



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 3796-3803

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Layanan Operasional Perbankan Syariah Berbasis Digital (Studi Kasus di BSI KCP Probolinggo)

Deni Wahyudi, Dwi Wulandari Sugardiyanti, Aida Maulidia  
Universitas Nurul Jadid

[deniwahyudi180404@gmail.com](mailto:deniwahyudi180404@gmail.com), [dwisugardiyanti@gmail.com](mailto:dwisugardiyanti@gmail.com), [aidamaulidia1305@gmail.com](mailto:aidamaulidia1305@gmail.com)

### Abstrak

*Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan operasional yang efektif, efisien, dan tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah nasional telah mengimplementasikan layanan operasional berbasis digital guna merespons kebutuhan nasabah yang semakin dinamis dan menuntut kecepatan, akurasi, serta kemudahan akses layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan operasional perbankan syariah berbasis digital di BSI KCP Probolinggo, khususnya pada aspek pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan administrasi layanan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara informal dengan pegawai frontliner, serta dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas layanan operasional berbasis digital di lingkungan kantor cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan di BSI KCP Probolinggo telah diterapkan dengan cukup baik dan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Sistem digital membantu mempercepat alur pelayanan, meningkatkan akurasi pengelolaan data, dan memperkuat transparansi dalam proses transaksi. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital sebagian nasabah dan meningkatnya beban pelayanan pada jam operasional tertentu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan layanan operasional perbankan syariah berbasis digital serta menjadi rujukan bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.*

*Kata kunci: Perbankan Syariah, Layanan Operasional, Digitalisasi Perbankan.*

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan fundamental dalam struktur, proses, dan model bisnis industri perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Digitalisasi layanan perbankan tidak lagi diposisikan semata sebagai instrumen peningkatan efisiensi operasional, tetapi telah berkembang menjadi strategi kelembagaan untuk membangun keunggulan layanan yang cepat, aman, akurat, dan mudah diakses oleh nasabah dalam lingkungan persaingan yang semakin berbasis teknologi. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital memiliki dimensi yang lebih kompleks karena setiap inovasi sistem dan layanan harus diintegrasikan dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi, keadilan, dan akuntabilitas, yang menjadi fondasi normatif dalam pembentukan akad, penyampaian informasi produk, serta pelaksanaan transaksi berbasis sistem elektronik. Oleh karena itu, digitalisasi dalam perbankan syariah tidak hanya merepresentasikan modernisasi infrastruktur teknologi, tetapi juga proses institusional yang menuntut keselarasan antara logika efisiensi ekonomi, tata kelola operasional, dan nilai-nilai etis-spiritual dalam rangka membangun kepercayaan nasabah dan menjaga keberlanjutan layanan perbankan di era digital. [1]

Implementasi *digital banking* syariah tidak dapat dilepaskan dari peran normatif fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sebagai landasan hukum syariah dalam perancangan, pengembangan, dan operasionalisasi produk serta layanan berbasis digital. Fatwa tersebut berfungsi sebagai instrumen regulatif yang memastikan bahwa setiap inovasi teknologi, termasuk layanan berbasis aplikasi dan sistem transaksi elektronik, tetap berada dalam koridor akad syariah yang sah, seperti *murabahah*, *wadiah*, dan *wakalah*, serta memenuhi prinsip kejelasan akad dan keabsahan persetujuan nasabah dalam lingkungan digital. Oleh karena itu, perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk mengadopsi teknologi sebagai sarana modernisasi layanan, tetapi juga memperkuat mekanisme *sharia governance* melalui peran strategis Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam

melakukan pengawasan, audit kepatuhan, dan evaluasi berkelanjutan terhadap seluruh proses operasional digital. Pendekatan ini menjadi krusial untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan, tetapi juga tetap terbebas dari unsur *riba*, *gharar*, dan ketidakjelasan kontrak elektronik, sehingga kepercayaan nasabah terhadap integritas dan legitimasi syariah institusi perbankan dapat terjaga secara berkelanjutan. [2]

