



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

JODDY SETRIYA
NIM. 02270214882

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2026

tate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Joddy Setriya
 Nim : 02270214882
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Tugas Akhir : Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau

DIKETAHUI OLEH

PEMBIMBING

Saipul Al Sukri, S.E., M.Si
 NIP. 19860108 201903 1 007

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Desri Miftah, S.E., M.M
 NIP. 19740412 200604 2 002

Ketua program studi
 D3 Manajemen Perusahaan

Henni Indrayani, S.E., M.M
 NIP. 19700802 199803 2 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Joddy Setriya

Nim : 02270214882

Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Semester : VII (Tujuh)

Judul : Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah pada Bank
Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif
Kasim Riau




Tanggal Ujian : 06 Januari 2026

Ketua
Dr. Julina, S.E., M.Si
NIP. 19730722 199903 2 001

Sekretaris
Irien Violinda Anggriani, S.E., M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

Penguji I
Fakhrurrozi, S.E., M.M
NIP. 19670725 200003 1 003

Penguji II
Saipul Al Sukri, S.E.,M.Si
NIP. 19860108 201903 1 007



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Joddy Setriya
NIM	: 02270214882
Tempat/Tanggal Lahir	: Duri/ 04 September 2004
Prodi	: D-III Manajemen Perusahaan
Fakultas	: Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir	: Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Menyatakan Dengan Sebenar-Benarnya Bahwa :

1. Penulis Tugas Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tugas Akhir saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 06 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan



Joddy Setriya
NIM. 02270214882



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Oleh

JODDY SETRIYA
NIM. 02270214882

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi layanan perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Digitalisasi layanan perbankan menjadi kebutuhan penting dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah yang menuntut layanan yang cepat, mudah, dan aman. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan mengkaji penerapan digitalisasi layanan perbankan yang meliputi aspek pengalaman nasabah, proses operasional internal, dan pengembangan model bisnis perbankan. Hasil tugas akhir menunjukkan bahwa BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah menerapkan digitalisasi layanan perbankan secara cukup optimal melalui pemanfaatan aplikasi mobile banking BYOND by BSI, integrasi sistem operasional berbasis core banking, serta penyediaan berbagai produk dan layanan digital seperti pembiayaan, pembayaran, investasi, dan layanan sosial berbasis syariah. Penerapan digitalisasi ini mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah, khususnya di lingkungan kampus dengan tingkat literasi digital yang tinggi.

Kata Kunci : Business Model, Bank Syariah Indonesia, Costumer Experience, Digitalisasi, Operational Process, Perbankan Syariah.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

DIGITALIZATION OF SHARIA BANKING SERVICES AT BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

By

JODDY SETRIYA
NIM. 02270214882

This thesis aims to examine the implementation of Islamic banking service digitalization at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau. The digitalization of banking services has become an essential strategy in response to technological advancements and changing customer behavior that demands fast, convenient, and secure financial services. This research employs a qualitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The analysis focuses on the implementation of digital banking services covering customer experience, internal operational processes, and the development of digital-based business models. The results indicate that BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau has implemented banking service digitalization effectively through the utilization of the BYOND by BSI mobile banking application, integrated core banking systems, and the provision of various digital products and services, including financing, payment services, investments, and Islamic social services. The digitalization of banking services has contributed to improved operational efficiency, faster service processes, and enhanced customer convenience, particularly within the university environment where digital literacy levels are relatively high.

Keywords : Bank Syariah Indonesia, Business Model, Costumer Experience, Digitalization, Islamic Banking Services, Operational Process,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT.

Yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang Berjudul “Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau”. Sesuai dengan yang harapan tanpa adanya hambatan apapun.

Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa ummat manusia dari alam kegelapan hingga ke alam yang terang-benderang pada saat ini. Semoga dengan seringnya bersholawat kepada Beliau kita mendapatkan Syafa'atnya di Hari Akhir kelak, Aamiin.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari ada kebenaran dan masih banyak kekurangan, jika terdapat kebenaran pada Tugas Akhir ini maka kebenaran tersebut datangnya dari Allah SWT. namun jika terdapat kesalahan dan kekurangan pada Tugas Akhir ini maka itu datangnya dari diri penulis sendiri, hal ini dikarenakan terbatasnya ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan pada penulisan Tugas Akhir ini penulis berharap ada kritikan dan saran yang membangun dari semua belah pihak sehingga dapat membawa perubahan dan perkembangan di masa yang akan datang.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada kedua Orang Tua penulis, Ayahanda Paryadi dan Ibunda Nelti serta Ketiga saudara kandung, Gito Arneldo,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ivan Librian Fardi dan Humayra Panella yang telah memberikan semangat dan bantuan baik berupa moril maupun materil sehingga kepada penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau;
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., AK Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si Selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi dan Ibu Fatimah Zuhra, S.Si., M.Stat. Selaku sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
5. Ibu Diana Eravia, S.E., M.Si. Selaku Dosen Penasihat Akademik Penulis;
6. Bapak Saipul Al Sukri, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang tidak pernah bosan membimbing penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini;
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Pimpinan dan seluruh staf PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis;
9. Teman-Teman pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan, Khususnya Kelas B angkatan 2022; dan
10. Semua pihak yang membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhirnya tidak ada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih sebanyak-banyaknya, semoga Allah SWT. membalas dengan balasan berlipat ganda, Aamiiiin.

