

Implementasi Layanan Digital Dalam Mempertahankan Nasabah: Studi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Antasari Samarinda

Implementation of Digital Services in Customer Retention: A Study on Bank Syariah Indonesia Antasari Samarinda Branch

Ade Asmin¹, Sri Wahyuni²

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉ *Corresponding author:* sri.wahyuni@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan oleh Ade Asmin dengan judul “Implementasi Layanan Digital Dalam Mempertahankan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Antasari Samarinda)”, dibawah bimbingan Sri Wahyuni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan digital dalam mempertahankan nasabah studi pada Bank Syariah Indonesia dengan fokus pada empat aspek yaitu kemudahan akses, kelengkapan fitur, kecepatan dan keamanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital bagi nasabah BSI cabang Antasari memberikan pendapat bahwa aplikasi ini mudah diakses kapan pun dan dimanapun serta menghemat waktu tanpa harus datang ke kantor cabang. Namun terdapat kendala yaitu kendala teknis pada sistem tingkat literasi digital yang belum merata di kalangan nasabah, serta kekhawatiran terkait keamanan transaksi. Dengan demikian layanan digital memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempertahankan nasabah.

Abstract

This study was conducted by Ade Asmin with the title "Implementation of Digital Services in Retaining Customers (Study at Bank Syariah Indonesia Antasari Samarinda)". Under the guidance of Sri Wahyuni. This study aims to determine how the implementation of digital services in retaining customers studies at Indonesian Islamic banks with a focus on four aspects, namely ease of access, completeness of features, speed and security. The results of this study indicate that the implementation of digital services for BSI Antasari branch customers provides the opinion that this application is easy to access anytime and anywhere and saves time without having to come to the branch office. However, there are obstacles, namely technical obstacles to the digital literacy level system that is not evenly distributed among customers, as well as concerns regarding transaction security. Thus, digital services have a significant contribution to retaining customers.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2026 Ade Asmin, Sri Wahyuni.

Article history

Received 2026-01-06

Accepted 2026-04-15

Published 2026-04-30

Kata kunci

Implementasi;
Layanan Digital;
Bank Syariah
Indonesia;
Mempertahankan
Nasabah.

Keywords

*Implementation;
Digital Services;
Bank Syariah
Indonesia;
Retaining Customers.*

PENDAHULUAN

Bank telah mengubah layanan mereka menjadi layanan perbankan digital sebagai hasil dari kemajuan teknologi, memanfaatkan teknologi digital dengan menggunakan perangkat dan aplikasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, meminimalkan interaksi langsung dengan otoritas, dan berkonsentrasi pada memenuhi kebutuhan pelanggan. Strategi ini tidak hanya membantu mereka bersaing secara efektif dengan bank konvensional, tetapi juga memungkinkan bank syariah untuk memperluas jangkauan layanan mereka (Rukmanasari et al, 2017).

Nasabah BSI dihebohkan dengan keluhan ketidakmampuan mengakses aplikasi BSI mobile dan mesin ATM. Pemberitaan kemurdian menyebabkan adanya dugaan bahwa BSI menjadi korban serangan siber yaitu adalah upaya yang dilakurkan oleh individu atau kelompok untuk mengeksploitasi sistem komputer, jaringan, atau perangkat teknologi lainnya dengan tujuan merusak, mencuri data, mengganggu layanan, atau mendapatkan akses yang tidak sah, serangan ini bisa berbentuk seperti penipuan (Ariyanto, 2024).

Sumber daya manusia sangat penting dalam mengoperasikan teknologi informasi, sehingga tanpa peran mereka, transformasi teknologi tidak akan berjalan dengan baik. Nasabah menghadapi tantangan, seperti pemahaman terbatas dalam menggunakan layanan perbankan digital syariah dan masalah jaringan yang mengganggu transaksi (Nugraha et al., 2024).

Tabel 1. Pengguna BSI Mobile di KC Samarinda

Kategori Pengguna.	Jumlah Pengguna	Persentase (%)
Pengguna Terdaftar & Aktif ke BSI Byond	14.000	66,7%
Pengguna yang Migrasi ke BSI Byond	7.000	33,3%
Total Pengguna	21.000	100%

Sumber: BSI cabang antasari Samarinda, 2024.

Pada tahun 2024, di Kantor Cabang BSI Samarinda Antasari, jumlah pengguna BSI *Mobile* yang terdaftar dan aktif mencapai sekitar 14.000 pengguna. Aplikasi BSI *Mobile* telah menjadi layanan digital utama yang mempermudah transaksi perbankan syariah secara cepat dan aman. Meskipun layanan digital berkembang, minat pengguna untuk beralih ke aplikasi BSI Byond masih rendah karena faktor eksternal seperti usia lanjut, kurangnya pemahaman, dan masalah jaringan internet yang terbatas (Darian & Sofiah, 2025). Sejak peluncuran BSI Byond, sekitar 7.000 pengguna telah bermigrasi. BSI terus berkomitmen untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

BSI telah mengembangkan layanan digital seperti pembukaan rekening online dan transaksi ZISWAF (zakat, infak, sedekah, wakaf), meski proses transformasi ini memerlukan waktu untuk bersaing dengan bank konvensional. Digitalisasi layanan masih menghadapi hambatan, seperti kurangnya promosi, keterbatasan SDM yang memahami perbankan digital, dan masalah penerapan prinsip syariah pada akad digital (Kurnialis et al., 2022).

Meskipun layanan digital perbankan syariah memiliki banyak manfaat, seperti kemudahan dan efisiensi, masalah seperti biaya tinggi, infrastruktur terbatas, dan keamanan transaksi masih menjadi tantangan (Salam, 2018). Oleh karena itu, bank syariah perlu berinovasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan digital agar lebih kompetitif. Digitalisasi perbankan diharapkan dapat meningkatkan integrasi perbankan syariah, dengan tetap berlandaskan pada prinsip al-Qur'an dan hadits (Ana & Zunaidi, 2022).

Penelitian ini memfokuskan pada strategi implementasi layanan digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Antasari Samarinda, yang telah mengadopsi aplikasi BSI, internet banking, dan fitur transaksi lainnya untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, tanpa harus datang langsung ke cabang. Keamanan data nasabah juga dijaga dengan fitur seperti PIN dan kode keamanan untuk mencegah penipuan.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang situasi lapangan yang nyata serta menjelaskan peristiwa dan kondisi sosial yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data yang diterapkan mencakup reduksi data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada implementasi layanan digital dalam mempertahankan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Antasari Samarinda, dengan meninjau empat indikator utama layanan digital. Pertama, kemudahan akses, yang mencakup desain aplikasi yang mudah dipahami, layanan yang dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu, serta kemampuan untuk memeriksa saldo dengan cepat tanpa bantuan pihak lain. Kedua, kelengkapan fitur, termasuk transfer antarbank, pembayaran tagihan, dan layanan investasi. Ketiga, kecepatan, yang mencakup responsivitas aplikasi yang cepat, efisiensi waktu dalam melakukan transaksi, serta kecepatan notifikasi yang diberikan kepada nasabah. Terakhir, keamanan, yang berfokus pada perlindungan data pribadi nasabah, pencegahan terhadap kejahatan atau pencurian data, serta upaya untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan digital yang digunakan. Untuk memperoleh data yang representatif, kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Informan

No. Kriteria	Deskripsi
1. Nasabah Aktif	Nasabah yang secara aktif menggunakan layanan BSI dalam 3 bulan terakhir
2. Pengguna <i>E-banking</i>	Nasabah yang telah menggunakan layanan digital seperti <i>mobile banking</i>
3. Usia	Usia nasabah 18-50 tahun untuk mendapatkan perspektif berbeda
4. Pendidikan	Latar belakang pendidikan minimal SMA,D3,S1,S2 untuk melihat pengaruhnya pada pemahaman teknologi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Antasari Samarinda memiliki dampak signifikan terhadap retensi nasabah. Penelitian ini menyoroti beberapa faktor utama terkait penggunaan aplikasi BSI dan layanan perbankan digitalnya, seperti kemudahan akses, kelengkapan fitur, kecepatan, dan keamanan, yang semuanya penting dalam mempertahankan nasabah.

Kemudahan Akses

Aplikasi BSI Mobile dapat diakses kapan saja dan di mana saja, yang memberikan kenyamanan yang sangat berarti bagi penggunanya. Fitur kemudahan akses ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang, yang tentunya sangat menghemat waktu mereka. Dengan adanya kemudahan akses ini, nasabah dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada transaksi fisik, serta menciptakan pengalaman yang lebih praktis dan tanpa hambatan.

