dalam proses sosialisasi dan pemanfaatan aplikasi *BYOND* by BSI.
3. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Rumusan Masalah

Meskipun Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik telah berkomitmen untuk menjalankan aktivitasnya terkhusus penggunaan *BYOND* by BSI sesuai dengan prinsip syariah, masih ada beberapa tantangan dan kendala yang perlu diatasi dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam operasionalnya. Beberapa pertanyaan yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap transformasi layanan mobile banking melalui aplikasi *BYOND* by BSI?
2. Bagaimana pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi *BYOND* by BSI sebagai sarana pelayanan perbankan ?
3. Sejauh mana aplikasi *BYOND* by BSI berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik?

Dengan merumuskan masalah-masalah di atas ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana efektifitas dari hasil uraian diatas nantinya dapat menjadi faktor kunci dalam pengembangan layanan keuangan syariah, sekaligus mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk menghadapi tantangan yang ada.

Tujuan penelitian

Dari rumusan masalah diatas penelitian ini bertejuan untuk :

1. Menganalisis persepsi tentang efektivitas transformasi Mobile Banking *BYOND* by BSI dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di BSI KC Bengkulu Adam Malik.
2. Mengevaluasi pengalaman dan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *BYOND* by BSI.
3. Mengidentifikasi faktor pendukung, kendala, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi layanan *BYOND* by BSI di BSI KC Bengkulu Adam Malik.

Melalui tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi digitalisasi yang efektif dan efisien dalam konteks perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik, serta membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan.

Kegunaan penelitian

1. Kegunaan teoritis

Salah satu aspek teoritis yang dapat dikembangkan dalam penelitian ini adalah kaitan antara prinsip-prinsip syariah dan penerapan teknologi dalam sektor perbankan. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi mengembangkan teori terkait layanan keuangan digital berbasis syariah, yang bisa diterapkan oleh lembaga keuangan syariah lainnya. Sebagai

contoh, bagaimana layanan mobile banking, internet banking, atau aplikasi fintech yang dikembangkan dapat disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah agar produk dan layanan yang disediakan tetap sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan kajian di bidang perbankan syariah, khususnya terkait transformasi layanan digital dan efektivitas mobile banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai implementasi teknologi informasi dalam sistem perbankan syariah di Indonesia.

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik. Sebagai contoh, penerapan mobile banking atau internet banking dapat mempercepat proses transaksi dan mengurangi ketergantungan pada administrasi manual, yang pada gilirannya dapat meminimalkan kesalahan manusia serta menurunkan biaya operasional. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya di KC Bengkulu Adam Malik, temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI, sehingga dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi nasabah. Bagi nasabah,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi *BYOND by BSI* sebagai sarana layanan perbankan digital. Sementara itu, bagi peneliti di masa mendatang, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi awal untuk mengembangkan kajian lebih lanjut mengenai transformasi digital di dunia perbankan syariah, baik dari aspek teknologi, kepuasan pengguna, maupun efektivitas layanan.⁵

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini dilaksanakan oleh **Putri Maharani¹, Rahmawati Khoiriyah (2024)** dalam jurnal internasional yang berjudul **The Effect Of Digital Customer Experience And E-Service Quality On E-Loyalty Of Bsi Mobile Application Users**. Penelitian ini mengeksplorasi keterkaitan loyalitas pengguna aplikasi BSI Mobile dengan pengalaman pelanggan digital dan kualitas layanan elektronik, menegaskan bahwa kedua aspek tersebut—melalui pengalaman digital yang memuaskan dan layanan elektronik yang andal—menjadi penentu utama keputusan nasabah untuk terus memakai mobile banking. Menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif, data diperoleh dari 100 pengguna BSI Mobile di wilayah Solo Raya melalui

⁵. Putri Maharani and Rahmawati Khoiriyah, 'The Effect Of Digital Customer Experience and E-Service Quality On E-Loyalty Of Bsi Mobile Application Users', 2024, pp. 358–64.

kuesioner skala Likert yang disebarakan via Google Forms, dengan teknik purposive sampling. Analisis regresi linier berganda pada SPSS 25 menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan digital dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, menegaskan peran krusial keduanya dalam mempertahankan pengguna.

