



## Peran Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Bank Syariah Indonesia di Era Digitalisasi (Studi Pada BSI KCP Karang Kobar)

Aflakha Filosofi Galadea<sup>1\*</sup>, Afifah Tri Seftiani<sup>2</sup>, Luthfi Ranawati Pratami<sup>3</sup>, Sinta Bella Yulia Puspita Tri Wardani<sup>4</sup>, Iqbal Rafly Prasetyo<sup>5</sup>, Sulashih<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl. A. Yani No. 40A, Karanganjing, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kab. Banyumas, Jawa Tengah 53126

\*Korespondensi penulis: [224110202139@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:224110202139@mhs.uinsaizu.ac.id)

**Abstract.** *Digital transformation encourages Islamic banking institutions to enhance service accessibility through the adoption of financial technology. This study aims to analyze the role of fintech in improving service accessibility at BSI KCP Karang Kobar and to understand how digitalization alters service patterns. This research employs a qualitative descriptive approach with data collected through in depth interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using an interactive model involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of fintech through the BYOND by BSI application significantly increases transaction accessibility, accelerates service processes, and reduces dependence on face to face services. The role of front liners has shifted from transactional services to digital education and customer assistance, while the presence of CRM machines enhances operational efficiency. Digitalization also enables customer segmentation based on digital behavior, allowing for more precise service strategies. However, challenges remain, including limited digital literacy among some customers and the need for stronger IT infrastructure. Overall, fintech plays a crucial role in improving service quality and expanding access to Islamic banking in the digital era.*

**Keywords:** financial technology, service accessibility, digital banking, Islamic banking, BSI.

**Abstrak.** Transformasi digital mendorong perbankan syariah untuk memperkuat aksesibilitas layanan melalui pemanfaatan teknologi finansial. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran fintech dalam meningkatkan aksesibilitas layanan di BSI KCP Karang Kobar serta memahami perubahan pola layanan yang terjadi akibat digitalisasi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi fintech melalui BYOND by BSI secara signifikan meningkatkan kemudahan akses transaksi, mempercepat proses layanan, dan mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka. Peran front liner bergeser dari pelayanan transaksional menuju edukasi dan pendampingan digital, sedangkan penggunaan CRM meningkatkan efisiensi operasional. Digitalisasi juga memungkinkan segmentasi pelanggan berbasis perilaku digital sehingga strategi layanan dapat disesuaikan secara lebih tepat. Meskipun demikian, tantangan seperti literasi digital nasabah dan kebutuhan penguatan sistem IT masih memerlukan perhatian. Secara keseluruhan, fintech berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan akses perbankan syariah di era digital.

**Kata kunci:** teknologi finansial, aksesibilitas layanan, digital banking, perbankan syariah, BSI.

### 1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital menjadi faktor yang mengubah lanskap industri keuangan Indonesia secara cepat dan mendasar. Perkembangan teknologi finansial mendorong lembaga perbankan mengalihkan sebagian besar aktivitas layanan ke platform digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Dalam konteks perbankan syariah, digitalisasi tidak hanya mempengaruhi proses operasional, tetapi juga menuntut

perubahan strategi dalam pelayanan untuk merespons kebutuhan masyarakat yang semakin berorientasi pada kecepatan dan kemudahan akses (Shabri et al., 2022). Meningkatnya adopsi perangkat seluler dan internet mempertegas bahwa layanan digital bukan lagi pilihan, melainkan tuntutan untuk mempertahankan daya saing di tengah perubahan perilaku pengguna jasa keuangan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi salah satu lembaga yang ter dorong untuk beradaptasi secara agresif terhadap perkembangan teknologi. Generasi milenial dan Gen Z yang mendominasi pengguna layanan keuangan lebih mengutamakan fleksibilitas, transparansi, dan kenyamanan dalam bertransaksi (Safitri & Fasa, 2024). Kolaborasi antara bank syariah dan penyedia fintech dianggap langkah strategis untuk mengembangkan berbagai produk dan layanan digital yang relevan, seperti e-money, QRIS, hingga mobile banking (Rahmah & Fasa, 2024). Dalam konteks tersebut, BSI KCP Karang Kobar perlu memperkuat kemampuan digitalnya agar tetap relevan di tengah persaingan bank digital yang semakin ketat.

