

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan ekonomi di Indonesia pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan pertumbuhan yang positif, dengan angka pertumbuhan Ekonomi di Indonesia mencapai 4,95%.² Angka ini mencerminkan pemulihan yang kuat dan menunjukkan ketahanan ekonomi nasional dalam menghadapi tantangan global. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang meliputi peningkatan investasi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, serta pemulihan sektor konsumsi yang didorong oleh peningkatan daya beli masyarakat. Dukungan pemerintah melalui program untuk meningkatkan aktivitas ekonomi dan investasi dalam infrastruktur semakin memperkuat landasan ekonomi serta mendorong inovasi guna meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global.³

Salah satu faktor yang mendorong perkembangan ekonomi di Indonesia adalah sektor Perbankan. Perbankan berfungsi sebagai motor penggerak ekonomi yang mempunyai beberapa peranan, antara lain menumbuhkan sektor usaha kerakyatan, meningkatkan kemampuan ekonomi pengusaha dan UMKM (Usaha Mikro kecil menengah), dan sebagai sumber pendanaan.⁴ Peran perbankan Indonesia sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pertumbuhan

² Badan pusat Statistik, “*Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan I-2024*,” <https://www.bps.go.id/id/>, diakses 10 Januari 2025.

³ Dudi Duta Akbar, *Pengantar Ekonomi Bisnis* (Depok: PT Warna Samudera, 2024), hal 180.

⁴ kementerian koordinator bidang Perekonomian, “*Perbankan Sebagai Motor Penggerak Perekonomian*,” <https://ekon.go.id>, diakses 10 Januari 2025.

ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.⁵Melalui produk dan layanan di sektor perbankan tidak hanya berfokus pada profitabilitas tetapi juga berkontribusi guna menciptakan lapangan kerja dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di lingkungan masyarakat.⁶

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu sektor perbankan yang mendukung kemajuan ekonomi di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum syariah. Dalam operasionalnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan sistem bagi hasil untuk memperoleh keuntungan, kemudian keuntungan digunakan pihak bank atau selaku pengelola untuk membiayai seluruh kegiatan operasional perbankan. Melalui pendekatan ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga berperan guna menciptakan keadilan sosial yang berkelanjutan dengan memastikan setiap transaksi memenuhi prinsip etika dan tanggung jawab sosial yang diamanati oleh syariat islam.⁷

Kemajuan dunia teknologi menuntut Bank Syariah untuk terus meningkatkan kualitas maupun kuantitasnya dalam mengupayakan optimalisasi layanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya menawarkan produk dan layanan yang lebih inovatif, tetapi juga memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah tetap terjaga dalam transaksi. Melalui pemanfaatan teknologi, Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat meningkatkan penyampaian informasi mengenai produk dan layanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Digitalisasi dalam sektor perbankan

⁵ Otoritas jasa Keuangan, “*Institusi Perbankan Di Indonesia*,” <https://ojk.go.id>, diakses pada 10 Januari 2025.

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, “*Peran Bank Indonesia Dalam Stabilitas Keuangan*,” <https://ojk.go.id/id>, Diakses 10 Januari 2025.

⁷ Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*,” 2023, <https://www.bankbsi.co.id>, diakses pada 10 Januari 2025.

dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, serta meningkatkan efisiensi operasional. Digitalisasi merupakan proses mengubah informasi analog menjadi bentuk digital. keberadaan layanan digital di sektor perbankan memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi, digitalisasi mencakup penggunaan teknologi dan data digital guna meningkatkan kinerja yang lebih efisien dan model bisnis.⁸

Transformasi digital dalam industri layanan keuangan, khususnya di bidang perbankan, telah menciptakan lingkungan yang lebih aktif, efektif, dan inovatif. Pergeseran menuju layanan perbankan digital, yang didorong oleh teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI), analitika data, dan *blockchain*, sangat mempengaruhi keamanan transaksi keuangan yang efisiensi operasional, dan personalisasi layanan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu serta dengan biaya yang minimum, memberikan kenyamanan sesuai dengan preferensi nasabah. Tidak hanya soal pelayanan dan efisiensi bagi pihak bank, masyarakat lebih tertarik pada layanan keuangan yang memiliki transparansi informasi yang jelas, transaksi yang mudah serta transaksi yang bisa dilakukan di berbagai *channel*.⁹