Meskipun sebagian besar nasabah mengakui manfaat kemudahan akses dari aplikasi BSI, beberapa keluhan muncul terkait aplikasi BYOND yang terkadang mengalami

gangguan atau error. Gangguan ini tentu saja menghambat transaksi yang mendesak. Namun demikian, pihak BSI terus berupaya memastikan aplikasi ini tetap berfungsi dengan baik untuk mempermudah aktivitas nasabah kapan saja dan di mana saja. Pihak bank juga terus berusaha untuk memperbaiki stabilitas aplikasi agar dapat diakses dengan lebih lancar dan mengurangi potensi gangguan yang terjadi.

Kelengkapan Fitur

Layanan digital yang disediakan oleh BSI, yang mencakup berbagai platform seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *phone banking*, menawarkan berbagai fitur yang sangat lengkap dan relevan dengan kebutuhan nasabah masa kini. Beberapa fitur utama yang tersedia dalam layanan digital ini antara lain pembayaran tagihan, transfer antarbank, serta layanan investasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial. Adanya berbagai pilihan fitur ini membuat layanan digital dari BSI menjadi lebih menarik dan bermanfaat bagi nasabah, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan ini secara konsisten, mengingat semua kebutuhan perbankan dapat terpenuhi dalam satu platform yang praktis dan mudah diakses.

Dalam hal kelengkapan fitur, nasabah merasa terbantu dengan adanya fitur pembayaran tagihan yang mudah diakses, yang memudahkan mereka untuk memeriksa status pembayaran. Meskipun demikian, terdapat harapan agar BSI lebih fokus pada satu aplikasi yang terintegrasi dan memperlengkapi fitur di dalamnya, mengingat BSI saat ini memiliki dua aplikasi berbeda yaitu BSI Mobile dan BYOND. Pihak bank pun terus berupaya untuk melengkapi fitur yang ada pada aplikasi agar dapat lebih memenuhi kebutuhan nasabah.

Kecepatan

Kecepatan dalam memproses transaksi merupakan salah satu aspek yang sangat dihargai oleh nasabah. Aplikasi BSI dirancang untuk memberikan respons yang cepat pada setiap transaksi yang dilakukan. Nasabah melaporkan bahwa aplikasi ini mampu memproses transaksi dengan efisien dalam waktu yang singkat, serta memberikan notifikasi secara segera begitu transaksi selesai diproses. Kecepatan ini memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah, memastikan bahwa mereka tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan transaksi mereka, yang berkontribusi pada kepuasan nasabah dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital yang ditawarkan.

Meskipun aplikasi BSI dinilai cukup responsif, beberapa keluhan muncul terkait keterlambatan saat membuka menu atau memproses transaksi, terutama pada transaksi antarbank. Beberapa nasabah berharap agar pihak bank dapat meningkatkan kecepatan proses transaksi, terutama untuk transfer antarbank, agar lebih cepat dan tanpa harus menunggu lama. Selain itu, terdapat jadwal pemeliharaan sistem tertentu, seperti BI FAST yang dilakukan pada pukul 00.00-02.00, yang kadang mempengaruhi kelancaran transfer antar bank. Meskipun demikian, transaksi antar BSI tidak dikenakan biaya tambahan.

Keamanan

Keamanan merupakan faktor yang sangat penting dalam adopsi layanan digital, khususnya dalam perbankan yang melibatkan data dan informasi pribadi nasabah. BSI telah mengambil berbagai langkah maksimal dengan menerapkan lapisan-lapisan keamanan canggih, seperti enkripsi data yang kuat, penggunaan PIN untuk otentikasi pengguna, serta penerapan protokol keamanan lainnya yang bertujuan untuk melindungi data nasabah dari ancaman pencurian atau kebocoran. Langkah-langkah ini memberikan rasa aman kepada nasabah, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan mereka terhadap BSI dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan digital tanpa khawatir akan potensi risiko keamanan.

Meskipun demikian, nasabah tetap menunjukkan kewaspadaan tinggi terhadap potensi penipuan, terutama terkait dengan pesan-pesan yang mencurigakan. Secara umum, nasabah sangat mengapresiasi langkah-langkah keamanan yang diterapkan oleh BSI untuk melindungi data pribadi mereka. Pada tahun 2023, BSI menghadapi masalah

terkait pencurian data, namun berhasil mengatasi masalah tersebut dengan memutuskan sistem dan jaringan yang terlibat, sehingga pihak yang tidak bertanggung jawab gagal dalam upaya pencurian data. Untuk memastikan perlindungan data yang lebih baik, BSI juga menerima pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang bertugas memantau kinerja perbankan di Indonesia.

Kualitas Layanan

Untuk mempertahankan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat dan kemajuan teknologi yang pesat, kualitas layanan menjadi faktor kunci bagi Bank Syariah Indonesia. Khususnya dalam bentuk layanan digital, memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah dan kesetiaan mereka terhadap bank. Layanan digital yang diberikan tidak hanya harus memenuhi harapan nasabah, tetapi juga harus dikelola dan terus ditingkatkan agar tetap relevan dengan perkembangan zaman serta mampu menjawab kebutuhan nasabah di era digital ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati dan Seminari (2015), kualitas layanan yang baik memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan dapat memperkuat loyalitas mereka. Penelitian ini menemukan bahwa jika sebuah perusahaan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, dan kecenderungannya untuk tetap menjadi pelanggan yang loyal juga meningkat. Dalam hal ini, kualitas layanan digital yang diterapkan oleh BSI di cabang Antasari Samarinda memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah

Implementasi layanan digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Antasari Samarinda telah menunjukkan hasil yang cukup positif dalam meningkatkan kemudahan akses layanan perbankan bagi nasabah. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh pihak bank dalam pengembangan dan pemanfaatan layanan digital ini. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah tingkat literasi digital yang belum merata di kalangan nasabah, terutama pada segmen nasabah yang lebih berusia. Sebagian besar dari mereka merasa kesulitan dalam memanfaatkan teknologi ini pada awalnya, meskipun setelah melakukan adaptasi, mereka mulai merasa lebih nyaman dan terbiasa dalam menggunakan layanan digital yang disediakan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya edukasi dan bimbingan kepada nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital masih sangat diperlukan, terutama bagi mereka yang berada pada kelompok usia lanjut.

Selain itu, meskipun BSI telah berhasil mengintegrasikan berbagai fitur canggih dan inovatif dalam aplikasi Byond, masih ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Salah satu masalah yang dihadapi adalah infrastruktur teknologi yang masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan kestabilan koneksi internet yang sering kali tidak dapat diandalkan di beberapa daerah. Koneksi internet yang tidak stabil ini seringkali menghambat proses transaksi yang seharusnya dapat berjalan dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, meskipun BSI memiliki potensi yang sangat besar dalam mempertahankan nasabah melalui layanan digital yang mereka tawarkan, perlu ada upaya berkelanjutan dalam hal inovasi teknologi serta peningkatan kualitas infrastruktur yang mendukung layanan tersebut agar dapat bersaing secara efektif dengan bank-bank konvensional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Antasari Samarinda memberikan pengalaman yang sangat baik dan mudah dipahami bagi nasabah. Aplikasi BSI BYOND telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, serta menghemat waktu tanpa perlu datang ke kantor cabang. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, termasuk pembayaran menggunakan *Qris*, yang sangat sangat disambut positif oleh nasabah dari berbagai kalangan usia, mulai dari kalangan remaja hingga lanjut usia.

Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kendala teknis pada sistem aplikasi, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan beberapa nasabah, serta kekhawatiran terkait dengan keamanan transaksi. Oleh karena itu, meskipun layanan digital ini telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah, masih diperlukan upaya lebih untuk mengatasi kendala yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ana, A., & Zunaidi, Z. (2022). Kemampuan Bank Syariah dalam Mengelola Dana dan Peningkatan Kinerja Keuangan
- Nugraha, M. A. N., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). Analisis Implementasi Digital Banking dalam Peningkatam Kualitas Layanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP SAMARINDA. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 314-321.
- Salam, Abdus. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10 (1). <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>.
- Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318-2332
- Rukmanasari, Ita, et al. "Analisis Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Market Share Ditengah Eksistensi Bank Konvensional Pada Era Digital." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9.02 (2024): 296-303.
- Kurnialis, S., Uliya, Z., Aulasiska, M., & Nizam, M. S. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109-119