

Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Unit II Tulang Bawang Periode 2022-2024

Ayuni Maisiroh^{1*}, Anita Puspa Dewi², Sepridayana³

^{1,2,3} Institut Agama Islam tulang Bawang

Email: Ayunimai30@gmail.com¹, anitapuspawidewi.apd@gmail.com,
yundaseprida04@gmail.com

*Penulis korespondensi: Ayuni Maisiroh

Abstract

This study aims to analyze the effect of digital transformation on service quality at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang during the 2022–2024 period. A quantitative approach was used with a survey method through questionnaires distributed to 67 respondents who are active BSI customers. Data were analyzed using simple linear regression with SPSS version 25. The results show that digital transformation has a positive and significant effect on service quality, with a contribution of 8.8%. This indicates that the greater the implementation of digital technology, the better the service quality perceived by customers. Digital services such as mobile banking, internet banking, and other digital technologies have proven to provide convenience, speed, and comfort. However, challenges such as digital literacy and technical issues still need attention. Furthermore, digital transformation in Islamic banking must adhere to sharia principles, avoiding elements of gharar (uncertainty), maysir (gambling), and riba (interest). This research is expected to serve as a reference in developing sharia-compliant digital services and improving customer satisfaction in the Islamic banking sector.

Keywords: *Bank Syariah Indonesia; Service Quality; Digital Transformation*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang pada periode 2022–2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 67 responden yang merupakan nasabah aktif BSI. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dengan kontribusi sebesar 8,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan teknologi digital, maka semakin meningkat pula kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan teknologi layanan lainnya terbukti

memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Meskipun demikian, tantangan seperti literasi digital dan kendala teknis tetap perlu diperhatikan. Selain itu, transformasi digital dalam perbankan syariah harus tetap mengacu pada prinsip-prinsip syariah, menghindari unsur gharar, maysir, dan riba. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan layanan digital yang sesuai dengan prinsip Islam dan meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah.

Kata Kunci: *Bank Syariah Indonesia; Kualitas Layanan; Transformasi Digital*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir benar-benar mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dunia perbankan. Saat ini, hampir semua bank berlomba-lomba melakukan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah (Ferozi Ramdana Irsyad et al. 2024). Kehadiran teknologi digital tidak hanya memudahkan akses informasi dan transaksi perbankan, tetapi memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, aman, dan praktis. Di tengah persaingan yang semakin ketat, menjaga kualitas layanan menjadi kunci utama untuk mempertahankan loyalitas nasabah (Firdaus et al., 2024)

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank berbasis prinsip syariah tidak mau ketinggalan dalam mengikuti perkembangan ini. BSI KCP Unit II Tulang Bawang sudah menerapkan berbagai inovasi digital, mulai dari layanan mobile banking, e-wallet, sampai sistem pelayanan berbasis teknologi lainnya. Semua ini ditujukan agar nasabah bisa merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Meskipun inovasi digital ini sudah diterapkan, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa teknologi tersebut benar-benar bisa meningkatkan kualitas layanan untuk nasabah. Kualitas layanan dalam dunia perbankan, terutama perbankan syariah, punya peran penting

dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Beberapa indikator yang bisa digunakan untuk menilai kualitas layanan ini, antara lain seberapa cepat transaksi bisa dilakukan, seberapa aman data nasabah terjaga, kemudahan akses layanan, dan tentu saja tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. (Afrinda, 2023)

Transformasi digital dalam perbankan syariah harus tetap berpedoman pada prinsip Islam. (Asnaini et al., 2023) Berikut dalil yang mendukung tentang transformasi digital dalam perbankan syariah harus tetap dalam batasan halal.

Yang artinya : "Tinggalkanlah apa yang meragukanmu kepada apa yang tidak meragukanmu." (HR. Tirmidzi)

Hadist ini menerangkan bahwasanya transformasi digital dalam perbankan syariah harus tetap berada dalam batasan halal dan menjauhkan dari unsur gharar (ketidakpastian). Transformasi digital dalam perbankan syariah harus dilaksanakan dengan hati-hati dan bijaksana, memastikan setiap inovasi dan penerapan teknologi tetap berada dalam koridor hukum Islam yang ketat, serta menghindarkan segala bentuk praktik yang mengandung unsur gharar (ketidakpastian), maysir (perjudian), dan riba (bunga). Selain itu, pengembangan layanan digital harus senantiasa mempertimbangkan aspek transparansi, keadilan, dan kejelasan akad, sehingga tidak hanya memudahkan nasabah dalam bertransaksi tetapi juga menjaga integritas dan keberkahan operasional perbankan syariah sesuai dengan prinsip-prinsip maqashid syariah.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. Penelitian yang dilakukan oleh Qothrunnada dkk, (2023) yang telah menentukan bahwa peluang transformasi digital oleh lembaga keuangan syariah meliputi inovasi produk dan peningkatan

layanan. Penelitian lain Purwanto dkk (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital berdampak signifikan pada inovasi layanan prima BSI kepada nasabah. Transformasi digital mendorong BSI meluncurkan beragam layanan digital baru seperti mobile banking, internet banking, dan virtual asisten yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapanpun dan dimanapun.

Sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada peluang dan implementasi transformasi digital di lembaga keuangan syariah secara umum serta inovasi produk dan peningkatan layanan prima di Bank Syariah Indonesia (BSI). Belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti tentang pengaruh transformasi digital terhadap kualitas layanan pada bank syariah indonesia kcp unit II Tulang Bawang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, baik secara teori maupun praktik, Dalam hubungan antara digitalisasi dan kualitas layanan pada bank syariah indonesia kcp unit II Tulang Bawang. Dengan begitu, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami sejauh mana digitalisasi dapat meningkatkan layanan perbankan syariah sesuai dengan prinsip Islam.