Arus digitalisasi di Indonesia didukung oleh tingkat jumlah penggunaan internet yang terus meningkat. Penggunaan internet di Indonesia mencapai 202,6 jiwa atau 73,7% pada Januari 2021, meningkat 15,5% dari Januari 2020.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi terus berkembang di tengah masyarakat Indonesia

⁸ Nafa Latif, “*Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah*,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–617.

⁹ Peti Savitri, *Transformasi Digital Dalam Industri Perbankan* (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2024).

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, (Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan,), hal 35.

yang tercermin dari semakin tingginya tingkat pemanfaatan dan penggunaan internet. Potensi ini merupakan peluang yang menjanjikan bagi para pelaku bisnis digital guna menciptakan produk dan layanan berbasis teknologi informasi. Bagi pihak perbankan, peluang ini dapat menjadi kesempatan sekaligus pemicu untuk melakukan akselerasi transformasi digital untuk dapat mempertahankan serta memperluas basis konsumen.

Digitalisasi perbankan di Indonesia didorong oleh peningkatan jumlah pengguna internet dan penggunaan gawai di kalangan masyarakat. Kehadiran digitalisasi di lingkungan masyarakat dapat memudahkan segala bentuk akses. Sehingga masyarakat dapat mengakses aplikasi *online* guna memudahkan aktivitas sehari-hari, seperti penggunaan perbankan digital (*digital Banking*) *Mobile Banking*, *Internet banking*, *SMS (Short Message Service) Banking*, dan aplikasi belanja *online (shopping apps)*. Potensi digital dan perilaku digital secara langsung berdampak pada peningkatan tren transaksi digital, termasuk kenaikan transaksi *e-commerce*, digital banking, dan uang elektronik dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini, menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai beralih dari transaksi *offline* menjadi transaksi *online*.¹¹

Perbankan di Indonesia menyediakan layanan digitalisasi yang menghadirkan berbagai inovasi layanan yang memudahkan para masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Layanan digital keuangan syariah yang dapat diakses oleh masyarakat adalah aplikasi *mobile banking* seperti BYOND By BSI aplikasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), DIN aplikasi yang disediakan oleh Bank Muamalat, M-Syariah aplikasi yang disediakan Bank Mega Syariah dan Bsy

¹¹ *Ibid.*, hal 37-28.

aplikasi yang disediakan oleh bank BCA Syariah. aplikasi-aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan pembukaan rekening, tarik tunai tanpa kartu, serta pembayaran tagihan. Selain itu, dalam upaya mendukung digitalisasi pihak perbankan juga bekerja sama dengan *platform fintech*, yang digunakan untuk metode pembayaran *virtual account* di berbagai aplikasi *e-commerce*.¹²

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, efisien, serta mudah diakses sektor perbankan juga dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi digital yang pesat mendorong sektor perbankan untuk mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Perubahan yang sifatnya *offline* ke *online* merupakan tanda adanya perubahan besar yang mengubah tatanan kehidupan masyarakat (disrupsi) dengan sentuhan digital. Menjawab tantangan tersebut, Bank Indonesia merancang perubahan yang besar di lingkungan masyarakat dengan menggunakan sentuhan digital, maupun kemudahan dan ketersediaan layanan keuangan di seluruh wilayah Indonesia, sehingga Bank Indonesia merancang *Branchless Banking*.¹³

Branchless Banking atau layanan perbankan yang tidak menggunakan kantor cabang, merupakan strategi untuk mendistribusi saluran perbankan yang digunakan untuk memberikan layanan keuangan tanpa bergantung pada kantor cabang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan produk yaitu laku pandai atau BSI *Smart Agent*, bank memberikan fasilitas kepada nasabah setia di wilayah tertentu untuk menjadi agen

¹² Batara M Simatupang, *Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0*, PT Gramedia Pustaka Utama (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), hal 37.