Pekanbaru, 11 November 2025

JODDY SETRIYA

NIM. 02270214882

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

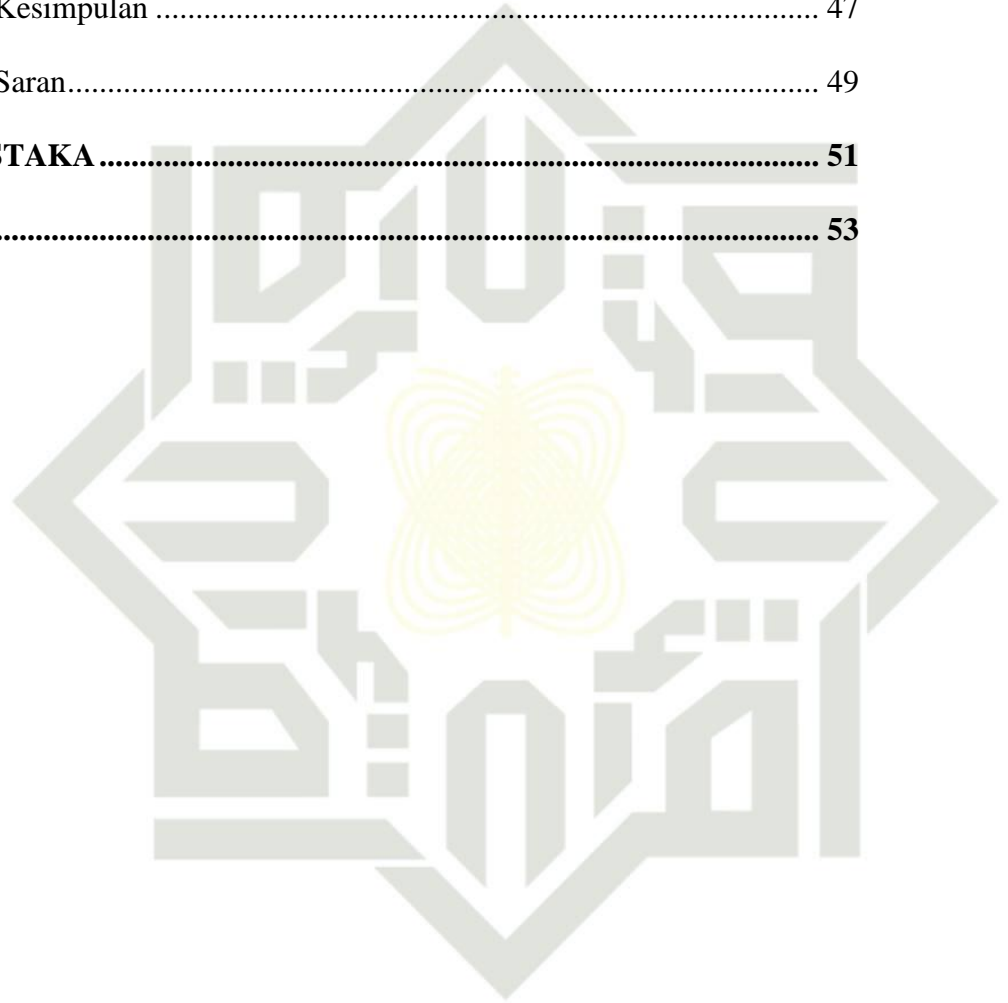
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	5
1.3. TUJUAN PENELITIAN	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	5
1.5. METODE PENELITIAN.....	6
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	9
2.2. Nilai-nilai Perusahaan	11
2.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.4. Logo Perusahaan	12
2.5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau	13
2.6. Tugas-Tugas/Penjelasan Struktur Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP UIN Sultan Syarif Kasim Riau	13



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	18
3.1. Tinjauan Teori.....	18
3.2. Tinjauan Praktek	33
BAB IV PENUTUP	47
4.1. Kesimpulan	47
4.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53



UIN SUSKA RIAU

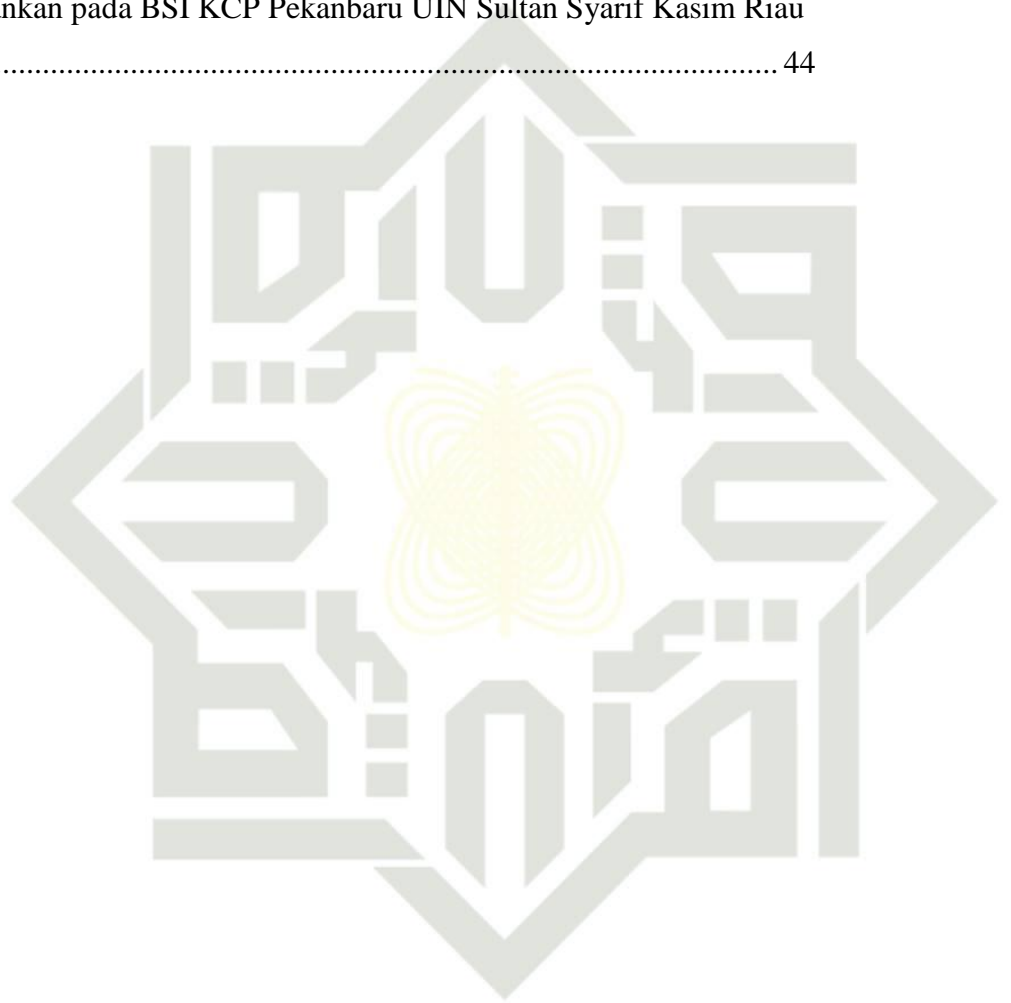


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pertumbuhan Aset Perbankan Pertahun (2020-2024).....	3
Table 1.2 Total Pengguna Aplikasi BSI Mobile Periode 2021-2024.....	4
Tabel 3.1 Layanan & Produk digital Bank Syariah Indonesia.....	42
Tabel 3.2 Perbandingan tinjauan teori & Tinjauan praktek digitalisasi layanan Perbankan pada BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau	44