Sebagai bank syariah nasional, Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran strategis dalam mendorong modernisasi dan akselerasi transformasi layanan perbankan syariah melalui penerapan sistem operasional berbasis digital yang terintegrasi, adaptif, dan berkelanjutan. Digitalisasi di BSI tidak hanya terbatas pada proses pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi perbankan, tetapi juga mencakup pengelolaan administrasi nasabah, pemutakhiran dan integrasi basis data, penyediaan informasi produk dan layanan, serta penguatan sistem pengendalian internal yang tersinkronisasi dalam satu ekosistem digital terpadu. Implementasi ini diposisikan sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja operasional, memperluas inklusi dan akses keuangan syariah di berbagai lapisan masyarakat, serta memperkuat daya saing institusional bank syariah dalam menghadapi dinamika industri perbankan digital yang semakin kompetitif, berbasis teknologi, dan berorientasi pada kualitas pengalaman serta loyalitas nasabah. Selain itu, digitalisasi layanan di BSI juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keterlacakan proses pelayanan, sehingga setiap aktivitas operasional dapat dipantau dan dievaluasi secara sistematis guna mendukung pengambilan keputusan manajerial yang berbasis data dan sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola perbankan syariah yang baik. [3]

Perbankan digital merujuk pada penyediaan layanan dan produk keuangan yang dapat diakses secara fleksibel oleh nasabah kapan saja dan di mana saja melalui pemanfaatan teknologi internet dan berbagai platform digital yang terintegrasi dalam satu ekosistem layanan. Konsep ini tidak hanya menekankan kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga keandalan sistem, keamanan data, serta integrasi antaraplikasi dan basis data sebagai karakteristik utama dalam penyelenggaraan layanan perbankan modern yang berorientasi pada efisiensi dan kualitas pengalaman nasabah. Dalam kerangka ini, istilah *bank digital* mengacu pada lembaga perbankan yang menyelenggarakan seluruh proses dan layanan perbankan secara daring melalui situs web, aplikasi berbasis elektronik, dan kanal digital lainnya tanpa mengharuskan adanya interaksi fisik antara nasabah dan pihak bank di kantor cabang, sehingga merepresentasikan transformasi menyeluruh terhadap model bisnis dan struktur operasional perbankan, di mana teknologi diposisikan sebagai fondasi strategis untuk otomatisasi proses, standarisasi layanan, pengambilan keputusan berbasis data, serta penguatan daya saing dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah.[4] Dengan demikian, berdasarkan Konsep Teori Perbankan Digital menurut *Forbes* sebagaimana dikutip oleh Selvia, perbankan digital dipahami sebagai suatu kerangka transformasi model layanan perbankan yang tidak hanya menekankan aksesibilitas layanan tanpa batas ruang dan waktu, tetapi juga menempatkan integrasi sistem berbasis platform digital sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan operasional perbankan modern. Kerangka ini memosisikan teknologi informasi sebagai instrumen strategis untuk menghubungkan proses internal bank dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Melalui pemanfaatan sistem digital yang terintegrasi, peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan tidak semata diwujudkan dalam bentuk percepatan proses transaksi, tetapi juga dalam standarisasi prosedur layanan, penguatan akurasi pengelolaan data, peningkatan ketertelusuran setiap aktivitas operasional, serta penguatan keandalan dan keamanan sistem, sehingga perbankan digital berfungsi sebagai sarana transformasi menyeluruh terhadap pola kerja, tata kelola, dan pengalaman layanan nasabah dalam ekosistem perbankan yang semakin berbasis teknologi. [5]

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses implementasi layanan operasional perbankan syariah berbasis digital dalam konteks nyata. Studi kasus digunakan untuk menggali secara komprehensif praktik layanan operasional digital pada satu unit kerja tertentu, sehingga mampu menggambarkan kondisi empiris secara detail dan kontekstual. [6]

### 2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Probolinggo. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis BSI KCP Probolinggo sebagai unit operasional yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam penyelenggaraan layanan perbankan syariah berbasis digital, khususnya pada proses pembukaan rekening, pelaksanaan transaksi, pengelolaan administrasi nasabah, dan

penyampaian informasi layanan. Selain itu, cabang ini merepresentasikan dinamika implementasi sistem digital pada level operasional yang berhadapan langsung dengan karakteristik nasabah yang beragam, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris yang komprehensif mengenai efektivitas, tantangan, dan dampak layanan operasional berbasis digital dalam konteks pelayanan perbankan syariah sehari-hari.

## 2.2. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan layanan operasional perbankan syariah berbasis digital. Informan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif dan pengalaman kerja dalam penggunaan sistem digital pada proses pelayanan kepada nasabah. Kelompok informan meliputi pegawai frontliner, seperti teller dan customer service, yang berperan sebagai pengguna utama sistem operasional digital dan menjadi penghubung langsung antara bank dan nasabah. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan kontekstual mengenai praktik implementasi layanan digital, efektivitas sistem dalam mendukung alur kerja, serta kendala dan strategi yang diterapkan dalam menghadapi perbedaan tingkat literasi digital nasabah.