¹³ Jajang Sugiat, *Manajemen Stratejik Dalam Era Digital (Transformasi Bisnis Melalui Teknologi Dan Inovasi)* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), hal 37.

atau perwakilan perbankan dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Dengan laku pandai BSI, bank berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya melalui sistem *officeless* yang artinya nasabah tidak perlu lagi datang ke bank untuk mendapatkan pelayanan sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pihak Perbankan dapat melibatkan pihak lain atau agen bank dalam menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan.¹⁴

Sehubungan dengan perkembangan teknologi dan meningkatkan kualitas layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperkenalkan inovasi baru yakni laku pandai BSI atau BSI *Smart Agent*. BSI *Smart Agent* merupakan layanan laku pandai atau layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif Bank Syariah Indonesia (BSI)¹⁵. Laku pandai BSI menyediakan layanan perbankan serta layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor tetapi melalui kerjasama dengan pihak agen dengan dukungan sarana teknologi informasi. Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) dirancang untuk menjadi solusi untuk menjangkau masyarakat di daerah yang sulit menjangkau kantor cabang serta sekaligus mendukung program inklusi keuangan. Kehadiran laku pandai BSI dapat memberikan peluang bagi masyarakat guna mendapatkan layanan keuangan yang lebih mudah serta menyimpan uang dengan aman dan nyaman.

Laku pandai BSI merupakan inovasi layanan yang di tawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi di bidang keuangan. Dalam operasionalnya, BSI *Smart Agent* menyediakan tiga layanan yaitu BSI *Agent Mobile* dan BSI *Agent EDC (Electronic Data Capture)*, *Website* BSI Agen. BSI *Agent Mobile* yang dapat diakses melalui

¹⁴ Sameer Kochhar, *Financial Inclusion* (New delhi: Academic Foundation, 2009), hal 190.

¹⁵ Bank Syariah Indonesia, *Buku Saku BSI Agen* (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2021), hal 3.

smartphone sehingga yang dapat digunakan di mana saja. Berbeda dengan BSI *Agent EDC* yang menggunakan perangkat mesin yang terkoneksi dengan server perbankan, sedangkan *website* BSI agen merupakan sistem khusus yang digunakan untuk BSI agen melakukan segala transaksi laku pandai bank melalui perangkat komputer atau laptop menggunakan media jaringan internet yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service (SMS)*.¹⁶ BSI *Smart Agent* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi solusi untuk menjangkau masyarakat yang letak lokasi jauh dari kantor cabang, sehingga memudahkan para masyarakat yang ingin melakukan transaksi. Inovasi lain yang populer adalah penggunaan pembayaran berbasis QR Code melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*),¹⁷ fitur ini memudahkan transaksi tanpa uang tunai yang dapat diakses yang dapat digunakan melalui *smartphone*.

Kehadiran fitur tersebut dapat membantu masyarakat melakukan pembayaran secara cepat dan praktis dan dapat mengurangi risiko penggunaan uang tunai. Kemudahan dalam melakukan transaksi berperan penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam keuangan digital serta meningkatkan inklusi keuangan. Laku pandai BSI memiliki berbagai macam fitur serta pelayanan yang meliputi transaksi, pembayaran, pembelian serta program pemerintah. Pelayanan ini memudahkan para masyarakat untuk mengakses berbagai layanan transaksi seperti pembukaan rekening, Cek saldo, Penyetoran tunai, penarikan tunai dan transfer yang dapat digunakan menggunakan kartu ATM BSI maupun kartu ATM

¹⁶ *Ibid.*, hal.5

¹⁷ *Ibid.*, hal.38.

lainnya.¹⁸ Sehingga hal ini, dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan layanan keuangan, terutama masyarakat yang kesulitan mengakses layanan kantor cabang. Dengan adanya laku pandai atau BSI *Smart Agent* ini diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar dan aman.