UIN SUSKA RIAU

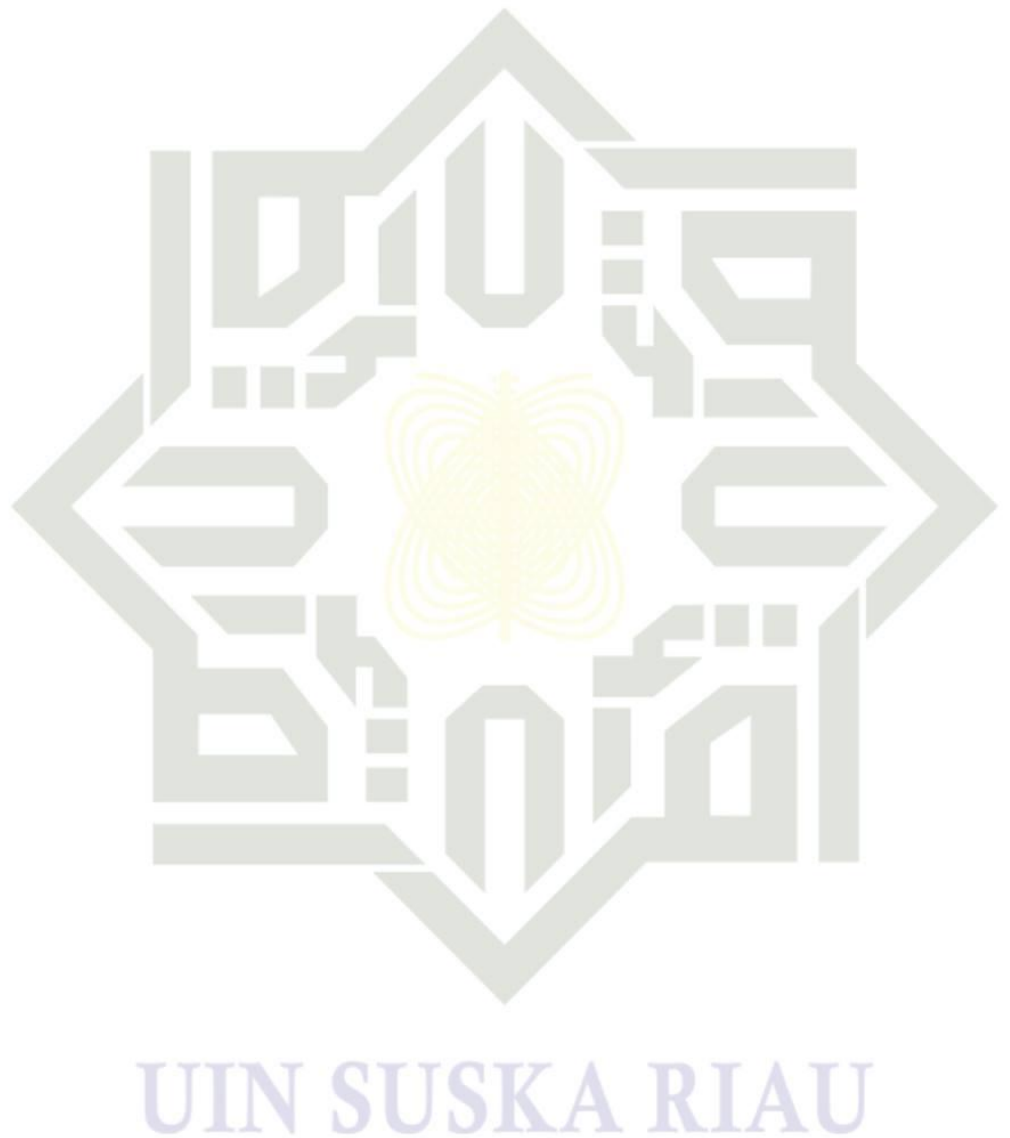


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bank Syariah Indonesia	12
Gambar 3.1 Internet Banking “BSI NET”	35
Gambar 3.2 BYOND by BSI	35
Gambar 3.3 Virtual Assistant “Aisyah” by BSI.....	36