## 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell, penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memahami makna yang dibangun oleh individu atau kelompok terkait dengan permasalahan sosial dan kemanusiaan melalui pengumpulan data di lingkungan alamiah serta analisis interpretatif terhadap fenomena yang diteliti. [7]

- a. Observasi digunakan sebagai teknik dasar dalam memperoleh data empiris melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas layanan operasional perbankan syariah berbasis digital. Menurut Denzin & Lincoln, menyebutkan bahwa observasi kualitatif digunakan untuk memahami latar belakang, dengan fungsi yang berbeda antara obyektif, interpretatif interaksi, dan interpretatif grounded. Adler juga menyebutkan jika observasi merupakan salah satu dasar yang fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, terkhusus menyangkut ilmu-ilmu social dan perilaku manusia. [8]
- b. Wawancara digunakan untuk menggali informasi yang relevan dengan fokus penelitian melalui komunikasi langsung dengan informan. Menurut Kvale dan Brinkmann, wawancara merupakan proses interaksi terstruktur antara peneliti dan informan yang bertujuan untuk menggali makna, pandangan, serta pengalaman subjek penelitian melalui percakapan yang diarahkan secara sistematis. Wawancara dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan secara terbuka dan fleksibel untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, maupun secara terstruktur dengan pedoman pertanyaan untuk menjaga fokus dan konsistensi data yang dikumpulkan. [9]
- c. Metode pengumpulan data dokumen adalah cara pengumpulan data melalui arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum. Menurut Bowen, metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengevaluasi dan menelaah dokumen sebagai sumber informasi penting dalam penelitian kualitatif, membantu peneliti mendapatkan data kontekstual yang tidak diperoleh dari wawancara atau observasi saja. [10]

## 2.4. Teknik Analisis Data

- a. Reduksi data  
Reduksi data dalam penelitian kualitatif merupakan proses analisis awal yang mencakup penyederhanaan, pemilihan, pengabstrakan, dan pengelompokan data mentah dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan bermakna. Proses ini bertujuan untuk menajamkan fokus data sehingga pola, tema, dan kategori utama yang relevan dengan penelitian dapat diidentifikasi secara sistematis, sekaligus mempermudah langkah analisis berikutnya dalam thematic analysis. [11]
- b. Penyajian data  
Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan mengorganisasikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis, seperti uraian naratif, tabel, matriks, atau bagan alur, sehingga hubungan antar kategori dan pola temuan dapat terlihat secara jelas. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami konteks data secara menyeluruh serta mendukung proses interpretasi yang lebih mendalam. Miles dan Huberman menegaskan bahwa bentuk penyajian data dalam teks naratif merupakan format yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif karena mampu

menggambarkan fenomena secara kontekstual, sekaligus membantu peneliti dalam merumuskan langkah analisis lanjutan dan penarikan kesimpulan secara sistematis [12]

c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan

Verifikasi atau penarikan kesimpulan dalam analisis data kualitatif merupakan tahap penting yang melibatkan evaluasi kontinuitas temuan, konsistensi bukti, dan substansi makna hasil analisis. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan silang temuan melalui triangulasi sumber data, pengujian pola temuan, dan pengecekan kembali konsistensi antara data empiris dan interpretasi yang dibuat. Kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya bersifat sementara dan dapat direvisi apabila data tambahan menunjukkan pola, hubungan, atau makna baru yang lebih kuat. Bila kesimpulan didukung oleh bukti empiris yang konsisten dan berulang, maka temuan tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sesuai prinsip rigor dalam penelitian kualitatif. [13]