Persyaratan yang harus dipenuhi sebagai calon agen BSI dibuat untuk memastikan bahwa seorang agen mampu memberikan layanan perbankan yang berkualitas serta sesuai dengan standar Bank Syariah Indonesia (BSI). Untuk memenuhi persyaratan sebagai agen yang dapat berkontribusi secara efektif untuk memperluas akses layanan perbankan yang disalurkan kepada masyarakat. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon agen BSI dibuat untuk memastikan bahwa agen mampu memberikan layanan yang berkualitas. Calon agen BSI dapat memenuhi persyaratan sebagai berikut yaitu nasabah datang ke kantor cabang terdekat, nasabah membawa E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), NPWP (Nomor Pokok wajib pajak), buku rekening BSI.¹⁹ Dengan memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut agen dapat berkontribusi secara efektif dapat memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat yang letak lokasinya jauh dari jangkauan kantor cabang maupun pusat.

Laku pandai atau BSI *Smart Agent* menghadapi berbagai tantangan meskipun telah memenuhi syarat yang ditetapkan oleh pihak perbankan. Tantangan yang dihadapi oleh agen adalah infrastruktur teknologi terbatas, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan yang ada di kalangan Agen,

¹⁸ *Ibid.*, hal 9.

¹⁹ Bank Syariah Indonesia, “Cara Daftar Jadi Agen BSI Smart Dan Syaratnya,” 2024, <https://www.bankbsi.co.id/>, diakses 15 april 2025.

kurangnya pelatihan serta dukungan aktif dari pihak Bank syariah Indonesia (BSI), sehingga dapat mempersulit upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melakukan perluasan layanan.²⁰ selain itu, kendala yang harus di hadapi oleh agen yang sering terjadi dengan adanya gangguan jaringan yang mengakibatkan penurunan pendapatan transaksi di setiap agen. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mengalami keterbatasan promosi dan sosialisasi tentang keberadaan agen yang turut berkontribusi dalam layanan agen laku pandai. Selain itu, kendalanya berada pada keterlamabatan dalam penerimaan mesin EDC (*Electronis Data Capture*) beserta peralatan yang diperlukan untuk melakukan layanan dalam transaksi.

Laku pandai BSI juga harus bersaing dengan layanan agen laku pandai seperti Brilink, BNI Agen 46, yang jumlah agennya banyak di jumpai serta menawarkan layanan yang serupa dengan lebih baik dan juga lebih cepat dan keberadaanya lebih dikenal lebih dulu oleh masyarakat. Dengan adanya kendala menunjukkan tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menerapkan program laku pandai BSI, untuk terus memperbaiki layanan guna mengatasi masalah supaya program yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat berjalan dengan efektif serta memberika manfaat semaksimal mungkin kepada para nasabahnya.²¹ Faktor-faktor tersebut yang dapat menghambat efektivitas perbankan dalam memperluas layanan perbankan ke lokasi yang jaraknya jauh dari kantor. Dalam hal ini, pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) juga kurang aktif mengadakan pelatihan serta dukungan bagi agen guna melakukan tugas secara efektif.

²⁰ Dewi Elvita Sari, Anjur Perkasa Alam, and Diyan Yusri, "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus Di Desabaru Hinai Kabupaten Langkat)," *EKSYA : Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. Vol.03 No.1 (2022), hal 142.

²¹ Raisya Salsabila, Zuhrinal M Nawawi, and Tuti Angraini, "*Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan,*" *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan* 8, no. 3 (2024): 982.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) untuk berkomitmen untuk memperbaiki layanan dan juga mengatasi berbagai tantangan yang ada. Dengan demikian, program yang dimiliki oleh BSI dapat berjalan dengan efektif dengan memberikan manfaat semaksimal mungkin kepada para nasabahnya.²² Di era digital yang terus berkembang setiap harinya, maka pihak lembaga keuangan memastikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk memberikan rasa aman dan keselamatan kepada nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan cenderung memiliki pengalaman yang positif.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungannya. Dalam melakukan penyusunan standar layanan pihak penyelenggara atau pihak bank wajib menyertakan masyarakat dengan pihak terkait. Standar layanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana atau fasilitas. Jaminan pelayanan yang memberikan kapstian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan guna memberikan rasa aman dan keselamatan. Bahwa standar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.²³

Kualitas layanan yang baik merupakan tanggung jawab suatu perusahaan terhadap kepuasan nasabah yang selalu menuntut memberikan layanan terbaik. Kualitas pelayanan yang di sediakan harus lebih baik dari pada yang di harapkan

²² Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Indonesia* (Jakarta: yayasan pustaka obor indonesia, 2017), hal 153.