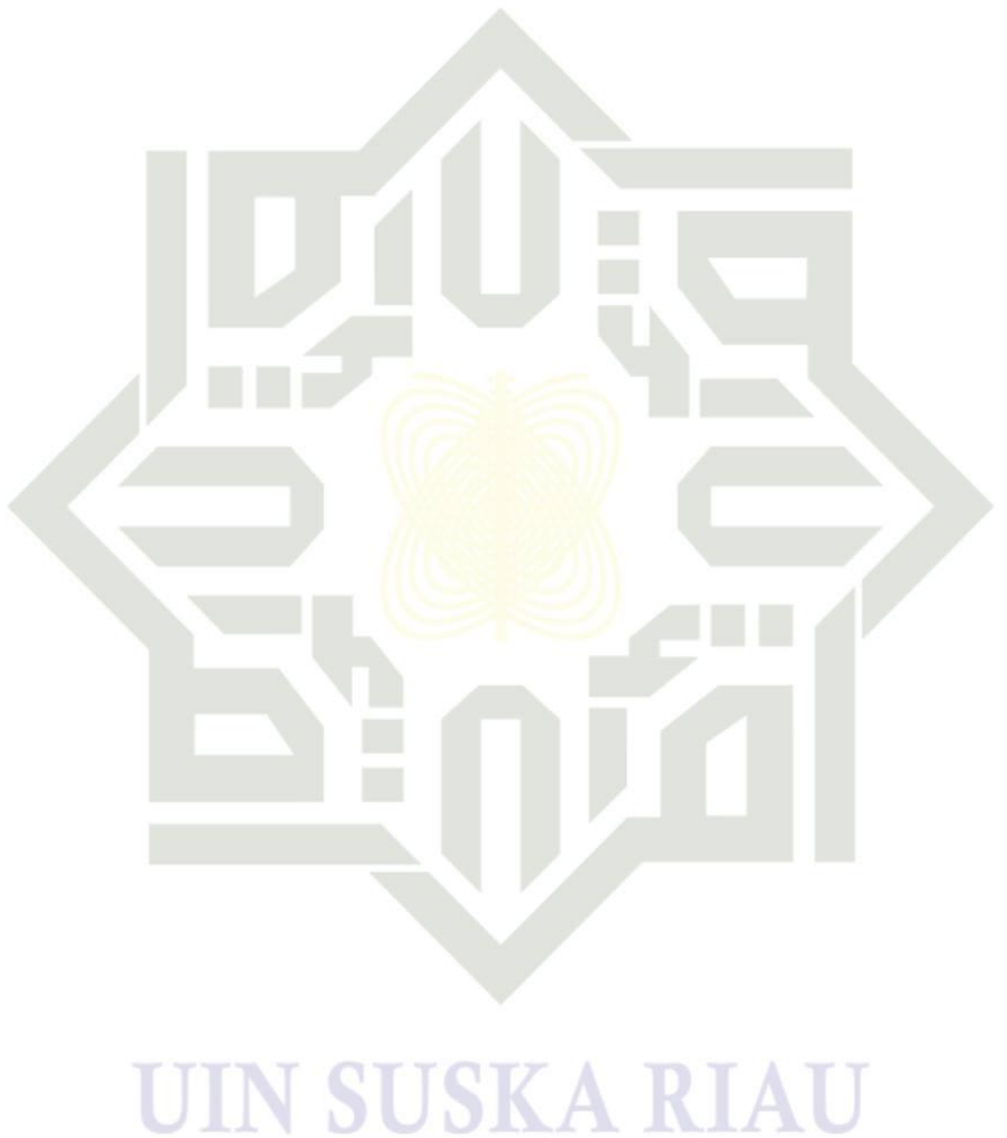


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	53
Lampiran 2 Dokumentasi	54





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah merevolusi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor industri global. Di tengah laju pesat revolusi industri 4.0 dan munculnya konsep society 5.0, dunia menghadapi perubahan paradigma yang mendalam, di mana integrasi antara dunia fisik dan digital menjadi kunci dalam menciptakan efisiensi, kenyamanan, dan nilai tambah bagi masyarakat. Perubahan ini sangat terasa dalam sektor keuangan, yang merupakan tulang punggung bagi stabilitas dan pertumbuhan ekonomi global.

Revolusi industri 4.0 ditandai dengan pemanfaatan teknologi seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI), blockchain, dan big data dalam proses produksi dan layanan. Dalam kerangka ini, sektor keuangan tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyedia layanan konvensional, tetapi juga menjadi penyedia solusi berbasis teknologi digital. Sementara itu, society 5.0 yang dicetuskan oleh Jepang menekankan pada masyarakat yang berpusat pada manusia (human-centered society) dengan dukungan penuh dari teknologi canggih. Konsep ini mengharuskan institusi keuangan untuk tidak hanya mengikuti tren digitalisasi, tetapi juga menciptakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Layanan yang inklusif, responsif, dan proaktif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Masyarakat kini menuntut kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Akses layanan keuangan tidak lagi dibatasi oleh uang dan waktu; nasabah mengharapkan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi kantor fisik bank. Digital banking, e-wallet, dan berbagai bentuk inovasi finansial lainnya menjadi bukti nyata dari pergeseran preferensi konsumen terhadap layanan keuangan yang lebih fleksibel dan berbasis teknologi.

Tidak hanya bank konvensional, bank syariah juga harus berinovasi untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanan mereka, agar tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan nasabah modern. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan, hingga Desember 2024, total aset perbankan syariah di Indonesia mencapai Rp980,30 triliun, mengalami pertumbuhan sebesar 9,88% secara tahunan. Peningkatan ini menjadi bukti nyata bahwa perbankan syariah mulai mendapatkan tempat di hati masyarakat melalui pendekatan yang lebih modern dan digital.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Pertumbuhan aset perbankan pertahun (2020-2024).

BANK	SYARIAH		KONVENSIONAL	
	Total Aset Perbankan Syariah (Rp Triliun)	Pertumbuhan Pertahunan (%)	Total Aset Perbankan Syariah (Rp Triliun)	Pertumbuhan Pertahunan (%)
2020	542,7	-	9.177,9	-
2021	693,6	27,8	10.112,3	10,2 %
2022	802,26	15,63	11.113,3	9,9 %
2023	892,3*	11,23	11.765,8	5,9 %
2024	980,30	9,88	≈ 12.700–12.900*	≈ 8–10 %*

Sumber: OJK, 2024

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia terus mendorong transformasi digital dalam operasionalnya. Melalui platform digital seperti BSI Mobile, internet banking, dan QRIS, BSI berusaha menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang praktis dan dapat diakses di mana saja. Sejak tahun 2021, pengguna BSI Mobile mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah pengguna tercatat sebanyak 2,5 juta pada tahun 2021, kemudian melonjak menjadi 4,81 juta pada tahun 2022 (tumbuh 92,4%), dan terus meningkat menjadi 6,3 juta pada tahun 2023 (tumbuh 30,8%). Hingga pertengahan tahun 2024, jumlah pengguna telah mencapai 7,12 juta, menunjukkan pertumbuhan sebesar 13% dibandingkan tahun sebelumnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Total pengguna aplikasi BSI Mobile periode 2021-2024.

Tahun	Jumlah Pengguna BSI Mobile	Pertumbuhan Tahunan
2021	2,5 juta pengguna	—
2022	4,81 juta pengguna	+92,4%
2023	6,3 juta pengguna	+30,8%
2024	7,12 juta pengguna	+13,0%

Sumber : Tempo, 2024

Salah satu unit kerja yang turut mendukung pengembangan layanan digital ini adalah BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Unit ini memiliki peran penting karena berada di lingkungan kampus, di mana tingkat literasi digital cenderung tinggi dan kebutuhan akan layanan keuangan yang efisien sangat besar. Mahasiswa, dosen, dan pegawai kampus merupakan segmen yang dinamis serta adaptif terhadap teknologi, menjadikan mereka target ideal untuk pengembangan layanan digital perbankan syariah.