### 3. Hasil dan Diskusi

Hasil implementasi layanan operasional perbankan syariah berbasis digital di BSI KCP Probolinggo menunjukkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai sekaligus kualitas pelayanan kepada nasabah. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis pendukung aktivitas operasional, tetapi juga sebagai mekanisme transformasi model pelayanan yang mengintegrasikan sistem internal bank dengan kebutuhan nasabah secara lebih cepat, akurat, konsisten, dan transparan dalam satu *ecosystem* layanan terpadu. Melalui pemanfaatan sistem digital dalam proses pembukaan rekening, pemrosesan transaksi perbankan, serta pengelolaan dan pemutakhiran *database* nasabah secara terpusat dan berkelanjutan, BSI KCP Probolinggo mampu mempercepat alur kerja *frontliner*, meminimalkan potensi kesalahan administratif, meningkatkan keterlacakan setiap aktivitas layanan, serta memperkuat standardisasi prosedur pelayanan lintas fungsi. Upaya ini mencerminkan penerapan prinsip aksesibilitas layanan, integrasi sistem digital, serta efisiensi dan kualitas pelayanan operasional sebagaimana ditekankan dalam *Digital Banking Concept Framework*, yang memposisikan teknologi tidak hanya sebagai alat otomasi, tetapi sebagai fondasi strategis dalam membangun keandalan layanan, kepercayaan nasabah, kesinambungan operasional, dan daya saing institusional perbankan syariah di tingkat cabang.

Dalam praktik operasional, penerapan layanan digital di BSI KCP Probolinggo tercermin pada penggunaan sistem terintegrasi yang menghubungkan data administrasi, informasi rekening, serta riwayat transaksi nasabah dalam satu *platform* layanan terpadu dan terdokumentasi secara sistematis. Keterhubungan antarsistem ini memungkinkan pegawai *frontliner*, khususnya teller dan *customer service*, untuk melakukan verifikasi data, pemrosesan transaksi, dan penyampaian informasi secara lebih responsif, konsisten, dan terstandarisasi sesuai dengan *standard operating procedure*, sehingga tidak hanya meminimalkan kesalahan administratif, tetapi juga meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan layanan dan kualitas komunikasi dengan nasabah. Selain itu, digitalisasi turut memperkuat dimensi transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang menjadi nilai fundamental dalam operasional perbankan syariah, terutama dalam menjaga kejelasan informasi produk, ketertelusuran transaksi, serta keabsahan dan kesesuaian akad yang digunakan dalam setiap layanan kepada nasabah.

Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital secara signifikan mempercepat alur pelayanan, khususnya pada jam operasional dengan tingkat kunjungan nasabah yang tinggi, karena pegawai dapat mengakses *database* nasabah, memverifikasi informasi, dan memproses transaksi secara *real time* dalam satu *platform* terintegrasi yang mendukung kerja simultan antarunit layanan. Kondisi ini berdampak langsung pada penurunan waktu tunggu nasabah, peningkatan akurasi pemrosesan layanan, serta kualitas interaksi antara pegawai dan nasabah yang menjadi lebih responsif, informatif, dan terstandarisasi. Namun, temuan lapangan juga menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak semata ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur teknologi, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan tingkat literasi digital nasabah sebagai *end user* layanan. Perbedaan kemampuan dalam memahami dan mengoperasikan sistem digital, terutama pada kelompok nasabah lanjut usia, masih menjadi kendala struktural yang meningkatkan kebutuhan pendampingan intensif dari pegawai, sehingga transformasi digital tidak hanya diposisikan sebagai proses modernisasi teknis, tetapi juga sebagai proses sosial dan institusional yang menuntut pendekatan inklusif, adaptif, dan berkelanjutan dalam membangun adopsi teknologi perbankan syariah.

#### a. Aksesibilitas Layanan Digital

Aksesibilitas layanan digital di BSI KCP Probolinggo tercermin dari kemudahan nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan melalui sistem berbasis teknologi, baik pada tahap pembukaan rekening, pengelolaan

data administrasi, pemantauan informasi rekening, maupun pelaksanaan transaksi keuangan harian yang terintegrasi dalam satu *platform* layanan terpadu. Pemanfaatan sistem digital memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara lebih cepat, fleksibel, dan efisien dibandingkan prosedur manual yang bergantung pada dokumen fisik dan alur kerja berjenjang, sehingga tidak hanya mempercepat waktu penyelesaian layanan di tingkat *frontliner*, tetapi juga meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan, ketepatan penyampaian informasi, akurasi pemrosesan data, serta kepastian waktu layanan kepada nasabah. Dengan demikian, sistem digital berfungsi sebagai infrastruktur strategis dalam membangun pengalaman layanan yang adaptif, terstandar, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di tengah dinamika perbankan modern yang menuntut kecepatan, keandalan, dan kesinambungan kualitas pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan *Digital Banking Concept Framework* menurut Forbes yang menekankan bahwa layanan perbankan harus dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui integrasi sistem berbasis internet dan aplikasi digital dalam satu *ecosystem* layanan yang saling terhubung. Dalam konteks BSI KCP Probolinggo, sistem digital tidak hanya berperan sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan intensitas dan efektivitas interaksi antara bank dan nasabah, serta membentuk pola pelayanan yang lebih responsif, personal, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna. Integrasi antarsistem ini turut memperkuat dimensi transparansi dan akuntabilitas layanan, karena setiap transaksi, perubahan data, dan proses pelayanan dapat ditelusuri secara sistematis dan terdokumentasi, sehingga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap keandalan, integritas, dan kepatuhan syariah dalam operasional perbankan.