2. Penelitian ini dilaksanakan oleh **Yasminah Nur Fitriah & Anom Garbo (2024)** dalam jurnal internasional yang berjudul **Factors influencing the decision to use BSI Mobile Banking among Gen Z and Millennials in Yogyakarta, Indonesia**. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor utama yang mendorong keputusan individu untuk menggunakan layanan mobile banking. Fokusnya pada motivator intrinsik—meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan—serta faktor eksternal seperti pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diisi 124 responden. Analisis dilakukan memakai Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menilai keterkaitan antara variabel-variabel UTAUT2 dan adopsi mobile banking. Penelitian ini menemukan bahwa faktor intrinsik, khususnya kebiasaan, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha, memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Motivasi hedonis serta nilai

harga juga berkontribusi penting, sedangkan faktor eksternal berupa pengaruh sosial dan kondisi pendukung tidak menunjukkan pengaruh signifikan.⁶

3. Penelitian ini dilaksanakan oleh **Muhammad Zia Ulhaq, Muhammad Rasyad Al Fajar (2022)** dalam jurnal nasional yang berjudul **PELUANG DAN TANTANGAN BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL**. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang bertujuan berusaha menganalisis berbagai tantangan ke depannya dan peluang bank syariah di era digital seperti sekarang ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengembangan industri perbankan syariah ke depannya masih menghadapi sejumlah tantangan dan peluang. Hal ini dapat dilihat dari saing permasalahan literasi dan inklusi bank syariah. Chief Economist Bank Syariah Indonesia (BSI), Banjaran Surya Indrastomo, menyampaikan bahwa dari segi jumlah, keberadaan bank syariah di masyarakat masih tertinggal jauh dibandingkan dengan bank konvensional. Tantangan lainnya jangkauan jaringan bank syariah masih rendah. Tahun 2020, share outlet bank syariah terhadap bank umum baru mencapai 7,7 persen. Ini berarti, dari setiap 1 juta penduduk, hanya terdapat 9 cabang bank syariah yang melayani, sedangkan bank umum memiliki 114 cabang. Selain itu, tingkat literasi

⁶. Yasminah Nur Fitriah and others, 'Factors Influencing the Decision to Use BSI in Yogyakarta , Indonesia Mobile Banking among Gen Z and Millennials', 10.2 (2024), pp. 1143–68.

dan inklusi terhadap bank syariah masih tergolong rendah. Berdasarkan data BSI, literasi perbankan syariah hanya mencapai 8,9 persen, jauh di bawah bank konvensional yang mencapai 37,7 persen. Dengan demikian, lembaga keuangan syariah dapat memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan kegiatan transaksi dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh bank syariah supaya memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi seluruh nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah.⁷

4. Penelitian ini dilakukan oleh **Muchammad Damar Galih, Firman Setiawan (2024)** yaitu jurnal nasional dengan judul **Optimizing Islamic Bank Customer Satisfaction Through Mobile Banking And Internet Banking Services**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi kepuasan nasabah melalui layanan mobile banking dan internet banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Jombang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan enam informan yang merupakan nasabah BSI aktif pengguna layanan *mobile banking* dan *internet banking*. Analisis data menggunakan metode analisis interaktif, yang meliputi tahapan reduksi data,

⁷. Muhammad Zia Ulhaq and Muhammad Rasyad Al Fajar, 'Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Digital', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5.1 (2022), pp. 49–61 <<http://ejournal.iaimbima.ac.id/index.php/jesa>>.

penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap antarmuka pengguna (user interface) dari layanan mobile banking dan internet banking. Pihak bank perlu meningkatkan keamanan sistem *mobile banking* dan *internet banking*, membangun kredibilitas yang kuat, serta memastikan integrasi yang optimal antara kedua layanan tersebut. Selain itu, pelayanan kepada nasabah juga harus ditingkatkan agar lebih responsif dan informatif dalam penggunaan *mobile banking* maupun *internet banking*. Penelitian ini secara literatur dapat menjadi rujukan bagi penelitian di masa mendatang dan dapat menjadi rujukan bagi pihak perbankan syariah dalam melakukan optimalisasi layanan online terutama bagi BSI.⁸

5. Penelitian ini dilakukan oleh Siti Fatimah (2024) yaitu skripsi dengan judul **Pengaruh Service Quality, E- Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening** yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Service Quality, E-trust dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel

⁸. Muchammad Damar Galih and Firman Setiawan, 'Optimizing Islamic Bank Customer Satisfaction Through Mobile Banking And Internet Banking Services', *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5.1 (2024), pp. 90–106, doi:10.46367/jps.v5i1.1791.