Meskipun begitu digitalisasi layanan perbankan tidak lepas dari tantangan yang mungkin menghambat penerapannya. Maka dari itu diperlukannya strategi dalam meningkatkan keberhasilan dalam digitalisasi layanan perbankan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi layanan perbankan syariah telah diterapkan di BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan faktor faktor yang mendukung



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerapan digitalisasi. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi digitalisasi yang lebih efektif dan berkelanjutan di sektor perbankan syariah.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah Bagaimana digitalisasi pada layanan perbankan yang sudah diterapkan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau?.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi digitalisasi layanan perbankan serta tantangannya pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penulisan yang sama, yaitu mengenai konsep digitalisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan layanan melalui digitalisasi.

Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi arahan dan pandangan bagi peneliti untuk menjadi lebih baik serta menjadi bahan perbandingan dan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya

1.5. METODE PENELITIAN

1.5.1 Data yang digunakan

a. Data primer

Sumber data yang diperoleh dari responden melalui hasil dari wawancara peneliti dengan narasumber yang dilakukan saat penelitian.

b. Data sekunder

Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung berupa catatan, buku-buku sebagai teori, majalah berupa laporan keuangan yang di publikasikan perusahaan, laporan pemerintah, artikel dan lain sebagainya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5.2 Sumber Data

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan mengamati secara langsung penerapan digitalisasi layanan perbankan yang ada di BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan langsung kepada narasumber terkait dengan pokok penelitian yang akan di kaji.

c. Dokumentasi

Dokumen pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara berupa foto, video, atau pun rekaman suara yang berisikan informasi dan data terkait penelitian.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan tugas akhir, penulis melakukan pembagian pada beberapa bab, dan setiap bab penulis membagi lagi dalam beberapa sub-bab yang penulis uraikan sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis uraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang pembantu (KCP) Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

BAB III : Tinjauan Teori dan Praktek

Bab ini menjelaskan teori tentang Digitalisasi dan juga praktek yang ada di perusahaan.

BAB IV : Penutup

Pada bagian ini, penulis membagi menjadi 2 (Dua) sub-bab yaitu kesimpulan dan saran.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Sejarah Bank BSI pertama kali berdiri pada 1 Februari 2019 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H yang diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. Bank berbasis syariah ini merupakan hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Secara resmi, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) mengeluarkan izin koalisi tiga bank syariah ini pada 27 Januari 2021 lalu di dalam surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Tak lama setelah itu, Presiden Joko Widodo kembali meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021. Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Hery Gunardi mengaku bangga karena peresmian merger bank ini dilakukan di Istana Negara.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Sejarah berdirinya Bank BSI memang membawa banyak perubahan terhadap industri perbankan syariah di Indonesia. Salah satu prestasi membanggakan yang dihasilkan oleh bank yang baru berusia 2 tahun ini adalah mendapat peringkat keenam sebagai bank dengan aset terbesar di Indonesia pada 2022.

Bank Syariah Indonesia atau dikenal dengan Bank BSI pertama kali berdiri pada 1 Februari 2019. Dari awal berdirinya bank ini, Hery Gunardi mendapat kepercayaan menjabat posisi Direktur Utama Bank BSI bersama Bob Tyasika Ananta sebagai Wakil Direktur Utama.

Bank Syariah Indonesia didirikan untuk memberikan akses perbankan dan solusi keuangan syariah seiring bertumbuhnya penerapan gaya hidup halal di kalangan masyarakat muslim Indonesia. Namun berbeda dengan bank syariah lainnya, Bank BSI tidak hanya menjual kata “syariah” untuk menarik calon



nasabah. Seluruh system perbankan, pelayanan, dan modal aset semuanya diterapkan menggunakan ajaran syariat Islam.

2.2. Nilai-nilai Perusahaan

Salah satu bentuk nyatanya bisa dilihat dari nilai dan budaya yang diterapkan Bank BSI yang disebut “Akhlak”:

“New Core Value Akhlak”

Amanah	: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
Kompeten	: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
Harmonis	: Saling peduli dan menghargai perbedaan
Loyal	: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa
Adaptif	: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan
Kolaboratif	: Membangun kerjasama yang sinergis.

2.3. Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1 Visi Perusahaan

Top 10 Global Islamic Bank “**Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun**”.

2.3.2 Misi Perusahaan

Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 jutasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18 persen) dan valuasi kuat (PB>2).

Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

2.4. Logo Perusahaan



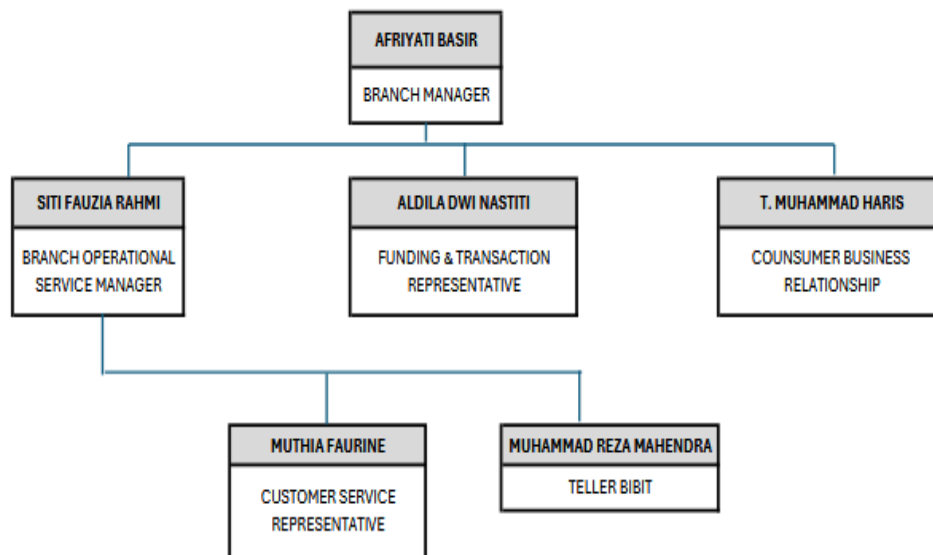
Gambar 2.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Filosofi didalam logo BSI tersebut, seperti Bintang berwarna kuning yang melambangkan 5 sila Pancasila dan 5 rukun islam sebagai wajah baru setelah merger tiga bank syariah milik bank Himbara. Tulisan BSI juga mencerminkan Indonesia yang baik di tingkat Nasional maupun ditingkat Global.