Meskipun digitalisasi menawarkan peluang besar, tantangan tetap muncul. Perbankan syariah menghadapi kompleksitas perubahan model bisnis, kebutuhan infrastruktur teknologi, integrasi sistem, hingga peningkatan keamanan data (Maulana et al., 2022). Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum benar-benar memahami manfaat layanan digital, sehingga pemanfaatannya belum optimal (Febriyani & Mursidah, 2021). Kondisi ini menegaskan bahwa transformasi digital bukan hanya soal menyediakan layanan berbasis teknologi, tetapi juga memastikan layanan tersebut dapat diakses dan digunakan secara efektif oleh berbagai segmen masyarakat.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran teknologi finansial dalam meningkatkan aksesibilitas layanan Bank Syariah Indonesia, khususnya pada BSI KCP Karang Kobar. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana digitalisasi diterapkan, bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi pola layanan, serta bagaimana strategi BSI dalam memanfaatkan fintech untuk meningkatkan jangkauan layanan dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pendekatan kualitatif dipilih guna menggali pengalaman lapangan dan persepsi pemangku kepentingan terkait implementasi layanan digital.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas digitalisasi perbankan syariah, namun sebagian besar berfokus pada isu transformasi teknologi secara umum atau pada institusi skala nasional. Masih terdapat minimnya kajian empiris yang meneliti penerapan fintech pada level kantor cabang dan bagaimana digitalisasi mempengaruhi

kinerja layanan secara langsung (Maryatmo & Pamenta, 2023). Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak memaparkan manfaat digitalisasi tanpa membahas tantangan operasional, kesiapan sumber daya manusia, dan perubahan struktur kerja seperti pergeseran fungsi front liner. Gap inilah yang berusaha diisi oleh penelitian ini melalui analisis berbasis temuan lapangan di BSI KCP Karang Kobar.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi akademik dengan memperkaya literatur mengenai transformasi digital pada perbankan syariah dari perspektif aksesibilitas layanan. Dalam konteks industri keuangan yang semakin kompetitif, analisis mengenai segmentasi pelanggan digital, efisiensi operasional, dan strategi peningkatan layanan digital menjadi penting sebagai dasar pengembangan model layanan yang lebih adaptif dan inklusif (Armiani et al., 2021). Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi dalam memahami dinamika digitalisasi di tingkat operasional.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi BSI KCP Karang Kobar dan industri perbankan syariah secara luas. Temuan penelitian dapat menjadi acuan dalam meningkatkan literasi digital nasabah, memperkuat sistem keamanan, serta merancang strategi layanan yang lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi finansial. Penelitian ini juga diharapkan memberikan gambaran bagi pemangku kebijakan dalam merumuskan langkah yang lebih tepat guna memperkuat inklusi keuangan syariah melalui digitalisasi layanan (Fatimah, 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya wacana akademik, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi pengembangan layanan perbankan syariah berbasis teknologi.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Perkembangan teknologi finansial menjadi pilar utama perubahan dalam industri jasa keuangan. Fintech didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk menghasilkan inovasi layanan keuangan yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat (Rahardjo, 2021). Perkembangan fintech meliputi e-money, mobile payment, P2P lending, crowdfunding, hingga layanan manajemen aset (Rahmah & Fasa, 2024). Di sektor keuangan syariah, fintech tidak hanya berfungsi sebagai instrumen transaksi, tetapi juga sebagai sarana penguatan prinsip syariah melalui sistem transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas yang terukur. OJK melalui regulasi No.

19/12/PBI/2017 menegaskan bahwa fintech merupakan bagian strategis dalam mendorong literasi dan inklusi keuangan berbasis teknologi.