Namun demikian, peningkatan aksesibilitas secara teknologis belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri dan berkelanjutan sebagai *end user* sistem. Nasabah dengan tingkat literasi digital yang rendah, khususnya kelompok lanjut usia dan pengguna baru, masih memerlukan pendampingan intensif dari pegawai dalam memahami alur penggunaan aplikasi, prosedur keamanan transaksi, serta mekanisme layanan berbasis sistem dan *real-time processing*. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya beban kerja *frontliner*, terutama pada jam layanan puncak, karena pegawai tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator dan edukator digital bagi nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan digital tidak semata ditentukan oleh ketersediaan dan kecanggihan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, kultural, dan kapasitas adaptif pengguna, sehingga transformasi digital perlu diiringi dengan strategi edukasi, pendampingan, dan peningkatan literasi digital yang terstruktur dan berkelanjutan agar adopsi teknologi berlangsung secara inklusif, efektif, dan selaras dengan tujuan peningkatan kualitas layanan perbankan syariah.

## **b. Integrasi Sistem Digital dalam Operasional**

Integrasi sistem digital di BSI KCP Probolinggo tercermin dari keterhubungan yang erat antara sistem administrasi internal, basis data nasabah, dan layanan transaksi dalam satu *platform* operasional terpadu yang terkoordinasi, berkelanjutan, dan berbasis *real-time processing*. Keterpaduan ini memungkinkan pegawai melakukan verifikasi data secara simultan lintas modul, memproses transaksi melalui alur kerja yang lebih ringkas, terdokumentasi, dan terstandarisasi, serta menyampaikan informasi layanan secara konsisten, akurat, dan berbasis data kepada nasabah. Dampaknya tidak hanya terlihat pada percepatan waktu pelayanan dan peningkatan kapasitas penanganan volume transaksi harian, tetapi juga pada kualitas pengelolaan data yang lebih sistematis, pengurangan duplikasi informasi antarsistem, peningkatan keamanan data, serta minimisasi potensi kesalahan administratif yang berimplikasi langsung terhadap reliabilitas layanan, tingkat kepercayaan, dan kepuasan nasabah.

Temuan ini sejalan dengan pilar integrasi sistem digital dalam *Digital Banking Concept Framework* yang menekankan bahwa keterhubungan antarsistem merupakan prasyarat fundamental dalam meningkatkan efisiensi operasional, reliabilitas proses, dan kualitas layanan perbankan secara menyeluruh, sistematis, dan berkelanjutan. Melalui sistem yang terintegrasi, proses pelayanan tidak hanya berlangsung lebih cepat, tetapi juga menjadi lebih terstandarisasi, terukur, dan terdokumentasi secara konsisten, sehingga memungkinkan manajemen melakukan *monitoring* kinerja secara berkelanjutan melalui mekanisme *performance tracking*, *data analytics*, dan pelaporan berbasis sistem informasi manajerial. Integrasi ini memperkuat konsistensi kualitas layanan di tingkat *frontliner*, meningkatkan efektivitas pengendalian internal, memperjelas ketertelusuran setiap tahapan proses kerja, serta meminimalkan asimetri informasi antarunit kerja. Selain itu, ketersediaan data operasional yang *up-to-date*, komprehensif, dan dapat diverifikasi mendukung akurasi serta ketepatan pengambilan keputusan manajerial yang bersifat strategis, baik dalam perencanaan layanan, alokasi sumber daya, maupun evaluasi kinerja operasional, sehingga sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana otomatisasi, tetapi juga sebagai infrastruktur analitis dalam penguatan tata kelola dan keberlanjutan kinerja perbankan syariah.