²³ Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), hal 25-26.

oleh nasabah, agar nasabah tidak merasa kecewa. Standar kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.²⁴ *Servqual* yang meliputi *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empaty* (Empati), *Reability* (Keandalan). Elemen ini digunakan atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari pemberi layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, dan apabila layanan yang diberikan kepada nasabah kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.

Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan untuk terus melakukan inovasi untuk memahami perilaku nasabah serta mengembangkan produk-produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar.²⁵ Digitalisasi tidak hanya memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam industri perbankan syariah tetapi juga memberikan partisipasi yang positif terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Inovasi yang terus berkelanjutan dalam layanan perbankan syariah akan menciptakan ketertarikan nasabah serta mendorong pertumbuhan inklusi keuangan di seluruh Indonesia. oleh karena itu, keberadaan Bank syariah Indonesia (BSI) tidak hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai pendorong transformasi sosial.

Inovasi produk digital menjadi kunci dalam perbankan syariah untuk memberikan manfaat yang lebih besar, meningkatkan daya saing dengan cepat

²⁴ A. Parasuraman and Leonard L. Berry Valerie A. Zeithahml, *Delivering Quality Service (Balancing Costumer Perceptions and Expectations)* (New York: The Free Press, 1990), hal 15-17.

²⁵ Wulan Ramadani Trisnaudy“*Inovasi Strategi Pemasaran Bank Syariah Dalam Memanfaatkan Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Akses Dan Keterlibatan Nasabah,*” *Jurnal Intelek dan cendikiawan nusantara* vol.1 No:5, no. November (2024): 7455–7456.

sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi produk harus menjadi strategi prioritas bagi bank syariah. Inovasi memiliki peran penting dalam merambah serta menguasai pasar yang kebutuhannya selalu berubah. Sebagai konsekuensinya, industri perbankan syariah dituntut untuk selalu melakukan pengembangan, kreativitas dan inovasi baru.²⁶ Keberhasilan sistem perbankan syariah di masa yang akan datang akan lebih banyak bergantung pada kemampuan bank-bank syariah dalam menyajikan produk yang menarik, kompetitif serta memberikan kemudahan untuk para nasabahnya.

Tujuan utama dari penyelenggaraan laku pandai BSI adalah untuk memberikan layanan perbankan khususnya kepada masyarakat plosok desa kurang terlayani.²⁷ Melalui laku pandai BSI, nasabah BSI dan masyarakat umum dapat memperoleh layanan yang sama seperti di kantor BSI. Slogan Melayani Transaksi Hingga Pelosok Negeri merupakan ciri khasnya dengan tujuan lain dapat memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah, meningkatkan *fee based income* (pendapatan berbasis biaya) dengan peningkatan perangkat BSI atau utilitas EDC BSI. Adapun jumlah agen yang tersebar di wilayah Nganjuk di paparkan sebagai berikut:

²⁶ Peni haryanti, Dkk, *Membangun Ekosistem Ekonomi Syariah: Strategi Dan Praktik* (Sidoarjo: Duta sains indonesia, 2025), hal 59.

²⁷ Trisadini P.usanti, *Hukum Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2016), hal 148.