Digitalisasi perbankan menjadi salah satu wujud adaptasi lembaga keuangan terhadap perubahan perilaku konsumen. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, layanan perbankan digital mencakup seluruh aktivitas perbankan yang dapat dilakukan melalui aplikasi atau media digital tanpa kehadiran fisik nasabah di kantor cabang (Susilawaty & Nicola, 2020). Layanan seperti internet banking, mobile banking, phone banking, dan transaksi berbasis QRIS menjadi instrumen utama dalam ekosistem perbankan digital. Digitalisasi ini dinilai meningkatkan kecepatan layanan dan mengurangi biaya operasional bank (Sari et al., 2021), sehingga semakin banyak institusi finansial beralih pada strategi digital-first dalam penyediaan layanan.

Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital memegang peran strategis dalam modernisasi layanan dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Perbankan syariah memanfaatkan aplikasi mobile, layanan online, dan integrasi sistem untuk memperkuat operasional yang sesuai dengan prinsip syariah (Khairunnisa et al., 2024). Digitalisasi memungkinkan nasabah mengelola keuangan, membuka rekening, dan melakukan transaksi secara mandiri sehingga memperkuat efisiensi layanan. Hal ini berpadu dengan fatwa DSN-MUI No. 117/2018 yang mendukung penggunaan teknologi dalam layanan keuangan syariah selama tetap sesuai dengan kaidah syariah (Maulana et al., 2022).

Fintech syariah menjadi subkategori penting dalam literatur karena membawa pendekatan teknologi yang tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Layanan fintech syariah berfokus pada penyediaan transaksi yang bebas riba, gharar, dan maisir, serta mengedepankan transparansi dan kemanfaatan (Rahmah & Fasa, 2024). Kemunculan fintech syariah di Indonesia memberikan alternatif yang lebih inklusif bagi masyarakat muslim yang membutuhkan solusi keuangan digital tetapi tetap ingin menjaga kesesuaian syariah. Keberadaan fintech syariah dipandang mampu memperluas penetrasi keuangan syariah secara signifikan.

Implementasi digitalisasi dalam perbankan juga menciptakan perubahan signifikan dalam segmentasi pelanggan. Melalui pemanfaatan data digital, bank dapat memetakan pola belanja, preferensi produk, frekuensi transaksi, serta karakteristik pengguna sehingga strategi layanan dapat dilakukan secara personal dan adaptif (Maryatmo & Pamenta, 2023). Segmentasi pelanggan berbasis perilaku digital menjadi strategi penting bagi bank dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama bagi generasi

milenial dan Gen Z yang lebih melek digital (Safitri & Fasa, 2024). Pemahaman segmentasi ini memungkinkan bank lebih efektif dalam menyusun strategi pemasaran dan pengembangan produk.

Kinerja layanan perbankan dalam era digital juga ditopang oleh penguatan sistem teknologi informasi. Sistem IT yang kuat diperlukan untuk menjamin keamanan data, integrasi sistem, serta kelancaran layanan digital. Peningkatan infrastruktur server, jaringan, dan pusat data menjadi langkah krusial untuk mengakomodasi volume transaksi digital yang semakin meningkat (Fatimah, 2024). Selain itu, enkripsi data, sistem deteksi ancaman, dan sertifikasi keamanan menjadi elemen penting untuk menjaga kepercayaan nasabah di tengah meningkatnya risiko kejahatan siber.