Dalam konteks perbankan syariah, integrasi sistem digital memiliki implikasi normatif dan institusional yang lebih luas karena berkontribusi langsung pada penguatan kepatuhan terhadap prinsip syariah dan tata kelola layanan yang berorientasi pada nilai. Setiap transaksi dapat ditelusuri, diverifikasi, dan diaudit berdasarkan akad yang digunakan melalui mekanisme *audit trail* digital yang terdokumentasi, sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan integritas proses dalam seluruh rantai pelayanan. Mekanisme ini tidak hanya mengurangi risiko ketidaksesuaian prosedur, penyimpangan operasional, dan asimetri informasi, tetapi juga memperkuat peran pengawasan syariah dalam memastikan bahwa setiap proses digital tetap selaras dengan nilai-nilai keadilan, kejelasan akad, amanah, dan tanggung jawab institusional, sehingga integrasi teknologi berfungsi sebagai instrumen strategis dalam membangun legitimasi organisasi, kepercayaan nasabah, dan keberlanjutan layanan perbankan syariah secara jangka panjang. [14]

### c. Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Operasional

Pemanfaatan sistem digital dalam aktivitas teller dan *customer service* di BSI KCP Probolinggo terbukti meningkatkan efisiensi kerja pegawai melalui percepatan akses terhadap basis data rekening, riwayat transaksi, serta informasi layanan nasabah dalam satu platform operasional yang terintegrasi dan terdokumentasi secara sistematis. Keterhubungan antarsistem ini memungkinkan proses verifikasi identitas, validasi data, dan pemrosesan transaksi dilakukan secara lebih akurat, konsisten, dan responsif, sehingga mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang cenderung memakan waktu, rentan terhadap kesalahan, dan kurang fleksibel dalam menghadapi lonjakan volume layanan. Dampaknya terlihat pada penurunan waktu tunggu nasabah, peningkatan kelancaran alur pelayanan, serta terjaganya stabilitas kualitas layanan, terutama pada periode dengan intensitas transaksi yang tinggi, di mana sistem digital berfungsi sebagai mekanisme penyeimbang antara tuntutan kecepatan pelayanan dan kebutuhan akan ketepatan administrasi.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan perbankan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja operasional dan kepuasan nasabah melalui percepatan alur pelayanan, peningkatan akurasi pemrosesan data, serta pengurangan potensi kesalahan administratif yang berdampak langsung pada persepsi kualitas layanan. Dalam konteks BSI KCP Probolinggo, kontribusi tersebut tercermin dari kemampuan pegawai dalam mengelola beban kerja yang meningkat secara lebih sistematis, terkontrol, dan terukur, khususnya pada jam operasional sibuk, tanpa mengorbankan konsistensi standar pelayanan, ketepatan penyampaian informasi, dan keandalan proses transaksi. Lebih jauh, sistem digital juga mendukung proses dokumentasi dan pelaporan internal yang berbasis data, sehingga memungkinkan manajemen melakukan evaluasi kinerja layanan secara berkelanjutan dan berbasis bukti empiris.

Selain itu, ketersediaan data operasional secara *real time* memungkinkan bank melakukan pemantauan kinerja layanan secara komprehensif, mulai dari identifikasi pola transaksi harian, pemetaan titik layanan yang berpotensi mengalami *bottleneck*, hingga analisis beban kerja pegawai pada periode operasional tertentu, sehingga manajemen memiliki dasar empiris untuk merumuskan strategi perbaikan proses kerja yang lebih responsif, adaptif, dan terarah melalui penyesuaian alur pelayanan, redistribusi sumber daya manusia, maupun optimalisasi pemanfaatan infrastruktur teknologi. Pemanfaatan informasi berbasis sistem ini tidak hanya memperkuat fungsi pengendalian internal dan mekanisme evaluasi kinerja, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang berorientasi pada kinerja (*performance-oriented culture*) dan pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Dengan demikian, digitalisasi layanan di BSI KCP Probolinggo tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi operasional jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan kapasitas manajerial, peningkatan kualitas tata kelola layanan, serta keberlanjutan kualitas pelayanan dalam jangka panjang dalam ekosistem perbankan syariah yang semakin kompetitif.

Namun demikian, dalam kerangka perbankan syariah, peningkatan efisiensi berbasis teknologi tidak dapat dipahami semata-mata sebagai capaian teknis dan operasional, melainkan harus diposisikan sebagai bagian dari penguatan dimensi etis dan spiritual yang menjadi fondasi utama tata kelola dan praktik pelayanan bank syariah. Nilai-nilai kejujuran (*shiddiq*), amanah, dan keadilan (*'adl*) tidak hanya berfungsi sebagai prinsip normatif, tetapi juga sebagai standar operasional yang harus terinternalisasi dalam setiap tahapan layanan digital, mulai dari transparansi penyampaian informasi produk, proses persetujuan dan pemahaman nasabah terhadap akad, hingga pelaksanaan serta penyelesaian transaksi berbasis sistem elektronik. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya berperan sebagai instrumen modernisasi dan percepatan layanan, tetapi juga sebagai mekanisme institusional untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan nasabah terhadap integritas, kepatuhan syariah, dan legitimasi sosial lembaga perbankan dalam jangka panjang. [15]

Secara keseluruhan, implementasi layanan operasional perbankan syariah berbasis digital di BSI KCP Probolinggo menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses multidimensional yang melibatkan dimensi teknis dan sosial secara simultan dalam satu ekosistem pelayanan yang saling terintegrasi. Pada dimensi teknis, sistem digital berkontribusi terhadap peningkatan integrasi data antarsistem, percepatan dan efisiensi alur kerja pegawai, standarisasi prosedur pelayanan, serta konsistensi kualitas layanan yang lebih terukur dan dapat dipantau melalui mekanisme pelaporan berbasis data, sehingga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan ketertelusuran proses layanan yang sejalan dengan prinsip perbankan syariah. Sementara itu, pada dimensi sosial, tingkat keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan kompetensi sumber daya manusia, pola adaptasi kerja pegawai terhadap perubahan sistem berbasis teknologi, serta tingkat literasi dan penerimaan digital nasabah sebagai pengguna akhir layanan, yang membentuk variasi dalam kecepatan adopsi dan berdampak langsung pada efektivitas interaksi pelayanan. Dengan demikian, transformasi digital di BSI KCP Probolinggo tidak hanya merepresentasikan modernisasi infrastruktur teknologi, tetapi juga proses perubahan organisasi yang mencakup penguatan budaya pelayanan, pengembangan kapasitas pegawai, dan edukasi nasabah secara berkelanjutan, sehingga digitalisasi diposisikan sebagai strategi jangka panjang untuk meningkatkan efisiensi operasional, membangun kepercayaan, dan menjaga keberlanjutan kualitas layanan yang selaras dengan pilar aksesibilitas, integrasi sistem, serta efisiensi dan kualitas pelayanan dalam *Digital Banking Concept Framework*.

Oleh karena itu, optimalisasi layanan operasional berbasis digital memerlukan strategi yang komprehensif, adaptif, dan berkelanjutan, yang tidak hanya berfokus pada penguatan infrastruktur dan pengembangan sistem teknologi informasi, tetapi juga mencakup penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, pembinaan budaya kerja digital yang berorientasi pada inovasi dan kepatuhan prosedural, serta penyusunan standar operasional layanan berbasis teknologi yang terukur dan konsisten. Di sisi lain, bank juga perlu mengimplementasikan program edukasi dan pendampingan bagi nasabah secara sistematis untuk meningkatkan literasi digital, pemahaman terhadap keamanan transaksi, dan kemandirian dalam memanfaatkan layanan perbankan berbasis aplikasi. Pendekatan terintegrasi ini menjadi prasyarat strategis agar implementasi digitalisasi layanan tidak hanya menghasilkan peningkatan efisiensi teknis, tetapi juga membangun kualitas interaksi layanan yang berkelanjutan, memperkuat kepercayaan nasabah, serta tetap selaras dengan prinsip-prinsip dalam *Digital Banking Concept Framework* menurut Forbes, yang menekankan keseimbangan antara aksesibilitas layanan, integrasi sistem digital, serta efisiensi dan kualitas pelayanan sebagai orientasi utama dalam transformasi perbankan modern dan berdaya saing.

#### 4. Kesimpulan

Implementasi layanan operasional perbankan syariah berbasis digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo menunjukkan bahwa transformasi digital berperan strategis dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pemanfaatan sistem digital pada proses pembukaan rekening, transaksi perbankan, serta pengelolaan data nasabah telah mempercepat alur pelayanan, meningkatkan akurasi administrasi, dan memperkuat transparansi informasi, sehingga mendukung terciptanya layanan yang lebih responsif dan andal di tingkat kantor cabang. Dalam perspektif *Digital Banking Concept Framework* menurut Forbes, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan dan kecanggihan sistem teknologi, tetapi juga oleh integrasi antarsistem serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Pada konteks perbankan syariah, peningkatan efisiensi operasional melalui digitalisasi harus berjalan seiring dengan penguatan nilai-nilai etis dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, seperti kejujuran, amanah, dan keadilan, agar transformasi digital tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas moral dan kepercayaan nasabah. Meskipun layanan operasional berbasis digital di BSI KCP Probolinggo telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya kendala utama berupa perbedaan tingkat literasi digital nasabah dan beban kerja pegawai pada jam operasional dengan volume transaksi tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan digital memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya melalui penguatan infrastruktur teknologi, tetapi juga melalui peningkatan kompetensi pegawai dan program edukasi berkelanjutan bagi nasabah. Oleh karena itu, pengembangan layanan operasional perbankan syariah berbasis digital di masa mendatang perlu diarahkan pada strategi yang terintegrasi antara inovasi teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Pendekatan ini diharapkan mampu memperkuat daya saing perbankan syariah di tingkat cabang sekaligus memastikan bahwa transformasi digital tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah dan kebutuhan riil nasabah.

## Referensi

- [1] L. B. Aji and N. F. Laily, "Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah," *Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, vol. 1, no. 3, pp. 117–124, Jul. 2024, doi: 10.61722/jrme.v1i3.1580.
- [2] P. V. Wahyu, R. Iskandar, and N. A. Surya, "Fatwa DSN-MUI dalam Perbankan Digital: Menjawab Tantangan Ekonomi Syariah di Era 5.0 dan Prospeknya di Masa Depan," *Ekonomi Bisnis dan Sosial Sains*, pp. 113–129, Nov. 2025, doi: 10.38156/worldview.v4i2.578.
- [3] A. Tomi and F. M. Iqbal, "Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI," *Jurnal Lenteranusa Business Management (JLBM)*, vol. 3, no. 1, pp. 25–32, Feb. 2025. [Online]. Available: <https://lenteranusa.id/>
- [4] T. Trimulato, M. Asyraf, and S. Syarifuddin, "Evaluating Indonesian Islamic Bank's Digital Service to Attract Customers: A Systematic Literature Review," *KISAH: Journal of Islamic Studies and Humanities*, vol. 6, no. 3, pp. 140–154, Dec. 2025, doi: 10.31958/jisrah.v6i02.15795.
- [5] S. Riska, S. F. Purnama, and F. A. Okta, "Pengembangan Layanan Perbankan Digital dalam Perbankan Syari'ah," *EKONOM*, vol. 1, no. 2, pp. 103–110, May 2025, doi: 10.55123/ekonom.v1i2.111.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2013.
- [7] J. W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.
- [8] Rahmawati, H. B. All, and N. Mochamad, "Jenis-Jenis Metode Pengumpulan Data (Qualitative Research)," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 9, no. 1, 2025.
- [9] S. Kvale and S. Brinkmann, *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*, 2nd ed. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications, 2009.
- [10] G. A. Bowen, "Document Analysis as a Qualitative Research Method," *Qualitative Research Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 27–40, 2009, doi: 10.3316/QRJ0902027.
- [11] K. M. Mwita and N. H. Mwilongo, "Thematic Analysis of Qualitative Research Data: A Seven-Step Guide," *Eminent Journal of Business and Management*, vol. 1, no. 1, pp. 51–59, Mar. 2025, doi: 10.70582/4ajw7k14.
- [12] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications, 2014.
- [13] L. S. Nowell, N. Norris, D. E. White, and J. M. Moules, "Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria," *International Journal of Qualitative Methods*, vol. 16, pp. 1–13, Jan. 2017, doi: 10.1177/1609406917733847.
- [14] U. Bachrul, I. D. Jannatul, H. Holifatul, H. C. Hidayatul, and A. Luluk, "Penerapan Prinsip Syariah dalam Layanan Perbankan Digital dan Teknologi Finansial (FINTECH) di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember," *JSE*, vol. 4, no. 4, pp. 54–65, Oct. 2025, doi: 10.46773/jse.v4i1.
- [15] Nofinawati and N. A. Murroh, "Digital Financial Transformation and Efficiency in Islamic Banking System," *JIFTECH*, vol. 4, no. 2, pp. 73–89, Dec. 2025. [Online]. Available: <http://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/jiftech>