Tabel 1.1
Pertumbuhan BSI *Smart Agent* di Nganjuk
Periode 2022-2024

Tahun	Jumlah laku pandai BSI
2022	125 Agen
2023	200 Agen
2024	250 Agen

Sumber : Hasil Wawancara Dengan Micro Businneses Representatif²⁸

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah laku pandai BSI di wilayah Nganjuk terjadi peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun pertama penerapan laku pandai BSI pada tahun 2022 dengan hanya berjumlah 125 agen. Pada tahun kedua, tepatnya pada tahun 2023, jumlah laku pandai BSI meningkat menjadi 200 agen sehingga pada tahun kedua peningkatan jumlah agen pada tahun ini sejumlah 75 agen di wilayah nganjuk. Pada tahun ketiga, yaitu tahun 2024, jumlah laku pandai BSI di wilayah Nganjuk meningkat menjadi 250 agen. Hal ini, menggambarkan bahwa banyak nasabah yang tertarik dengan inovasi produk digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia berupa laku pandai atau BSI *Smart Agent*.

Meskipun terdapat penelitian telah dilakukan mengenai digitalisasi perbankan, terdapat beberapa celah yang belum meneliti lebih mendalam mengenai implementasi laku pandai BSI di wilayah Nganjuk. Sebagian peneliti sebelumnya lebih terfokus pada konteks perbankan digital di wilayah kota besar, sehingga

²⁸ Wawancara dengan Bapak Syaiful (selaku *Micro Businneses Representatif* Yos Sudarso Nganjuk) pada 18 Februari 2025, BSI Nganjuk Yos Sudarso.

belum terdapat kajian yang secara khusus mengeksplorasi sistem digital beroperasi di daerah dengan karakteristik masyarakat dan infrastruktur yang berbeda seperti yang terdapat di Nganjuk. Kedua, penelitian cenderung mengukur kepuasan nasabah secara umum, tanpa melakukan analisis mendalam mengenai sejauh mana layanan laku pandai memberikan fasilitas transaksi sehari-hari bagi masyarakat Nganjuk. Ketiga, belum terdapat penelitian yang mengkaji kemampuan dalam adaptasi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi terdapat layanan digital. Dengan demikian, BSI beroperasi sebagai bank syariah, belum terdapat kajian yang secara sistematis menilai apakah digitalisasi layanan mematuhi prinsip syariah dalam setiap melakukan transaksi.

Fenomena yang terjadi di Nganjuk menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap layanan perbankan digital dan kenyataan yang masyarakat hadapi. Hadirnya laku pandai BSI diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi bagi masyarakat, akan tetapi terdapat banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digitalisasi perbankan. Hal ini, dapat dilihat dari rendahnya tingkat adopsi teknologi di kalangan masyarakat di kalangan warung klontong. Selain itu, terdapat kekhawatiran mengenai keamanan dan keandalan sistem digital, yang dapat menghambat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi menawarkan potensi besar untuk meningkatkan inklusi keuangan, tantangan yang ada di lapangan perlu diidentifikasi dan diperbaiki agar layanan Laku Pandai BSI dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat di Nganjuk.

Dalam menerapkan layanan digital perbankan, bank menyediakan fasilitas layanan keuangan secara digital. Dengan adanya layanan ini, masyarakat bisa melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke kantor cabang maupun pusat, kehadiran teknologi digital yang disediakan oleh pihak bank. Sebagaimana penelitian Mochammad Arif Racman, Selly Precillya Koontud, dan Eka Hermawati keberadaan *Branchless Banking* membantu Masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dengan mudah. Salah satu bentuk layanan digital yang di tawarkan oleh pihak bank yang ada di Indonesia adalah laku pandai. Laku pandai bertujuan untuk mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan keuangan digital dapat meningkat pemahaman masyarakat dengan adanya teknologi digital yang dapat di akses oleh semua kalangan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai peran digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) berupa BSI *Smart Agent* yang ada di wilayah Nganjuk. Sehingga penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **”Peran Digitalisasi Laku Pandai BSI Dalam Meningkatkan Layanan Transaksi Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Nganjuk”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Penerapan 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?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Penerapan laku pandai BSI dalam meningkatkan kemudahan layanan perbankan Syariah bagi masyarakat di Nganjuk.
2. Untuk menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat yang di hadapi oleh laku pandai BSI dalam menerapkan layanan digitalisasi perbankan.

