

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Peran Digitalisasi Laku Pandai BSI Dalam Meningkatkan Layanan Transaksi Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Nganjuk” ditulis oleh Nevi Oktavia, NIM. 126401211043, dengan pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

**Kata Kunci :** Laku pandai BSI, Nasabah, Digital, Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap layanan perbankan digital dan kenyataan yang masyarakat hadapi dalam penggunaan laku pandai BSI. Meskipun layanan laku pandai dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi bagi masyarakat, banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi digital. Situasi ini diperparah oleh rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat di Nganjuk, yang dapat menghambat inklusi keuangan. Selain itu, kekhawatiran mengenai keamanan dan keandalan sistem digital juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital.

Fokus penelitian dari skripsi adalah (1) Bagaimana implementasi laku pandai BSI dalam meningkatkan kemudahan layanan perbankan Syariah bagi masyarakat di Nganjuk? (2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang di hadapi oleh laku pandai BSI dalam menerapkan layanan digitalisasi perbankan?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan Staf BSI, pemilik agen dan nasabah, serta data sekunder yang berasal dari sumber tertulis. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara langsung dengan informan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Laku Pandai BSI dalam meningkatkan layanan perbankan syariah di Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini berhasil memperluas akses keuangan syariah melalui jaringan agen yang tersebar, tetapi masyarakat masih menghadapi tantangan signifikan dalam adopsi teknologi digital. Temuan utama mengungkapkan (1) rendahnya literasi digital di kalangan nasabah menjadi penghambat utama pemanfaatan layanan (2) keamanan transaksi digital berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung seperti komitmen BSI dalam memberikan pelatihan kepada agen, sosialisasi produk. perlunya program edukasi digital yang lebih intensif, penguatan sistem keamanan transaksi, serta optimalisasi infrastruktur pendukung.

## ABSTRACT

The thesis titled “The Role of Digitalization of BSI Smart Agent in Enhancing Transaction Services for Customers of Bank Syariah Indonesia in Nganjuk” is written by Nevi Oktavia, Student ID 126401211043, under the supervision of Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

**Keywords:** BSI Smart Agent, Customers, Digital, Bank Syariah Indonesia (BSI)

This research is motivated by the discrepancy between the public's expectations of digital banking services and the realities faced by the community in using Laku Pandai BSI. Although the Laku Pandai service is designed to enhance accessibility and ease of transactions for the community, many customers experience difficulties in adopting digital technology. This situation is exacerbated by the low level of digital literacy among the people in Nganjuk, which can hinder financial inclusion. Additionally, concerns regarding the security and reliability of digital systems also affect the public's trust in digital-based sharia banking services.

The focus of this research is (1) How is the implementation of Laku Pandai BSI improving the ease of sharia banking services for the community in Nganjuk? (2) What are the supporting and inhibiting factors faced by Laku Pandai BSI in implementing digital banking services?

This research employs a qualitative approach with a descriptive type of study. The data sources used in this research include primary data obtained from interviews with BSI staff, agency owners, and customers, as well as secondary data from written sources. Data for this study were collected through observations, documentation, and direct interviews with informants.

The results of this study indicate that the implementation of Laku Pandai BSI has improved sharia banking services in Nganjuk Regency. The findings show that this service has successfully expanded access to sharia finance through a widespread network of agents; however, the community still faces significant challenges in adopting digital technology. The main findings reveal that (1) the low level of digital literacy among customers is a major barrier to the utilization of services, and (2) the security of digital transactions impacts the low level of public trust. On the other hand, the research also identifies supporting factors such as BSI's commitment to providing training to agents and product socialization, as well as the need for more intensive digital education programs, strengthening transaction security systems, and optimizing supporting infrastructure.