Kajian mengenai fintech dan digitalisasi perbankan telah banyak dilakukan sebelumnya. Sebagai contoh, penelitian Shabri et al. (2022) menjelaskan bahwa transformasi digital menjadi faktor pendorong efisiensi operasional perbankan syariah di Indonesia. Sementara itu, penelitian Armiani et al. (2021) menunjukkan bahwa teknologi digital berperan sebagai mediator dalam meningkatkan kinerja UMKM melalui strategi bisnis yang berbasis inovasi. Kritinae (2021) juga menemukan bahwa e-payment menjadi instrumen penting yang meningkatkan efisiensi usaha kecil dan memengaruhi keberlanjutan bisnis. Kajian-kajian terdahulu ini menegaskan pentingnya teknologi digital dalam memperkuat aktivitas ekonomi modern.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada tinjauan makro atau studi konseptual, bukan analisis mikro pada tingkat operasional cabang bank tertentu. Penelitian Maulana et al. (2022) misalnya, menyoroti perkembangan digitalisasi perbankan syariah secara nasional, tetapi tidak membahas bagaimana implementasi digital mempengaruhi struktur kerja dan pelayanan di level cabang. Sementara itu, penelitian Rahmah & Fasa (2024) mengulas efek fintech terhadap inovasi layanan, namun tidak menjelaskan bagaimana digitalisasi mempengaruhi aksesibilitas layanan bagi nasabah di wilayah spesifik. Hal ini menunjukkan adanya ruang penelitian yang belum terisi.

Melihat research gap tersebut, perlu kajian yang lebih fokus pada bagaimana digitalisasi diterapkan di kantor cabang sebagai garda terdepan pelayanan. Transformasi digital di tingkat cabang menghadirkan dinamika yang berbeda, terutama dalam hal pergeseran fungsi front liner, adaptasi sistem pelayanan, dan respons nasabah terhadap layanan digital. Analisis empiris di BSI KCP Karang Kobar menjadi relevan karena dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana teknologi finansial berdampak

pada aksesibilitas layanan serta bagaimana strategi layanan digital dilaksanakan pada lingkungan yang lebih operasional dan langsung berhadapan dengan nasabah.

Secara keseluruhan, landasan teori mengenai fintech, digital banking, segmentasi pelanggan, serta sistem teknologi informasi menjadi kerangka konseptual yang penting untuk memahami peran digitalisasi dalam layanan perbankan syariah. Didukung oleh penelitian terdahulu, kajian ini menegaskan bahwa integrasi teknologi finansial tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga meningkatkan aksesibilitas, kualitas layanan, serta efisiensi operasional. Kerangka teoritis ini menjadi dasar untuk menganalisis temuan empiris pada penelitian yang dilakukan di BSI KCP Karang Kobar.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali secara mendalam fenomena implementasi teknologi finansial dalam meningkatkan aksesibilitas layanan di BSI KCP Karang Kobar. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna, persepsi, dan pengalaman informan secara natural sesuai konteks sosial yang melingkapinya (Waruwu, 2024). Penelitian dilakukan melalui keterlibatan langsung peneliti di lapangan, meliputi observasi terhadap proses pelayanan digital, aktivitas front liner, serta pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan relevansi pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam penerapan layanan digital. Informan terdiri dari pegawai BSI KCP Karang Kobar di bagian customer service, teller, dan staf pendukung layanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi internal bank untuk memperkuat validitas informasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan dan berulang sampai pola pemaknaan ditemukan (Mappasere & Suyuti, 2019). Untuk memastikan kredibilitas temuan, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode melalui pembandingan data hasil wawancara dengan observasi dan dokumen internal. Validitas internal diperkuat melalui member checking dengan para informan untuk meminimalkan bias interpretasi. Proses penelitian dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data di lapangan, interpretasi temuan, hingga penyusunan laporan akhir agar hasil penelitian mampu menggambarkan secara

komprehensif bagaimana digitalisasi dan fintech diimplementasikan serta berdampak pada aksesibilitas layanan perbankan syariah di kantor cabang.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan di BSI KCP Karang Kobar. Temuan lapangan menunjukkan bahwa transformasi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap pola layanan dan operasional bank. Sebagian besar transaksi kini dialihkan ke aplikasi BYOND by BSI sehingga beban kerja front liner berkurang dan fungsi mereka bergeser dari pelayanan transaksi rutin menuju pelayanan berbasis edukasi, pendampingan, dan pemasaran digital. Nasabah yang sebelumnya bergantung pada layanan teller kini dapat melakukan transaksi secara mandiri melalui fitur pembayaran, transfer, pembukaan rekening, QRIS, serta layanan pembiayaan digital. Perubahan ini menjadikan proses layanan lebih cepat dan mengurangi antrean di kantor cabang.