Ha : Transformasi digital berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Bank BSI KCP Unit II Tulang bawang

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang. Penelitian ini dilakukan dalam 6 bulan yang dimulai analisis data serta penyusunan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Unit II yang telah menggunakan layanan digital dalam periode 2022–2024. Sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria nasabah yang telah menggunakan layanan digital BSI minimal enam bulan terakhir dan aktif dalam bertransaksi yang berjumlah 67 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah, serta wawancara dengan beberapa nasabah dan pegawai bank untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait transformasi digital dan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *asosiatif verifikatif*. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel, sementara pendekatan verifikatif menguji hubungan kausalitas antara variabel (X) Transformasi digital dan (Y) Kualitas layanan. Pengujian statistik dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, asumsi klasik, dan uji T untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan data yang diperoleh.

Hasil Dan Pembahasan

Transformasi digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Penggunaan mobile banking, internet banking, dan layanan digital

lainnya meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan keamanan transaksi nasabah. Hasil analisis memperlihatkan bahwa transformasi digital berkontribusi sebesar 60% terhadap peningkatan kualitas layanan. Transformasi digital mempercepat pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Layanan digital juga memperkuat citra profesional BSI. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital dan kendala teknis masih perlu diperhatikan. Secara keseluruhan, transformasi digital meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Hasil Penelitian

Penyajian data lapangan penulis terlebih dahulu menyebarkan kuisioner pada 67 responden. Kemudian takaran pengukuran pada masing masing variabel X dan Y dijabarkan melalui uji regresi analisis. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan regresi analisis menunjukkan bahwa :

Tabel 1.1

Analisis koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,297 ^a	,088	,074	4,741
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber : Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas, didapatkan bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,297. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,88 yang mengandung pengertian bahwa koefisien determinasi sebesar 0,419 (41,9%) yang berarti variabel transformasi digitalisasi memberikan

kontribusi sebesar 41,9% terhadap variable kualitas pelayanan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 58,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Selanjutnya menggunakan uji linier sederhana, dengan menunjukkan hasil :

Tabel 1.2

Analisis Regresi Linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,602	6,478		4,879	,000
	X	,327	,130	,297	2,512	,015

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2025

Diketahui nilai konstan (a) sebesar 31,602 sedangkan nilai transformasi digital (b / koefisien regresi) sebesar 0,327, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 31,602 + 0,327X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Konstanta sebesar 31,602 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Jaringan Wi-Fi adalah sebesar 31,602.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,327 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pendapatan, maka nilai Transformasi digital penambahan sebesar 0,327. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana

- a. Jika nilai signifikan < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
- b. Jika nilai signifikan > 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel 1.2 diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang. Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya dilakukan proses pengujian yaitu uji T.

Tabel 1.3

Tabel T uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardize		Stan	T	S
		d Coefficients				
		B	St	Beta		ig.
			d. Error			
1	(Const	31,	6,4		4	,
	ant)	602	78		,879	000
	X	,32	,13	,297	2	,
		7	0		,512	015
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : Data primer yang diolah SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 Berdasarkan output tabel coefficients, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel X adalah 2,512 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,015. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Dengan kata lain,

terdapat pengaruh yang nyata dari variabel X terhadap Y secara parsial. Koefisien regresi yang positif sebesar 0,327 menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan bersifat positif, yang berarti setiap peningkatan nilai X akan menyebabkan peningkatan pada nilai Y. Berdasarkan hasil ini, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap Y diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unit II Tulang Bawang memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Digitalisasi layanan seperti mobile banking, internet banking, dan sistem pelayanan berbasis teknologi telah mempercepat proses transaksi, mengurangi antrean, serta memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa transformasi digital berkontribusi sebesar 41,9% terhadap peningkatan kualitas layanan, menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara digitalisasi dan pelayanan nasabah, meskipun masih terdapat 58,1% faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan. Nilai signifikansi sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

Dengan demikian, setiap peningkatan dalam penerapan teknologi digital secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Namun, beberapa kendala masih perlu diperhatikan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan nasabah dan kendala teknis seperti gangguan jaringan. Selain itu, transformasi digital dalam perbankan syariah juga harus tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah, menjauhi

unsur gharar, maysir, dan riba, serta menjamin kejelasan dan keadilan akad dalam setiap transaksi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Unit II Tulang Bawang. Digitalisasi terbukti mampu meningkatkan kecepatan, kenyamanan, serta keamanan pelayanan, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Meskipun demikian, pengaruh transformasi digital hanya mencakup 41,9% dari keseluruhan kualitas layanan, artinya masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi dalam perbankan syariah harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip hukum Islam, menghindari unsur-unsur yang dilarang seperti gharar, maysir, dan riba, serta memastikan setiap transaksi dilakukan dengan transparansi dan kejelasan akad. Dengan pendekatan yang bijak dan sesuai syariah, transformasi digital dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan layanan perbankan syariah secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Adha, L. A. (2020). Digitalisasi industri dan pengaruhnya terhadap ketenagakerjaan dan hubungan kerja di Indonesia. *Jurnal Kompilasi Hukum*, 5(2), 267-298.
- Vanni, K. M., & Nadan, V. S. (2023). Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 237-248.
- Setyaningrat, D., Mushlihin, I. A., & Zunaidi, A. (2023). Strategi digitalisasi untuk mendorong inklusi keuangan nasabah bank syariah:

Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1), 53-76.

Maharani, R., Supriyanto, T., & Rahmi, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Di Bank Syariah:(Studi Kasus Di Bsi Ex Bsm). *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 127-136.

Pranatha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.