Intervening. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer yaitu data diambil langsung dari jawaban para responden. Penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel. Analisis data dilakukan menggunakan teknik yang mencakup uji regresi linier berganda, uji hipotesis, analisis jalur (*path analysis*), dan uji Sobel, dengan pengolahan data melalui aplikasi IBM SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile. Namun, e-trust dan transformasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Penelitian ini juga mengungkap bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai mediator dalam hubungan kausal antara kualitas layanan, kepercayaan elektronik (e-trust), dan transformasi digital terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile.⁹

Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dampak transformasi mobile banking *BYOND by* BSI

⁹. Siti Fatimah, 'Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6.1 (2024), pp. 378–81, doi:10.47476/reslaj.v6i1.3952.

terhadap pelayanan nasabah di BSI KC Bengkulu Adam Malik. Melalui studi kasus, peneliti dapat mengeksplorasi fenomena secara rinci dalam situasi nyata. Selain itu, pendekatan fenomenologis digunakan untuk menggali secara lebih dalam pengalaman dan pandangan nasabah serta karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik terkait transformasi digital melalui aplikasi *BYOND* by BSI, serta pengaruhnya terhadap layanan keuangan syariah.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BSI Kantor Cabang (KC) Bengkulu Adam Malik. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan Mei hingga selesainya penelitian tahun 2025.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik, dengan kriteria:
 - Telah menggunakan aplikasi *BYOND* by BSI minimal selama tiga bulan.
 - Berusia minimal 18 tahun.

- Bersedia untuk diwawancarai dan membagikan pengalaman terkait penggunaan aplikasi *BYOND by BSI*.
 - Menggunakan layanan digital banking untuk aktivitas keuangan rutin seperti transfer, pembayaran, pembelian, dan layanan lainnya.
- b. Karyawan BSI KC Bengkulu Adam Malik, yang mencakup:
- Customer Service (CS) yang secara langsung membantu nasabah dalam penggunaan aplikasi *BYOND by BSI*.
 - Marketing Officer atau Digital Banking Officer, yang berperan dalam edukasi dan promosi layanan digital *BYOND by BSI*.
 - Manajer Operasional atau Kepala Cabang , yang memahami strategi dan kebijakan transformasi digital di lingkungan kantor.
- c. Kriteria Tambahan Informan:
- Informan dipilih sampai mencapai saturasi data (data redundancy), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada informasi baru yang muncul.
 - Diprioritaskan informan yang memiliki pengalaman nyata baik dalam penggunaan

maupun penyediaan layanan melalui *BYOND* by BSI.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang dirancang untuk mengeksplorasi pandangan individu terkait peluang dan tantangan digitalisasi dalam transformasi layanan mobile banking melalui aplikasi *BYOND* by BSI, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan operasional di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik. Selain itu, wawancara ini juga bertujuan untuk memahami dampak digitalisasi terhadap layanan keuangan syariah. Seluruh proses wawancara akan direkam (dengan persetujuan responden) dan didokumentasikan untuk keperluan analisis lebih lanjut.

b. Observasi Partisipatif

Peneliti akan melakukan observasi di lokasi-lokasi tertentu, untuk memahami interaksi nasabah dengan layanan digital dan bagaimana karyawan menjalankan tugas mereka.

5. Analisis Data:

Data yang diperoleh dari wawancara, dan observasi akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik:

- a. Transkrip wawancara dan catatan observasi akan dibaca secara menyeluruh untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul.
- b. Pengkodean data akan dilakukan untuk mengelompokkan informasi ke dalam tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian.
- c. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan temuan utama.

Dengan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang transformasi layanan mobile banking melalui aplikasi *BYOND* by BSI serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan layanan keuangan di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik.

Sistematika Penulisan

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN (setelah ujian munaqasyah)

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

ABSTRACT

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL (jika ada)

DAFTAR GAMBAR (jika ada)

DAFTAR LAMPIRAN (jika ada)

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Batasan Masalah (Jika Diperlukan)
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan penelitian
- E. Kegunaan penelitian
- F. Penelitian terdahulu
- G. Metode penelitian
 - 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian
 - 2. Waktu dan Lokasi Penelitian
 - 3. Informan Penelitian
 - 4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data
 - 5. Teknik Analisis Data
- H. Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI

- A. Kajian Teori.....(Sesuai Variabel)
 - 1. Teori 1
 - 2. dst
- B. Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

BAB IV HASIL PENELITIAN

Disesuaikan dengan isi penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

(lampirkan hasil wawancara dan foto-foto penelitian pada setiap informan)