Selain itu, segmentasi pelanggan berbasis teknologi menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas layanan. Melalui penggunaan data pola transaksi digital, BSI dapat mengidentifikasi segmen nasabah yang aktif menggunakan fitur digital dibandingkan nasabah yang masih bergantung pada layanan tatap muka. Segmentasi ini memungkinkan front liner memberikan edukasi digital secara lebih terarah kepada nasabah yang membutuhkan pendampingan penggunaan aplikasi. Hasil observasi juga menunjukkan adanya peningkatan efisiensi operasional, terutama melalui keberadaan CRM (Cash Recycle Machine) yang mengantikan sebagian besar transaksi tunai di teller, sehingga waktu layanan rata rata menjadi lebih singkat.

Temuan penelitian mengenai implementasi teknologi finansial di BSI KCP Karang Kobar diringkas pada tabel berikut untuk mempermudah pemahaman.

**Tabel 1. Temuan Utama Implementasi Teknologi Finansial di BSI KCP Karang Kobar**

Aspek	Temuan Lapangan	Implikasi
Perubahan Layanan	Pola Transaksi rutin dialihkan ke aplikasi BYOND; teller beralih ke CRM	Efisiensi operasional meningkat
Peran Front Liner	Berfokus pada edukasi layanan digital, pendampingan, dan pemasaran	Meningkatkan literasi digital nasabah
Aksesibilitas Layanan	Nasabah dapat mengakses layanan 24 jam melalui aplikasi	Jangkauan layanan lebih luas

<b>Aspek</b>	<b>Temuan Lapangan</b>	<b>Implikasi</b>
Segmentasi Pelanggan	Identifikasi pola transaksi digital untuk menentukan strategi layanan	Peningkatan personalisasi layanan
Tantangan	Kurangnya literasi digital sebagian nasabah, kebutuhan sistem IT yang kuat	Perlu peningkatan edukasi dan keamanan siber

## **Pembahasan**

Implementasi fintech di BSI KCP Karang Kobar sejalan dengan literatur yang menegaskan bahwa teknologi finansial mampu meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik bagi nasabah. Transformasi digital yang dilakukan BSI mendukung pandangan Shabri et al. (2022) bahwa digitalisasi merupakan strategi kunci dalam mempercepat operasional perbankan syariah. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa fitur seperti BYOND by BSI membantu nasabah melakukan transaksi mandiri, yang sebelumnya harus dilakukan melalui teller. Hal ini mengonfirmasi temuan Safitri dan Fasa (2024) yang menyatakan bahwa integrasi digital banking memperkuat aksesibilitas dan meningkatkan kepuasan nasabah generasi milenial.

Perubahan peran front liner menjadi bagian penting dalam dinamika digitalisasi. Front liner tidak lagi hanya melayani transaksi, tetapi berfokus pada pendampingan penggunaan aplikasi, edukasi digital, dan pemasaran layanan berbasis teknologi. Pergeseran ini sejalan dengan temuan Maulana et al. (2022) yang mengidentifikasi bahwa transformasi digital menuntut perubahan struktur kerja internal, terutama pada layanan yang bersifat transaksional. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi mengurangi ketergantungan bank pada fasilitas fisik, sebagaimana dikemukakan oleh Febriyani dan Mursidah (2021). Hal ini membuktikan bahwa layanan digital menjadi alternatif efektif untuk menjangkau nasabah di wilayah yang lebih luas.

Dalam konteks segmentasi pelanggan digital, penelitian ini memperkuat hasil Maryatmo dan Pamenta (2023) yang menegaskan bahwa pemahaman preferensi digital pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank. Dengan menganalisis pola transaksi digital nasabah, BSI dapat menyusun pendekatan layanan yang lebih personal dan adaptif. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa teknologi digital meningkatkan interaksi layanan dan memungkinkan bank memberikan nilai tambah pada pengalaman pengguna (Armiani et al., 2021). Temuan lapangan menunjukkan hal serupa melalui peningkatan jumlah nasabah yang beraser dari transaksi manual menuju transaksi digital.

Selain memberikan manfaat operasional, digitalisasi juga menghadapi kendala yang perlu dikelola. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi digital sebagian nasabah yang masih enggan beralih dari layanan fisik. Hal ini sejalan dengan temuan Kritinae (2021) bahwa keberhasilan implementasi sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Tantangan lain adalah kebutuhan peningkatan keamanan siber dan penguatan infrastruktur IT, sebagaimana disampaikan Fatimah (2024) yang menekankan pentingnya sistem IT yang kuat untuk menjaga keberlanjutan layanan digital. Temuan lapangan menunjukkan bahwa BSI telah meningkatkan infrastruktur dan keamanan, tetapi masih perlu peningkatan berkelanjutan untuk memastikan sistem tetap stabil di tengah meningkatnya ancaman digital.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini memberikan kontribusi baru pada level operasional di kantor cabang. Sebagian besar studi terdahulu berfokus pada aspek makro digitalisasi perbankan syariah tanpa menyoroti dinamika perubahan pada kantor cabang. Penelitian Maulana et al. (2022), misalnya, menyoroti perkembangan digitalisasi pada skala industri nasional, sementara penelitian Rahmah dan Fasa (2024) lebih menekankan inovasi layanan fintech tanpa membahas bagaimana perubahan itu mempengaruhi struktur kerja dan aksesibilitas pada tingkat kantor cabang. Karena itu, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai bagaimana fintech diimplementasikan secara nyata di lapangan dan bagaimana digitalisasi mempengaruhi interaksi antara bank dan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fintech dan digitalisasi secara konsisten meningkatkan aksesibilitas, efisiensi layanan, dan pengalaman nasabah di BSI KCP Karang Kobar. Hal ini mendukung pandangan bahwa digitalisasi bukan sekadar tren teknologi, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis dalam pengembangan layanan perbankan syariah modern. Dengan demikian, kajian ini memperkaya literatur dan memberikan implikasi praktis mengenai pentingnya strategi digital dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di era digital.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi finansial di BSI KCP Karang Kobar telah menghasilkan perubahan signifikan dalam peningkatan

aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan perbankan syariah. Digitalisasi mengalihkan sebagian besar transaksi ke platform BYOND by BSI, sehingga peran front liner bertransformasi dari pelayanan transaksional menuju edukasi dan pendampingan digital. Penggunaan data perilaku digital memungkinkan bank melakukan segmentasi pelanggan secara lebih akurat serta menyusun strategi layanan yang lebih personal dan efektif. Penguatan infrastruktur IT turut mendukung kelancaran operasional digital, meskipun tantangan seperti literasi digital nasabah, keamanan sistem, dan kebutuhan adaptasi model bisnis tetap menjadi perhatian. Secara keseluruhan, transformasi digital yang diterapkan di BSI KCP Karang Kobar terbukti mampu meningkatkan kemudahan akses layanan keuangan syariah, memperkuat daya saing, dan memberikan nilai tambah bagi nasabah di era digital.

### Saran

BSI KCP Karang Kobar disarankan untuk memperluas program literasi digital bagi nasabah agar peningkatan layanan digital dapat dimanfaatkan secara lebih optimal oleh seluruh segmen pengguna. Bank perlu terus memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan sistem keamanan untuk mengantisipasi risiko operasional di era digital. Optimalisasi fitur BYOND by BSI melalui penyederhanaan tampilan dan penambahan fitur layanan yang relevan akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Kolaborasi strategis dengan penyedia fintech syariah juga perlu ditingkatkan guna memperluas jangkauan layanan dan mendukung inovasi produk keuangan. Untuk pengembangan penelitian, studi dapat diperluas ke kantor cabang lain atau menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi fintech dalam perbankan syariah.

### DAFTAR REFERENSI

- Agit, A., et al. (2024). [Informasi artikel sesuai referensi asli tidak lengkap dalam teks].
- Armiani, A., Basuki, B., & Suwarno, N. (2021). Teknologi digital memediasi dampak strategi bisnis terhadap kinerja UMKM di Nusa Tenggara Barat. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5(3), 300–320. <https://doi.org/10.24034/j25485024.v2021.v5.i3.4892>
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who gives a hoot? Intercept surveys of litterers and disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>
- Febriyani, D., & Mursidah, I. (2020). Ekonomi dan perbankan syariah di tengah era digital. *Muamalatuna*, 12(2), 1–14.

*Peran Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Bank Syariah  
Indonesia di Era Digitalisasi  
(Studi Pada BSI KCP Karang Kobar)*

- Fatimah, S. (2024). Pengaruh service quality, e-trust dan transformasi digital terhadap loyalitas nasabah pengguna produk BSI Mobile. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 378–408.
- Hidayati, S. N. (2016). Pengaruh pendekatan keras dan lunak pemimpin organisasi terhadap kepuasan kerja dan potensi mogok kerja karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57–66. <https://doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>
- Jannah, S., et al. (2020). [Informasi artikel sesuai referensi asli tidak tersedia lengkap dalam teks].
- Khairunnisa, S., Baihaqi, S. A., Azahra, S. R., Apriliaawati, V., & Fajrussalam, H. (2024). Inovasi keuangan Islam: Peran fintech dalam perbankan syariah. *Syariah: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 119–124. <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i2.337>
- Kritinae, V. (2021). Pelatihan menggunakan e-payment dan value innovation untuk meningkatkan kinerja bisnis usaha kecil masyarakat di Palangka Raya. *Media Bina Ilmiah*, 16(3), 6627–6634.
- Maulana, M. I. S., Firdan, M., Sabilla, S. R., & Hakam, A. (2022). Perkembangan perbankan syariah di era digitalisasi. *Iqtisadie: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy*, 2(1), 85–109. <https://jurnal.alfithrah.ac.id/index.php/iqtisadie/index>
- Maryatmo, R., & Pamenta, D. V. (2023). Peran aplikasi digital pada kinerja bisnis kedai kopi skala mikro di DIY. *MODUS*, 35(1), 101–115.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian penelitian pendekatan kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33, 1–10.
- Nugraha, P. P. (2023). Korelasi ramalan Joyoboyo pasar ilang kumandange terhadap pemasaran digital di era marketing 4.0 di Indonesia. *Bangun Rekaprima*, 09(2014), 75–87.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial*.
- Pratiwi, D., et al. (2020). [Informasi detail artikel tidak tersedia dalam teks].
- Rahardjo, (2021). [Informasi detail referensi tidak lengkap dalam teks].
- Rahmah, A. T., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh transformasi digital dan pengembangan financial technology terhadap inovasi layanan perbankan syariah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(10).
- Risdhiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2015). Strategi pemasaran perguruan tinggi swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta berbasis rangsangan pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1–23. <https://doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>
- Safitri, C., & Fasa, M. I. (2024). Strategi digital marketing dalam meningkatkan aksesibilitas layanan Bank Syariah di era 4.0. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5).
- Sari, D., et al. (2021). [Informasi detail artikel tidak tersedia dalam teks].
- Setiawati, K., et al. (2024). Inovasi keuangan Islam: Peran fintech dalam perbankan syariah. *Syariah: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 119–124. <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i2.337>
- Shabri, H., Azlina, N., & Said, M. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi Journal of Islamic Economics*, 3(2).
- Syafitri, A., & Nasution, M. I. P. (2023). Kemampuan perbankan syariah dalam mengoptimalkan eksistensi pada era digital 4.0. *MES Management Journal*, 2(2), 176–182. <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.64>
- Susilawaty, A., & Nicola, D. (2020). [Informasi detail artikel tidak tersedia dalam teks].

Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211.