D. Batasan Masalah

Subjek penelitian ini adalah laku pandai BSI di Nganjuk yang memanfaatkan teknologi digital yang telah di adopsi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan transaksi secara mudah dan efisien kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Batasan pada penelitian ini adalah menganalisis peran digitalisasi BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan layanan transaksi kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Nganjuk.

E. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Laku pandai BSI dalam proses digitalisasi dapat meningkatkan inklusi keuangan dengan memberikan akses layanan perbankan yang di salurkan kepada masyarakat yang letaknya jauh dari pusat kantor. Selain itu, dengan penerapan teknologi digital yang tersedia di laku pandai BSI menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan. Dengan hal tersebut dengan adanya teknologi BSI *Smart Agent* juga memberikan manfaat praktis bagi pengguna.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga Bank, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau masukan untuk meningkatkan kinerja dalam menjalankan layanan dan produk perbankan syariah.
- b. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan pengetahuan mengenai layanan laku pandai yang di sediakan oleh perbankan syariah serta sebagai refrensi dalam pembelajaran khususnya perbankan syariah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitaian ini dapat dijadikan literatur untuk mengembangkan keilmuan serta meneliti lebih dalam mengenai digitalisasi melalui laku pandai BSI untuk memberikan layanan.

F. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan memahami fokus masalah yang ada dalam uraian berikutnya, maka penelitian akan mendeskripsikan penegasan atau pengertian dari istilah yang ada di dalam judul agar terarah:

1. Definisi Konseptual

a. Peran

Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan (Status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran.²⁹Jadi peran merupakan suatu kedudukan yang melaksanakan hak serta kewajibannya.

²⁹ Muhajir Musa, *Pendidikan Parenting Islam* (Jawa Barat: PT. Adab Indonesia Grup, 2024), hal 4.

b. Digitalisasi

Digitalisasi adalah sebuah konsep pemahaman dari perkembangan mengenai teknologi dan sains, dari yang bersifat manual menjadi otomatis, dan dari semua yang bersifat rumit menjadi mudah.³⁰ Jadi digitalisasi merupakan sebuah proses awalnya rumit menjadi lebih mudah dengan adanya teknologi.

c. Layanan

Layanan adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.³¹ Jadi layanan adalah proses pendekatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

d. Transaksi

Transaksi adalah suatu kegiatan yang menyebabkan adanya suatu perubahan yang berdampak pada keuangan si pelaku transaksi.³² Jadi transaksi merupakan kesepakatan antara pembeli dan penjual.

e. Laku pandai BSI

layanan laku pandai atau BSI *Smart Agent* yang menyediakan layanan perbankan atau layanan lainnya, namun bekerja sama dengan pihak lain atau agen dengan dukungan sarana teknologi informasi.³³

³⁰ Yoesoep Edhie Rachmad, *Manajemen Pemasaran* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal 18.

³¹ Benny Osta Nababan, *Manajemen Pelayanan Publik Dan Bisnis* (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), hal 87.

³² Binti Mahtumah, *Administrasi Transaksi* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hal 87.

³³ Bank Syariah Indonesia, *Buku Saku BSI Agen*, hal 3.

Jadi BSI *Smart Agent* merupakan layanan yang di sediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) tanpa kantor yang menggunakan teknologi digital yang bekerja sama dengan agen.

G. Sistematik Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi secara umum terdiri dari tiga bagian :

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, lembar Persetujuan, lembar pengesahan, pernyataan keaslian, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari enam bab yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas gambaran umum isi skripsi yang meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematik penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang melandasi pembahasan penelitian yang di peroleh melalui pustaka. Bab ini terdiri dari beberapa subbab yaitu konsep digitalisasi, Bank Syariah Indonesia, produk digital banking, *BSI Smart Agent*, konsep pelayanan bank, penelitian terdahulu, kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah dan cara. Bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian,

kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri dari tiga subab yaitu gambaran umum obyek penelitian, paparan data penelitian, analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang di ungkap dari lapangan. Bab ini terdiri dari pembahsan mengenai fokus penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri dari daftar pustaka, Dokumentasi, lembar wawancara, surat izin penelitian, kendali bimbingan skripsi, lembar konsultasi, biodata penulis.