UIN SUSKA RIAU

2.5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau

STRUKTUR ORGANISASI BSI KCP PEKANBARU UIN SUSKA



2.6. Tugas-Tugas/Penjelasan Struktur Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Berikut penjelasan beserta tugas dari setiap karyawan PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Pekanbaru Panam:

2.6.1 Kepala Cabang (Branch Manager)

Pada dasarnya sebuah entitas memiliki ketua atau kepala untuk memimpin supaya tujuan yang ingin dicapai terarah dan sesuai dengan visi dan misi. Nama lain ketua yaitu Kepala Cabang (Branch Operational), kepala cabang sendiri memiliki peran tugas sebagai perwakilan manajemen pusat dikantor cabang. Tugas dari kepala cabang yakni :

1. Menyusun serta mengatur strategi operasional kantor cabang;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Melakukan pengelolaan sumber daya dengan baik;
3. Menganalisa dan mereview sasaran kinerja seluruh staff jajarannya;
4. Memonitor pelaporan setiap bidang internal maupun eksternal;
5. Membangun image office yang baik dan positif;
6. Mengarahkan kepala bidang, staff, serta mitra kerja untuk melaksanakan program kerja dan mencapai target yang telah ditetapkan; dan
7. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

2.6.2 Branch Operational & Service Manager

Operational and Services Manager berperan sebagai pembantu Kepala Cabang dalam melaksanakan kegiatan operasional kantor cabang yang mencakup:

1. Memperbaiki serta meningkatkan standard layanan Kantor Cabang;
 2. Meningkatkan kualitas penanganan penyelesaian Handling Complain;
- Mengawasi pengelolaan kegiatan umum, pembukuan, transaksi kliring, dan kegiatan operasional lainnya agar berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- Memonitor terkait pengelolaan kas; dan
- Mengelola aktivitas layanan financing operation pada masa transisi

2.6.3 Funding & Transaction Representative (FTR)

- Bertanggung jawab atas terselenggaranya proses pemasaran produk keuangan;
- Melakukan pembukaan rekening nasabah baru;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Mempromosikan produk-produk perbankan seperti, rekening giro, rekening tabungan berjangka jangka pendek (short term), rekening tabungan berjangka jangka panjang (long term);

Melakukan pengukuran efektivitas pemasaran produk;

Memastikan produk keuangan yang ditawarkan laris dan diminati nasabah;

Menyusun laporan detail secara berkala sebagai bahan evaluasi tahunan; dan

Menjamin kelancaran proses pelaporan di akhir tahun.

2.6.4 Counsumer Business Relationship (CBR)

Bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dengan konsumen atau calon konsumen;

2. Melaksanakan aktivitas penjualan produk perbankan dan keuangan;

3. Menjalankan kegiatan pemasaran produk pembiayaan konsumen dan dana ritel;

4. Merekomendasikan produk pembiayaan dan dana ritel kepada calon nasabah;

Menjalankan proses akuisisi calon nasabah sesuai prosedur yang berlaku;

Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan dari nasabah;

Menyusun proposal pembiayaan dan permohonan kredit;

Melaksanakan seluruh proses pembiayaan sesuai dengan ketentuan internal dan peraturan yang berlaku;

Membuat laporan kunjungan dalam aktivitas selling maupun cross selling; dan

5. Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan calon nasabah maupun nasabah existing.

2.6.5 Customer Service Representative (CS)

CS dikenal sebagai ujung tombak sebuah perusahaan, Karena CS bertugas sebagai penghubung langsung antara perusahaan dengan nasabah. Oleh karenanya seorang CS diharapkan dapat memberikan pelayanan serta penanganan yang baik terhadap nasabah. Tugas dari Customer Services sendiri adalah :

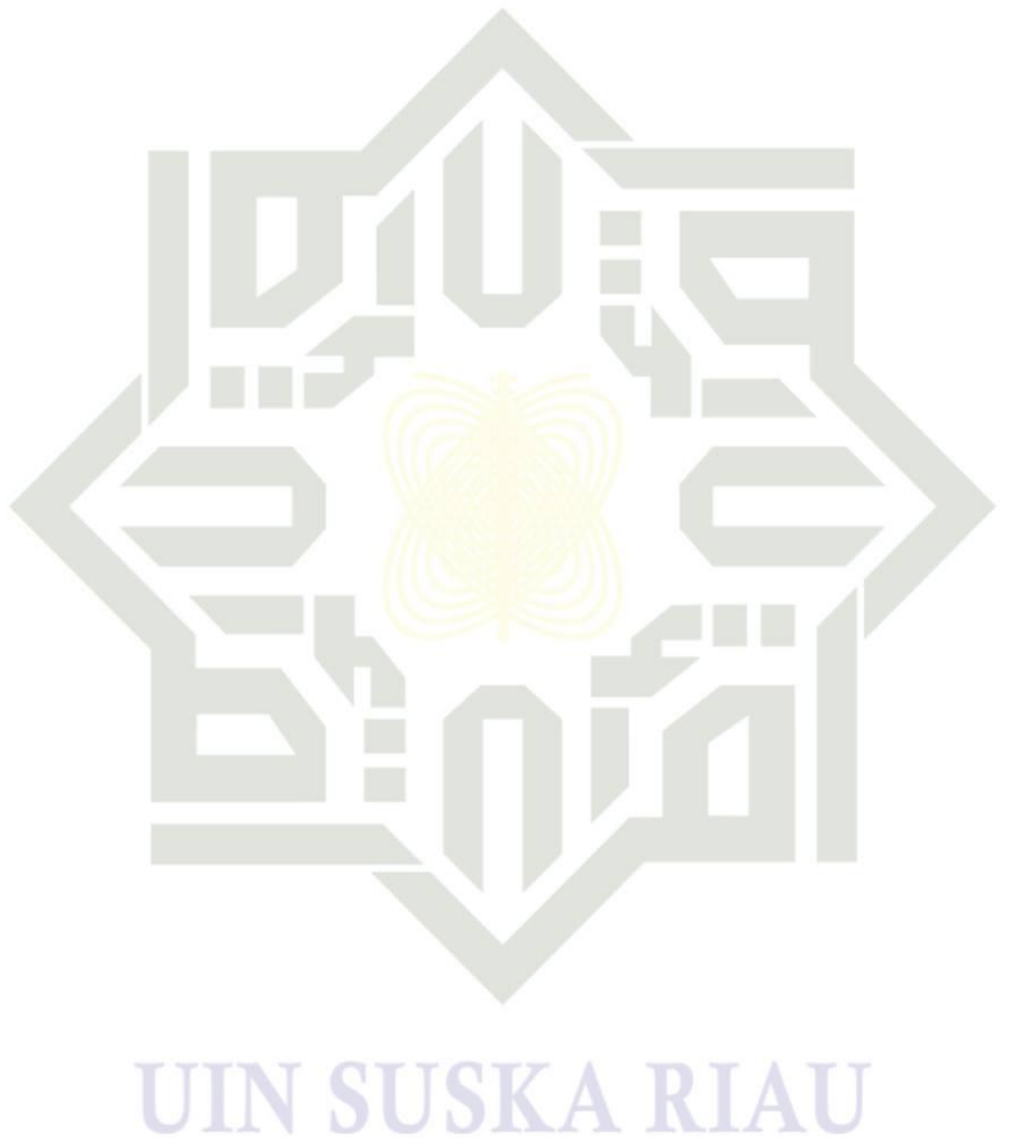
1. Memonitor serta mengatur kas sesuai dengan batas yang telah ditetapkan;
2. Memonitor dokumentasi transaksi Customer Service;
3. Menindaklanjuti penyelesaian handling complain;
4. Memonitor penyelesaian cleansing data nasabah baru dan nasabah lama;
5. Input data Nasabah;
6. Membantu Nasabah dalam pembukaan rekening baru seperti Tabungan, Giro, dan Deposito;
7. Verifikasi dan Pemeliharaan data Nasabah; dan
8. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan

2.6.6 Teller Bibit

Teller sendiri bertugas dan bertanggungjawab atas :

1. Melayani penarikan dan penyetoran uang tunai;
2. Melakukan pemeriksaan kas seperti penukaran mata uang asing;
3. Penerimaan simpanan;
4. Pencairan dan pemeriksaan cek;
5. Bertanggung jawab penuh atas kekurangan atau kelebihan dana; dan

6. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab III mengenai tinjauan teori dan praktik digitalisasi layanan perbankan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan perbankan merupakan suatu proses transformasi menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pada pengalaman nasabah, proses operasional internal, serta model bisnis perbankan itu sendiri. Digitalisasi layanan perbankan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kualitas layanan, serta menciptakan nilai tambah bagi nasabah dan bank.

Dalam dimensi customer experience, penerapan digitalisasi di BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah berjalan dengan baik melalui penyediaan kanal digital seperti BSI NET dan aplikasi mobile banking BYOND by BSI. Kehadiran fitur-fitur digital yang mudah diakses, fleksibel, dan dapat digunakan kapan saja serta di mana saja menunjukkan kesesuaian dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM), khususnya pada aspek perceived usefulness dan perceived ease of use. Selain itu, keberadaan Virtual Assistant “Aisyah” sebagai chatbot berbasis AI memperkuat interaksi dan dukungan digital kepada nasabah, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kualitas pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Pada dimensi operational process, digitalisasi di BSI KCP Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN Sultan Syarif Kasim Riau tercermin melalui penerapan sistem core banking yang terintegrasi dengan berbagai kanal layanan digital. Otomatisasi proses front-office dan back-office telah mampu mengurangi aktivitas manual, meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan, serta menekan risiko kesalahan input data. Integrasi data secara real-time antar sistem juga mendukung prinsip single source of truth sehingga meningkatkan keandalan informasi. Selain itu, aspek keamanan data telah menjadi bagian yang melekat dalam proses operasional digital melalui penerapan autentikasi berlapis, kontrol akses berbasis jabatan, serta pencatatan transaksi secara otomatis, yang pada akhirnya menjaga kepercayaan nasabah.

Dalam dimensi business model, BSI menunjukkan pergeseran dari model perbankan konvensional menuju model bisnis berbasis ekosistem digital. Integrasi layanan dengan QRIS, e-wallet, e-commerce, serta mitra digital lainnya mencerminkan penerapan konsep ekosistem digital sebagaimana dikemukakan oleh Jacobides. Pengembangan produk dan layanan digital seperti pembiayaan digital, pembayaran digital, investasi syariah online, serta layanan sosial ZISWAF menunjukkan bahwa teknologi telah menjadi inti strategi bisnis BSI. Transformasi ini tidak hanya menciptakan efisiensi, tetapi juga membuka sumber nilai dan pendapatan baru yang relevan dengan kebutuhan nasabah digital.

Secara keseluruhan, praktik digitalisasi layanan perbankan di BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah sejalan dengan kerangka teori transformasi digital yang dikemukakan oleh Westerman (2014), baik dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

aspek customer experience, operational process, maupun business model. Selain itu, digitalisasi yang diterapkan juga selaras dengan prinsip-prinsip Islam, seperti kemudahan (taysir), transparansi, amanah, dan kemaslahatan, sehingga memperkuat posisi BSI sebagai lembaga perbankan syariah yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai digitalisasi layanan perbankan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau serta kesesuaian antara tinjauan teori dan praktik di lapangan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan syariah ke depan sebagai berikut:

1. BSI diharapkan terus melakukan inovasi berkelanjutan terhadap layanan digital, khususnya pada aplikasi BYOND by BSI, agar tetap relevan dengan kebutuhan dan perilaku nasabah yang semakin dinamis. Pengembangan fitur yang bersifat personalisasi layanan, seperti rekomendasi produk berbasis profil transaksi nasabah, dapat meningkatkan pengalaman nasabah serta memperkuat loyalitas pengguna.
2. Meskipun chatbot “Aisyah” telah memberikan kemudahan layanan informasi 24 jam, BSI disarankan untuk terus meningkatkan kemampuan kecerdasan buatan (AI) agar dapat menangani pertanyaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan keluhan nasabah yang lebih kompleks tanpa harus selalu dialihkan ke petugas. Hal ini akan meningkatkan efektivitas dukungan pelanggan digital dan mempercepat penyelesaian permasalahan nasabah.

3. Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, risiko keamanan siber juga semakin kompleks. Oleh karena itu, BSI perlu terus memperbarui sistem keamanan digital, baik melalui teknologi enkripsi terbaru, autentikasi multi-faktor, maupun edukasi keamanan digital kepada nasabah. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah serta memastikan prinsip amanah dalam perbankan syariah tetap terjaga.
4. BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan layanan digital, khususnya kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan di lingkungan kampus. Edukasi ini dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi rutin, pendampingan langsung, maupun media informasi digital, sehingga tingkat pemanfaatan layanan digital dapat semakin meningkat.



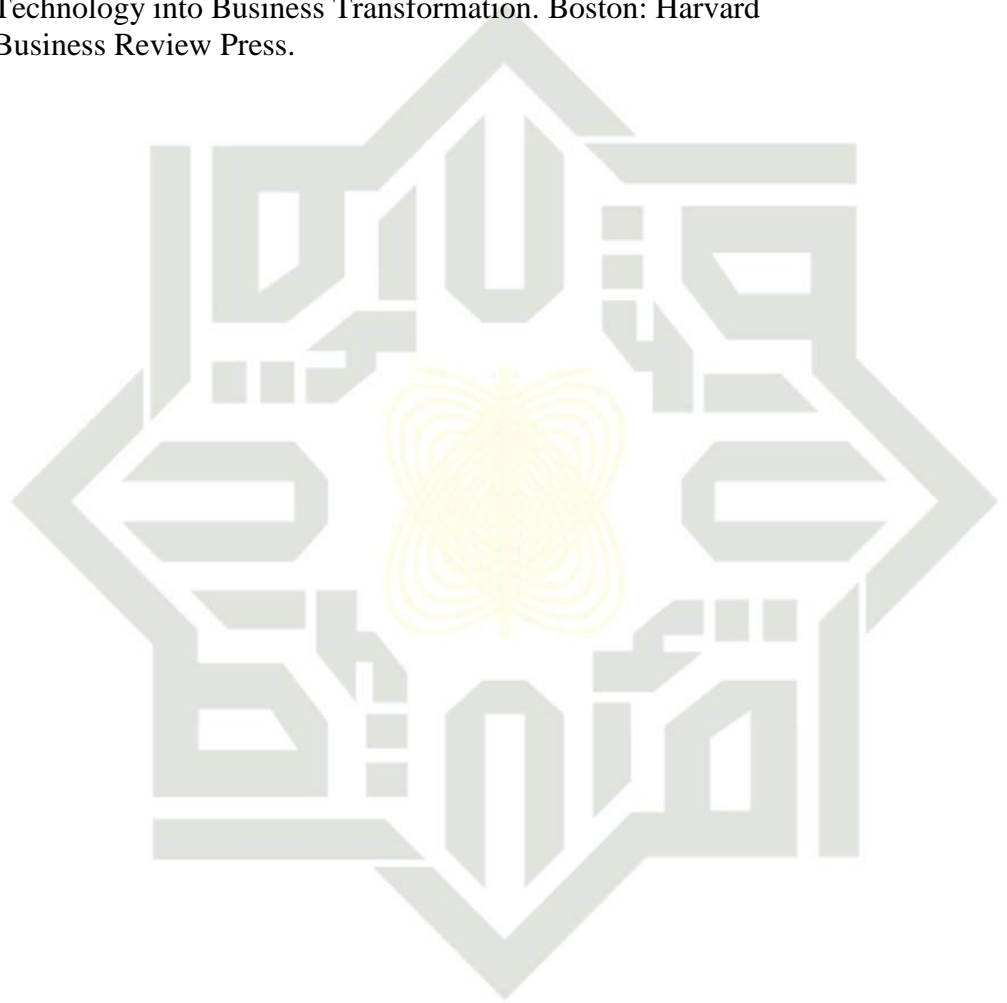
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Baqarah Ayat 185.” Quran NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>. Diakses pada 19 Januari 2026.
- Al-Baqarah Ayat 282.” Quran NU Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/282>. Diakses pada 19 Januari 2026.
- Surat An-Nisa Ayat 58.” Quran NU Online, <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>. Diakses pada 19 Januari 2026.
- Jacobides, M. G., Cennamo, C., & Gawer, A. (2018). Towards a theory of ecosystems. *Strategic Management Journal*, 39(8), 2255–2276.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. New York: Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Essentials of Management Information Systems*. New York: Pearson.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Marlina. (2018). Digitalisasi informasi dan implikasinya terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Riswandi. (2023). Pengaruh mobile banking terhadap kemudahan transaksi nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*.
- Saeabi, T., & Foss, N. J. (2017). Business models for open innovation. *Strategic Management Journal*, 36(3), 423–440.
- Skinner, C. (2015). *Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank*. Singapore: Marshall Cavendish Business.
- Tempo. (2024). Pertumbuhan pengguna aplikasi BSI Mobile. *Tempo.co*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 40(1), 157–178.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston: Harvard Business Review Press.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN

1. Daftar Wawancara

- 1) Apa saja kanal digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia sebagai bentuk titik kontak antara nasabah dan bank?
- 2) Bagaimana bentuk penerapan digitalisasi dalam Bank Syariah Indonesia perihal dukungan pelanggan?
- 3) Bagaimana digitalisasi yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia perihal meningkatkan keefisiensiannya dalam proses operasional demi meningkatkan layanan yang diberikan?
- 4) Bagaimana Bank Syariah Indonesia mengelola keamanan data dan transaksi nasabah dalam platform digital nya ?
- 5) Bagaimana dengan integrasi data dalam proses operasional yang berjalan di Bank Syariah Indonesia
- 6) Apa aja bentuk bisnis model digital yang sudah diterapkan sejauh ini di Bank Syariah Indonesia ?
- 7) Bagaimana ekosistem digital yang ada di Bank Syariah Indonesia?

UIN SUSKA RIAU

2. Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama Ibu Siti Fauzia Rahmi selaku branch operational & service manager BSI KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau



Foto bersama Staf Teller dan Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau