SKRIPSI

ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG



OLEH

MUH. IKRAM MUH. AMIN
NIM: 2020203861206040

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG

OLEH

MUH. IKRAM MUH. AMIN
NIM: 2020203861206040

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bsnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang
Nama Mahasiswa	: Muh. Ikram Muh. Amin
Nomor Induk Mahasiswa	: 2020203861206040
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B-4641/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama	: Dr. I Nyoman Budiono, M.M.
NIP	: 19690611520232211004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzakkiah Mahammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang
Nama Mahasiswa	: Muh. Ikram Muh. Amin
Nomor Induk Mahasiswa	: 2020203861206040
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B-4641/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2024
Tanggal Kelulusan	: 8 Januari 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. I Nyoman Budiono, M.M.	(Ketua)	(.....)
Dr. Damirah, S.E, M.M.	(Anggota)	(.....)
Trian Fisman Adisaputra, S.E.,M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Mahammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْـــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

اَلْحَمْدُ ِللهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاء وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى اَلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْد

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Mallania Majja dan Ayahanda Muh. Amin, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr I Nyoman Budiono, M.M. selaku Pembimbing Utama, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai "Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Ulfa Hidayati,M.M selaku ketua program studi Perbankan Syariah serta bapak yang telah memberikan bimbingan, dan arahan.
4. Terimakasih kepada pembimbing akademik saya bapak Adithia Pahlawan Putra, M.Par. yang telah membimbing saya sampai semester akhir
5. Seluruh Staf IAIN Parepare yang telah memberikan izin dan informasi dalam melaksanakan penelitian di IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Terima kasih kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian.
7. Terima kasih kepada nasabah BSI KCP Pinrang yang telah membantu dalam proses penelitian.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 15 Januari 2026
26 Rajab 1447 H

Penulis,



Muh. Ikram Muh. Amin
NIM. 2020203861206040

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Ikram Muh. Amin

NIM : 2020203861206040

Tempat/Tgl Lahir : Kanari, 23 Agustus 2002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 15 Januari 2026

Penulis,



Muh. Ikram Muh. Amin

NIM: 2020203861206040

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Muh. Ikram Muh. Amin, *Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang* (dibimbing oleh Bapak I Nyoman Budiono)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan transformasi digital, pelaksanaan efisiensi operasional, serta dampak transformasi digital terhadap efisiensi operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Transformasi digital menjadi strategi penting bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kinerja operasional dan kualitas layanan di tengah perkembangan teknologi serta tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research), serta dengan metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di BSI KCP Pinrang diterapkan melalui penggunaan aplikasi *BYOND by* BSI sebagai layanan digital utama nasabah, penerapan *sistem core banking* terintegrasi, serta otomatisasi proses operasional internal. Pelaksanaan efisiensi operasional tercermin pada tiga indikator utama, yaitu efisiensi waktu, yang ditandai dengan percepatan proses transaksi dan pelayanan, efisiensi tenaga kerja, yang terlihat dari pengurangan pekerjaan manual dan optimalisasi peran pegawai, serta efisiensi biaya operasional, yang ditunjukkan oleh berkurangnya biaya operasional akibat pergeseran layanan dari tatap muka ke layanan digital. Secara keseluruhan, transformasi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional BSI KCP Pinrang serta meningkatkan produktivitas pegawai dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Efisiensi Operasional, dan Perbankan Syariah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iii
KATA PENGANTAR iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI vi
ABSTRAK vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
PEDOMAN TRANSLITERASI xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan 9
B. Tinjauan Teori 13
C. Kerangka Konseptual 44
D. Kerangka Pikir 45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 48

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

C. Fokus Penelitian 48
D. Jenis dan Sumber Data 49
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data 49
F. UJi Keabsahan Data 51
G. Teknik Analisis Data 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 54
1. Penerapan Transformasi Digital 55
2. Pelaksanaan Efisiensi Operasional 60
3. Dampak Transformasi Digital 63
B. Pembahasan 65

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 70
B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 72
LAMPIRAN-LAMPIRAN 76
BIODATA PENULIS 91

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR TABEL

NO	Judul Tabel	Halaman
0.1	Tabel Transliterasi Konsonan	xiii
0.2	Tabel transliterasi Vokal Tunggal	xiv
0.3	Tabel Transliterasi Vokal Rangkap	xv
0.4	Tabel Transliterasi *Maddah*	xv

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul Gambar	Halaman
2.1	Gambar Kerangka Pikir	46

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Wawancara (Pedoman Wawancara)	77
2	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	79
3	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare	80
4	Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	81
5	Surat Keterangan Penelitian dari Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang	82
6	Dokumentasi Wawancara	83
7	Surat Keterangan Wawancara	85

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘’).

a. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
ا	Dhomma	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
ـَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

3) *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَي	Fathah dan Alif atau ya	A	a dan garis di atas
ـِيْ	Kasrah dan Ya	I	i dan garis di atas
ـُوْ	Kasrah dan Wau	U	u dan garis di atas

Contoh :

مات :māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4) *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

a) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

b) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh :

رَوْضَةُ الجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah*

الْمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5) *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

اَلْحَقُّ : *al-haqq*

اَلْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu''ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِيّ) , maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh :

عَرَبِيٌّ :'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

6) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu (bukan asy- syamsu)*

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah (bukan az-zalzalah)*

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلاَدُ : *al-bilādu*

7) Hamzah

Aturan transliterasi thuruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta'murūna*

الدَّعُ : *al-nau'*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

8) Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

Fī ẓilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9) *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh :

دِيْنُ الله : *Dīnullah*

بِا الله : *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al- jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Contoh :

هُم فِيْ رَحْمَةِ الله : *Hum fī rahmatillāh*

10) Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh :

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu (*anak dari*)* dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh :

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan:Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan yaitu:

Swt.	=	*subḥānahū wa ta'āla*
saw.	=	*ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*
a.s.	=	*'alaihi al- sallām*
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS …/…: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ …, ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab yaitu:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلي الله عليه سلم
ط	=	طبعة
ن□	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى اخر ها / إلى اخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ed : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata "editor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : "Dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, menekan biaya layanan, serta mempermudah akses nasabah terhadap layanan perbankan.[1] Menurut Bank Indonesia (2024), nilai transaksi perbankan digital nasional pada tahun 2023 mencapai Rp58.478,2 triliun, meningkat lebih dari 12% dibanding tahun sebelumnya, dan tren ini terus meningkat seiring dengan preferensi masyarakat terhadap layanan non-tunai.[2] Bank syariah Indonesia (BSI), sebagai institusi keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, turut menghadapi tantangan dan peluang dalam era transformasi digital. Transformasi digital di sektor perbankan syariah tidak hanya menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efesiensi operasional, tetapi juga sebagai strategi untuk mempertahankan daya saing di tengah dinamika industri keuangan yang terus berkembang. Berkaitan dengan hal tersebut, peran pengelola bank yang efektif tentunya sangat diperlukan, sehingga bisnis perbankan dapat berkembang.

Sistem perbankan di Indonesia terdiri dari bank tradisional dan bank syariah, menurut kamus umum bahasa Indonesia, tradisional artinya sudah menjadi kebiasaan.Jika dapat disimpulkan bahwa bank tradisional adalah bank yang menggunakan metode bunga dalam usahanya, karena Metode yang menarik sudah digunakan dan menjadi kebiasaan. Sementara itu, perbankan syariah

[1] Amhar Maulana Harahap, "Analisis Risiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah:
[2] Bank Indonesia,"Statistik Transaksi Ekonomi Dan Keuangan Digital 2024," 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

adalah sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip Syariah (hukum Islam).[3]

Transformasi digital dalam sektor keuangan tidak terbatas pada integrasi teknologi informasi ke dalam layanan perbankan, melainkan juga melibatkan restrukturisasi sistem operasional, evolusi budaya organisasi, serta adaptasi pola kerja karyawan. Dalam konteks perbankan syariah, implementasi digitalisasi menghadapi tantangan unik karena harus tetap konsisten dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan kemaslahatan umat Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai entitas keuangan syariah terbesar di Indonesia, berkomitmen untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengkompromikan aspek-aspek syariah. Langkah strategis ini selaras dengan visi BSI untuk berkembang menjadi bank syariah modern yang mampu menyediakan transaksi yang mudah dan layanan prima kepada nasabah.[4] Penerimaan layanan perbankan digital dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, serta inovasi layanan yang ditawarkan, sehingga semakin baik inovasi teknologi yang dikembangkan, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk menggunakan layanan digital perbankan syariah (Anugrah et al., 2025)[5]

Implementasi solusi digital secara signifikan mengubah lanskap keuangan dengan membuat layanan lebih mudah diakses, efisien, dan aman melalui teknologi seperti perbankan seluler, AI, dan blockchain.[6] Untuk memperdalam pemahaman, transformasi digital ini dapat mencakup penerapan inovasi seperti aplikasi mobile banking berbasis syariah, sistem kecerdasan buatan untuk analisis risiko yang sesuai dengan prinsip-prinsip etika Islam, serta platform *e-*

---

[3] Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking:Manfaat, Peluang, Dan Tantangan* (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020).

[4] BSI, "Laporan Keberlanjutan Bank Syariah Indonesia 2024" (Jakarta, 2024).

[5] Mahamad Azhar Anugrah et al., "*The Influence of Financial Literacy and Innovation on The Use of BSI Digital Services in* Parepare , Indonesia" 5 (2025): 446–53.

[6] Tira Nur Fitria, "*Islamic Banking Digitalization : Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution* 4 . 0," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2025): 1–19.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

commerce yang memastikan transaksi bebas riba. Tantangan spesifik meliputi kebutuhan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap fatwa syariah dalam setiap fitur digital, seperti menghindari spekulasi berlebihan atau praktik yang tidak adil.seperti menghindari spekulasi berlebihan atau praktik yang tidak adil. Transformasi digital melalui strategi e-bisnis meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas aksesibilitas layanan keuangan di bank syaria.[7] Transformasi digital diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional, yang didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk meminimalkan penggunaan sumber daya (biaya, waktu, tenaga) tanpa mengurangi kualitas layanan. Hal ini dicapai melalui integritas teknologi seperti otomasi proses, analitik data dan platform digital yang memungkinkan pengambilan Keputusan yang lebih cepat dan akurat. Menurut Amanda (2023), penerapan teknologi digital di bank syariah berpengaruh terhadap percepatan proses transaksi, pengurangan biaya layanan, dan peningkatan produktivitas pegawai.[8] Hal ini menandakan bahwa digitalisasi dapat memberikan kontribusi nyata terhadap kinerja operasional bank, asalkan implementasinya dilakukan secara optimal.

Berdasarkan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), digital banking merupakan bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi elektronik dan sistem digital melalui berbagai platform digital. Layanan ini memungkinkan nasabah maupun calon nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan secara mandiri, baik dalam memperoleh informasi terkait produk perbankan maupun layanan di luar produk perbankan, seperti investasi dan transaksi *e-commerce*, guna memenuhi beragam kebutuhan finansial. Pada praktiknya, nasabah menuntut layanan perbankan yang cepat, efisien, dan mudah diakses, sehingga mendorong perlunya transformasi perbankan yang bersifat inovatif dan

[7] Dea Riyanti Paramitha and Muhamad Iqbal Fasa, "*Digital Transformation of Islamic Banks through E-Business to Support Green Banking Principles*," *Journal OfManagement Economics and Financial Accounting* 1, no. 1 (2025): 24–28.

[8] Priscilla Amanda, "*Evaluation of Digital Banking Effeciency in Indonesian Banks*," *International Journal of Current Science Research and Review* 6, no. 2 (2023): 1120–31.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berkelanjutan. Transformasi digital dalam sistem informasi perbankan berdampak positif terhadap pengambilan keputusan terkait transaksi di bank syariah, yang secara tidak langsung berdampak pada efisiensi operasional dan perluasan layanan.[9] Strategi digitalisasi dalam bank syariah terkait dengan peningkatan efisiensi operasional dan daya saing melalui layanan digital seperti internet banking, mobile banking, dan aplikasi fintech.[10] Transformasi tersebut menghadirkan berbagai fitur baru, termasuk kemampuan melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja dengan kecepatan respons yang tinggi (*ultra-fast response time*) sesuai dengan kebutuhan nasabah. Digitalisasi perbankan telah berkembang menjadi fenomena global yang memberikan dampak signifikan terhadap industri perbankan. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi pola operasional bank, tetapi juga berimplikasi pada peran dan produktivitas karyawan serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Pemanfaatan teknologi dalam sektor jasa keuangan turut membawa perubahan mendasar dalam industri perbankan, seiring dengan pergeseran perilaku konsumsi masyarakat ke arah digital yang mendorong percepatan transformasi menuju sistem perbankan digital.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong percepatan digitalisasi sektor perbankan melalui penerbitan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perbankan sekaligus menjamin keberlanjutan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, perbankan dituntut untuk meningkatkan kapabilitas internal melalui penyelarasan strategi bisnis yang tepat sasaran serta pemanfaatan

[9] Christina Ika Ningrum, Agus Eko Sujianto, and Mochamad Arif Faizin, "Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Dan Keputusan Transaksi Di Bank Syariah: Kasus Di Indonesia," *Jurnal PETA* 8, no. 2 (2023): 172–87.

[10] Tiara Adelia Putri, Moh Bahrudin, and Anggun Okta Fitri, "Strategi Digitalisasi Terhadap Bank Syariah Untuk Meningkatkan Daya Saing Tiara," *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi* 1, no. 2 (2025): 146–53, https://doi.org/10.55123/ekonom.v1i2.191.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

teknologi informasi secara optimal.[11] Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan tidak terbatas pada penyediaan layanan daring dan *mobile banking*, tetapi juga mencakup upaya inovasi berkelanjutan dengan mengintegrasikan teknologi digital dan interaksi nasabah secara lebih komprehensif.[12] Deegan & Tanner (2002) menjelaskan bahwa terdapat beberapa keuntungan digitalisasi di antaranya yaitu meningkatkan kemampuan penelusuran, integrasi pada media yang berbeda (visual dan audio), serta akses yang mudah dan cepat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BNI Syariah yang resmi beroperasi sebagai entitas baru pada 1 Februari 2021 berdasarkan Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4/MER/OJK.03/2021. Tujuan merger ini adalah memperkuat struktur keuangan syariah nasional, memperluas jangkauan layanan, dan mempercepat digitalisasi perbankan syariah di Indonesia (OJK, 2021). Salah satu unit yang menjadi bagian penting dari ekspansi BSI adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pinrang, yang berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin No. 34, Kel. Sawitto, Kec Watang Sawitto, Kab. Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. BSI KCP Pinrang melayani berbagai aktivitas keuangan berbasis syariah, seperti tabungan, pembiayaan, layanan digital, dan produk keuangan mikro.

Sebagai bagian dari kebijakan strategis nasional, BSI KCP Pinrang telah menjadi salah satu cabang yang aktif dalam menerapkan transformasi digital perbankan syariah. Implementasi digitalisasi di cabang ini meliputi, digitalisasi layanan perbankan melalui Byond by BSI, QRIS, dan Internet Banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti pembukaan rekening, pembayaran zakat, hingga pembiayaan digital melalui aplikasi Byond by BSI. Penerapan

[11] Muhammad Urfi Amrillah, "Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Lex Renaissance* 5, no. 4 (2020): 928–45.
[12] PT Rintis Sejahtera, "Transformasi Digital Perbankan," 2019.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sistem core banking terintegrasi, seluruh aktivitas operasional, termasuk laporan keuangan, audit, dan manajemen risiko, telah dikelola melalui sistem berbasis teknologi informasi. Digitalisasi proses internal, pengarsipan dokumen, pelaporan ke kantor pusat, serta proses persetujuan pembiayaan dilakukan melalui platform digital internal. Transformasi ini mendukung visi BSI untuk menjadi "Top 10 Global Islamic Bank" dengan mengedepankan efisiensi, inovasi, dan layanan berbasis digital (BSI Annual Report, 2024).[13]

BSI KCP Pinrang merepresentasikan implementasi nyata dari kebijakan transformasi digital di tingkat operasional, bukan hanya pada level pusat. Dengan demikian, cabang ini menjadi lokasi ideal untuk menganalisis bagaimana transformasi digital memengaruhi efisiensi operasional di tingkat cabang. BSI KCP Pinrang telah mengintegrasikan layanan digital ke hampir seluruh aktivitasnya, mulai dari pelayanan nasabah hingga manajemen internal. Hal ini menunjukkan adanya penerapan nyata dari transformasi digital yang menjadi fokus utama penelitian. Implementasi teknologi digital di KCP Pinrang bertujuan menekan biaya operasional, menghemat waktu pelayanan, serta meningkatkan produktivitas pegawai. Hal ini sejalan dengan konsep efisiensi operasional menurut Heizer dan Render (2020) [14] yang menekankan efisiensi biaya, kecepatan layanan, dan pemanfaatan sumber daya. Dengan karakteristiknya sebagai kantor cabang utama di kawasan ekonomi strategis Sulawesi Selatan, BSI KCP Pinrang merupakan lokasi yang tepat untuk menganalisis bagaimana transformasi digital dapat, mempercepat pelayanan,meningkatkan efisiensi biaya dan waktu, serta memperkuat daya saing bank syariah di era digital. Penelitian ini akan memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana strategi digitalisasi diterapkan di lapangan, serta bagaimana transformasi tersebut berkontribusi terhadap efisiensi operasional BSI sebagai lembaga keuangan syariah modern.

[13] BSI, "Laporan Keberlanjutan Bank Syariah Indonesia 2024."
[14] Jay Heizer and Barry Render, *Operations Management* (Pearson, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tentang *"Analisis Transfomasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang"*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Transformasi Digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?
2. Bagaimana Pelaksanaan Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonasia (BSI) KCP Pinrang?
3. Bagaimana Dampak Transformasi Digital Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Untuk Mengetahui Penerapan Transformasi Digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang?
2. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonasia (BSI) KCP Pinrang?
3. Untuk Mengetahui Dampak Transformasi Digital Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan konstribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah dan manajemen operasional.

2. Manfaat Praktis

   a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang dalam merancang strategi transformasi digital yang lebih efektif dan efisien

   b. Dari sisi sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama nasabah perbankan syariah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berikut merupakan penelitian kajian yang telah penulis lakukan terhadap literatur atau karya ilmiah lainnya yang digunakan sebagai acuan penelitian penelitian terdahulu pada penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana unsur unsur baru dan unik yang terdapat dalam penelitian ini. Selain itu, penulis dapat membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dijelaskan di bawah ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Maulana, Firdan, Sabilla dan Hakam yang berjudul "Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi". Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perkembangan perbankan syariah dalam menghadapi era digitalisasi serta tantangan dan peluang yang muncul. Penelitian tersebut termasuk jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptf yang menjelaskan mengenai perkembangan perbankan syariah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perbankan syariah dapat memiliki peluang yang sangat besar karena perbankan syariah juga memiliki daya tarik yang faktual dan tidak dapat diingkari.[15] Persamaa penilitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam hal fokus terhadap tranformasi digital dan dampaknya pada perbankan syariah, dan juga sama-sama membahas digitalisasi seagai faktor penting dalam pengembagan layanan keuangan syariah. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, penelitian sebelumnya membahas peluang dan tantangan perbankan secara umum di era digital, sedangkan penelitian hanya berfokus khusus pada dampak transformasi digital terhadap efesiensi operasional di bank syariah kcp pinrang.

[15] Muhammad Ismail Sha Maulana et al., "Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi," *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy* 2, no. 1 (2022): 85–110.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Penelitian yang dilakukan oleh Cindy Indriana yang berjudul "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efisiensi Perbankan Syariah di Indonesia". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan terhadap efisiensi operasional bank syariah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi data, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap efisiensi perbankan syariah, yang mengindikasikan bahwa efisiensi operasional dipengaruhi oleh interaksi antara faktor fisik dan digital secara bersamaan.[16] Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai digitalisasi perbankan dan efisiensi operasional bank syariah, serta penggunaan rasio BOPO sebagai indikator efisiensi. Adapun perbedaannya, penelitian Cindy Indriana menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cakupan nasional dan analisis data panel, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang dengan analisis kualitatif untuk menggali secara mendalam dampak transformasi digital terhadap efisiensi operasional di tingkat kantor cabang.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Badru Tamam Ismady yang berjudu "Pengaruh Transformasi Digital pada Sektor Perbankan terhadap Produktivitas Karyawan dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital perbankan terhadap produktivitas karyawan serta kualitas pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

[16] Cindy Indriana, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efisiensi Perbankan Syariah Di Indonesia" (Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

produktivitas karyawan.[17] Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus kajian transformasi digital perbankan syariah serta penggunaan produktivitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Perbedaannya terletak pada objek dan pendekatan penelitian, di mana penelitian Dwi Badru Tamam Ismady berfokus pada dampak transformasi digital terhadap kinerja karyawan dan pelayanan nasabah, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada efisiensi operasional bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Husni Shabri, Nur Azlina dan Muhammad Said yang berjudul "Transformasi Digital dalam Industri Perbankan Syariah". Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis proses transformasi digital dalam industri perbankan syariah di indonesia serta menilai dampaknya terhadap pertumbuhan dan perkembangan bank syariah secara umum. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan *Systematic Literatur Review*. Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa transformasi digital telah berdampak positif terhadap industri perbanakan syariah di Indonesia.[18] Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas transformasi digital dalam konteks bank syariah di Indonesia, keduanya juga membahas bahwa digitalisasi merupakan stategi penting untuk meningkatkan daya saing. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Husni Sabri dkk lebih menyoroti dampak digitalisasi terhadap pertumbuhan bank secara umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik menilai efesiensi operasional sebagai dampak dari transformasi digital.

Penelitian yang dilakukan oleh Azkia Khamila Effendy yang berjudul "Pengaruh Transformasi Digital, Beban Kerja, dan Kompetensi Karyawan

[17] Dwi Badru Tamam Ismady, "Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Banyumas Sokaraja)" (UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024).

[18] Husni Shabri, Nur Azlina, and Muhammad Said, "Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia" 3, no. 2 (2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Syariah Indonesia". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh transformasi digital, beban kerja, dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan di lingkungan Bank Syariah Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang mengindikasikan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja karyawan. Selain itu, beban kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, selama beban kerja tersebut terkelola secara proporsional dan sistem kerja berjalan efisien.[19] Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada objek penelitian yang sama, yaitu Bank Syariah Indonesia, serta kesamaan penggunaan variabel transformasi digital sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja organisasi. Perbedaannya terletak pada fokus variabel dependen, di mana penelitian Azkia Khamila Effendy menitikberatkan pada kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini lebih difokuskan pada efisiensi operasional bank syariah sebagai dampak dari transformasi digital.

Berdasarkan hasil kajian kritis terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan telah banyak diteliti dengan fokus kajian yang beragam. Sejumlah penelitian menitikberatkan analisis pada pengaruh digitalisasi terhadap kinerja keuangan dan efisiensi perbankan yang diukur melalui indikator rasio keuangan, seperti Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). Penelitian lain mengkaji implikasi transformasi digital terhadap produktivitas dan kinerja karyawan, kualitas pelayanan, serta kepuasan nasabah melalui pemanfaatan layanan perbankan digital, khususnya mobile banking. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan

[19] Azkia Khamila Effendy, "Pengaruh Transformsi Digital, Beban Kerja, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Syariah Indonesia" (Politeknik Negeri Jakarta, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

cakupan objek yang luas, sehingga temuan penelitian cenderung bersifat agregatif dan belum menggambarkan secara mendalam dinamika operasional pada tingkat unit kerja perbankan.

Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara transformasi digital dan efisiensi operasional perbankan syariah pada level kantor cabang masih relatif terbatas, terutama yang mengaitkan efisiensi operasional dengan aspek efisiensi waktu, tenaga kerja, dan biaya operasional sebagai dampak langsung dari implementasi sistem digital. Penelitian terdahulu juga belum secara komprehensif mengintegrasikan analisis efisiensi operasional tersebut dalam konteks empiris Bank Syariah Indonesia pada unit kerja tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi akademik dengan mengisi celah penelitian tersebut melalui analisis transformasi digital terhadap efisiensi operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang sebagai studi kasus, sehingga diharapkan mampu memperkaya khazanah keilmuan serta memberikan implikasi praktis bagi pengembangan strategi transformasi digital dalam perbankan syariah.

B. Tinjauan Teoritis

1. Dampak

a. Pengertian Dampak

Dampak merupakan segala bentuk perubahan yang terjadi sebagai konsekuensi dari suatu tindakan, kebijakan, peristiwa, atau proses tertentu. Perubahan ini bisa bersifat langsung maupun tidak langsung, terukur maupun tidak terukur, dampak sering kali diidentifikasi sebagai hasil akhir yang muncul setelah suatu aktivitas berlangsung, baik itu positif maupun negatif. Secara umum dampak adalah konsekuensi atau hasil dari suatu kegiatan, kebijakan, program, atau perubahan terhadap objek yang terkena intervensi. Dalam penelitian sosial dan manajemen, dampak menjadi idikator penting untuk mengetahui sejauh mana suatu tindakan membawa

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbahan yang segnifikan pada sistem, organisasi, masyarakat, atau individu. Menurut Rossi, Lipsey, dan Freeman (2004) dampak (*impact*) adalah efek jangka panjang dari suatu intervensi yang menyebabkan perubahan signifikan terhadap kondisi sosisal, ekonomi, atau organisasi.[20] Dampak tidak hanya mencakup hasil yang dapat diamati langsung, tetapi juga hasil jangka menengah dan panjang yang muncul sebagai efek lanjutan dari suatu proses atau perubahan.

Analisis dampak dalam kajian ilmiah, terutama dalam bidang sosial, ekonomi, dan lingkungan, merupakan tahapan krusial untuk memahami keterkaitan sebab-akibat antara suatu fenomena dengan perubahan yang ditimbulkannya. Penelitian dampak umumnya melibatkan metodologi yang sistematis, baik kualitatif maupun kuantitatif, untuk mengukur besaran perubahan serta menilai signifikansinya. Dalam pendekatan ilmiah, penting pula mempertimbangkan variabel mediasi dan moderasi yang dapat mempengaruhi kekuatan serta arah dampak. Oleh karena itu, analisis dampak tidak hanya sekadar mengamati hasil, tetapi juga memahami mekanisme bagaimana suatu perubahan terjadi, siapa yang terkena dampaknya, dan dalam kondisi seperti apa dampak itu memperkuat atau melemah.

Dampak dalam konteks ekonomi, merujuk pada segala perubahan yang terjadi dalam variabel ekonomi sebagai akibat dari suatu kebijakan, intervensi, inovasi, atau peristiwa tertentu. Dampak ekonomi mencerminkan pengaruh yang bisa terjadi terhadap produksi, konsumsi, distribusi, pendapatan, pengeluaran, serta kesejahteraan masyarakat secara umum. Misalnya, penerapan pajak karbon berdampak pada biaya produksi dan pola konsumsi masyarakat, sementara subsidi pangan berdampak pada daya beli dan keseimbangan pasar. Dalam ekonomi, dampak dapat

[20] Howard Rossi et al., "*Evaluation a Systematic Approach*," *International Journal of Educational Development*, 2004.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dibedakan menjadi dampak mikro dan makro. Dampak mikro fokus pada perubahan di tingkat individu, rumah tangga, atau perusahaan, sedangkan dampak makro menyoroti perubahan pada skala nasional seperti pertumbuhan ekonomi, inflasi, atau ketimpangan pendapatan. Pemahaman terhadap dampak ekonomi penting agar kebijakan atau keputusan ekonomi yang diambil dapat menciptakan efisiensi, keadilan, dan keberlanjutan. Untuk itu, para ekonom menggunakan berbagai alat analisis seperti analisis biaya-manfaat, model input-output, hingga econometric modeling untuk memperkirakan dan mengevaluasi dampak secara kuantitatif.

Dampak ekonomi adalah bagaimana suatu kebijakan atau kejadian memengaruhi alokasi dan efisiensi sumber daya. Sumber daya dalam ekonomi bersifat terbatas, sehingga setiap perubahan kebijakan atau inovasi teknologi akan menciptakan dampak terhadap cara sumber daya digunakan. Misalnya, digitalisasi dalam sektor perbankan menyebabkan pergeseran penggunaan tenaga kerja dari teller manual ke operator layanan digital, sehingga mengubah alokasi sumber daya manusia.Dampak ini dapat meningkatkan efisiensi apabila sumber daya digunakan secara lebih optimal, misalnya waktu pelayanan yang lebih singkat, biaya operasional yang menurun, dan produktivitas meningkat. Namun, bisa juga menimbulkan inefisiensi jika tidak dikelola dengan baik, seperti pengangguran struktural atau ketimpangan akses teknologi.

Dampak ini dapat meningkatkan efisiensi apabila sumber daya digunakan secara lebih optimal, misalnya waktu pelayanan yang lebih singkat, biaya operasional yang menurun, dan produktivitas meningkat. Namun, bisa juga menimbulkan inefisiensi jika tidak dikelola dengan baik, seperti pengangguran struktural atau ketimpangan akses teknologi. Misalnya, penerapan teknologi digital seperti otomatisasi dalam sektor industri telah meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan efisiensi proses produksi. Sebaliknya, dampak negatif terhadap produktivitas, seperti

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

birokrasi yang berlebihan atau infrastruktur yang buruk, dapat menurunkan pertumbuhan ekonomi.

Dampak dalam ekonomi modern, yang menjadi salah satu ukuran penting adalah perubahan dalam biaya transaksi, yaitu biaya yang dikeluarkan dalam proses pertukaran barang dan jasa, termasuk biaya informasi, negosiasi, dan pelaksanaan kontrak. Inovasi teknologi atau perubahan regulasi sering kali berdampak pada penurunan biaya transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi pasar. Contohnya, sistem pembayaran digital mempermudah transaksi keuangan, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dibandingkan metode konvensional.Sebaliknya, kebijakan yang kompleks atau tidak efisien dapat meningkatkan biaya transaksi dan menghambat aktivitas ekonomi.

b. Jenis-Jenis Dampak

Dalam literatur evaluasi program dan kebijakan, dampakampak diklasifikasikan dalam beberapa jenis yaitu:

1) Dampak Positif dan Negatif

a) Dampak Positif

Dampak positif adalah segala bentuk pengaruh, perbahan, atau akibat yang bersifat menguntungkan, memperbaiki atau membawa manfaat terhadap suatu sistem, masyarakat, individu, atau lingkungan sebagai hasil dari suatu tindakan atau kebijakan. Dalam pandangan pembangunan dan kebijakan public, dampak positif biasanya menjadi tujuan dari pelaksanaan program atau intervensi. Dampak positif menunjukan keberhasilan dalam mencapai *output* dan *outcome* yang diharapkan, baik dalam hal meningkatkan kesejahteraan, efesiensi, aksesibilitas, maupun kualitas hidup.

b) Dampak Negatif

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dampak negatif adalah segala bentuk pengaruh atau akibat yang merugikan, menghambat atau menimbulkan permasalahan sebagai hasil dari suatu tindakan, kebijakan, proyek atau perubahan kondisi tertentu. Dampak negatif bisa mempengaruhi aspek sosial, ekonomi, psikologis, maupun lingkungan secara langsung atau tidak langsung. Dampak negatif sering kali muncul sebagai konsekuensi tak diingingkan dari kebijakan atau inovasi yang sebenarnya yang bertujuan baik. Oleh karena itu, dalam setiap perencanaan perlu dilakukan analisis risiko dan dampak agar dampak negatif dapat diminimalisir.

2) Dampak Langsung dan Tidak Langsung

a) Dampak Langsung

Dampak langsung adalah pengaruh atau akibat yang segera dirasakan dan terlihat secara nyata setelah suatu tindakan, kebijakan, proyek atau peristiwa terjadi. Dampak ini biasanya dapat diukur secara cepat dan bersifat konkret atau fisik. Menurut *International Association for Impact Assessment* (*IAIA*) dampak langsung merujuk pada konsekuensi utama yang terjadi pada waktu dan tempat yang sama dengan tindakan itu sendiri.

b) Dampak Tidak Langsung

Dampak tidak langsung adalah pengaruh atau akibat yang tidak terjadi secara langsung, tetapi muncul sebagai efek lanjutan atau turunan dari dampak langsung. Dampak ini bisa dirasakan setelah jangka waktu tertentu dan terkadang tidak mudah diukur secara langsung. IAIA menyebut dampak tidak langsung sebagai dampak sekunder atau yang ditimbulkan dan disebabkan oleh suatu tindakan tetapi dihilangkan seiring waktu atau ruang akibat

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tindakan tersebut.[21]

3) Dampak Terukur dan Tidak Terukur

a) Dampak Terukur

Dampak terukur adalah dampak yang dapat dinyatakan secara kuantitatif dan dapat diukur mengunakan data, angka, atau indikator tertentu. Dampak ini dapat diidentifikasi melalui metode statistik, pengumpulan data primer dan sekunder, serta evaluasi berbasis hasil (*result-based evaluation*). Menurut *UNDP* (*United Nations Development Programme*), dampak terukur adalah setiap perubahan yang dapat dikaitkan dengan intervensi dan dapat diukur menggunakan indikator objektif.

b) Dampak Tidak Terukur [22]

Dampak tidak terukur adalah dampak yang tidak dapat diukur secara langsung namun tetap dirasakan secara nyata oleh individu atau kelompok. Dampak ini biasanya bersifat kualitatif, emosional, sosioal, perseptual dan seringkali membutuhkan pendekatan naratif atau partisipatif untuk dievaluasi. Menurut OECD dalam pedoman evaluasi dampak, dampak yang tidak terukur seringkali berkaitan dengan persepsi kesejahteraan emosional, kepercayaan, norma budaya, dan lebih baik ditangkap melalui penyelidikan kualitatif.

1. Transformasi Digital

a. Pengertian Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses menyeluruh dalam mengadopsi teknologi digital untuk mengubah cara organisasi beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Perkembangan teknologi digital telah

[21] IAIA, "*Principles of Envoronmental Impact Assessment Best Practice*," 2009.
[22] J. Bambarger, M., Rugh and L. Mabry, "*Real World Evaluatiaon*," 2008.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memicu transformasi besar dalam sektor perbankan, menjadikan inovasi layanan digital sebagai isu sentral dalam praktik dan studi manajemen perbankan kontemporer.[23] Proses ini bukan hanya sekadar digitalisasi dokumen atau sistem, tetapi merupakan perubahan strategis yang mendalam dalam model bisnis, proses kerja, dan budaya organisasi. Menurut Westerman et al. (2014), transformasi digital terjadi ketika teknologi digital digunakan untuk secara radikal memperbaiki kinerja atau jangkauan organisasi.

Transformasi digital menuntut organisasi untuk mengembangkan kemampuan baru yang mencakup aspek teknis dan manajerial. Perusahaan harus siap melakukan inovasi dalam layanan, interaksi pelanggan, dan pengambilan keputusan berbasis data. Gartner (2020) mendefinisikan transformasi digital sebagai "the process of exploiting digital technologies and supporting capabilities to create a robust new digital business model." Dengan kata lain, ini bukan hanya soal mengganti teknologi lama, tetapi mendesain ulang proses dan strategi secara fundamental agar sesuai dengan era digital.

Transformasi digital juga menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan efisiensi, fleksibilitas, dan kecepatan adaptasi. Menurut laporan McKinsey (2018), perusahaan yang berhasil melakukan transformasi digital cenderung meningkatkan profitabilitas hingga 20–30% dibandingkan pesaing yang lambat beradaptasi. Namun, tantangan terbesar dalam proses ini bukan pada teknologi itu sendiri, melainkan pada kesiapan organisasi, kepemimpinan, dan perubahan budaya kerja. Oleh karena itu, transformasi digital harus dipandang sebagai perjalanan jangka panjang yang strategis dan berkelanjutan.

[23] Anggra Septa aditya Putra, "Analisis Literatur Tentang Inovasi Layanan Digital Dalam Perbankan : Implikasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Nasabah," *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan* 01, no. 02 (2024): 89–93.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Transformasi digital merupakan proses adopsi dan pemanfaatan teknologi digital yang bertujuan untuk mengubah strategi serta proses bisnis organisasi ke dalam bentuk digital. Apabila diterapkan secara terencana dan sistematis, transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi waktu dan penggunaan sumber daya, sekaligus mendorong terciptanya berbagai inovasi dalam pengembangan organisasi. Transformasi digital dapat dipahami sebagai pemanfaatan teknologi digital secara fundamental untuk meningkatkan kinerja serta mencapai tujuan strategis perusahaan. Percepatan adopsi perbankan digital, yang didorong oleh inovasi teknologi dan permintaan pelanggan, menggarisbawahi pentingnya dukungan regulasi dan kepercayaan dalam meningkatkan efisiensi operasional.[24] Selain itu, transformasi digital juga dipandang sebagai suatu proses yang berorientasi pada peningkatan kinerja entitas melalui perubahan yang signifikan pada karakteristik organisasi, yang dicapai melalui penerapan teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan konektivitas.

Transformasi digital merupakan proses mendasar dalam dunia bisnis modern yang melibatkan pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah cara suatu organisasi menjalankan operasional dan memberikan nilai kepada pelanggannya. Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014) dalam bukunya "Leading Digital" menyatakan bahwa transformasi digital bukan sekadar penerapan teknologi baru, melainkan suatu perubahan mendalam yang mencakup strategi, budaya organisasi, dan proses bisnis.

Menurut Westerman, dkk transformasi digital memiliki tiga komponen utama yaitu:

1) *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan

[24] Julius Gofinda Prasta, "Accelerating Digital Transformation in Islamic Banking," *Jurnal of Business Management and Accounting* 8, no. 1 (2024): 30–37.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pengalaman pelanggan adalah komponen inti dalam transformasi digital karena pelanggan kini menuntut layanan yang lebih cepat, personal, dan mudah diakses kapan saja. Menurut Westerman (2014), perusahaan digital unggul mampu menciptakan interaksi yang mulus melalui berbagai saluran digital, seperti aplikasi mobile, media sosial, dan chatbot. Teknologi memungkinkan perusahaan memahami perilaku dan preferensi pelanggan melalui analitik data yang mendalam, yang kemudian digunakan untuk memberikan penawaran yang lebih relevan. Dengan demikian, pelanggan merasa dihargai dan terlibat secara langsung. Transformasi ini juga mengubah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi lebih kolaboratif, bukan sekadar transaksi.Dalam dunia perbankan, pengalaman pelanggan ditingkatkan melalui layanan mobile banking, verifikasi biometrik, hingga sistem antrian online. Pengalaman pelanggan yang unggul menciptakan loyalitas dan diferensiasi yang sulit ditiru oleh pesaing. Oleh karena itu, perusahaan yang berhasil membangun fondasi digital dalam pengalaman pelanggan akan memperoleh keunggulan kompetitif jangka panjang.

2) *Operational Process* (Proses Operasional)

Transformasi digital juga menyasar proses internal organisasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kelincahan operasional. Westerman (2014) menjelaskan bahwa digitalisasi proses internal mencakup otomatisasi kerja manual, integrasi sistem informasi, dan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Teknologi seperti *Internet of Things* (IoT), *Robotic Process Automation* (RPA), dan *Artificial Intelligence* (AI) memungkinkan pekerjaan rutin dilakukan secara otomatis, mengurangi kesalahan manusia, serta mempercepat waktu respon. Selain itu, data dari berbagai unit organisasi dapat dikonsolidasikan untuk membentuk

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sistem informasi terpadu yang mendukung kolaborasi lintas fungsi. Dashboard operasional juga memungkinkan pimpinan memantau performa secara real-time dan mengambil keputusan strategis secara cepat. Proses operasional yang telah terdigitalisasi membuat organisasi lebih responsif terhadap perubahan pasar dan permintaan pelanggan

3) Business Model (Model Bisnis)

Transformasi digital memungkinkan perusahaan menciptakan model bisnis baru atau mengubah model yang ada agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan perilaku pasar. Menurut Westerman (2014), ini adalah bentuk transformasi paling strategis dan disruptif karena menyangkut cara organisasi menciptakan dan menangkap nilai. Perusahaan dapat menjual produk secara digital, mengganti penjualan konvensional menjadi layanan berbasis langganan, atau menciptakan platform digital untuk menghubungkan penyedia dan konsumen.Dalam industri perbankan, banyak lembaga keuangan kini menawarkan produk dan layanan secara sepenuhnya digital, seperti pinjaman online dan e-wallet. Model bisnis berbasis data dan ekosistem digital memberikan peluang pendapatan baru serta meningkatkan skala bisnis secara eksponensial. Namun, perubahan ini juga menuntut organisasi untuk menyesuaikan struktur biaya, alur kerja, dan strategi pemasaran. Inovasi model bisnis yang berbasis teknologi digital dapat menjadi kunci pertumbuhan jangka panjang di era ekonomi digital yang sangat kompetitif.[25]

Digitalisasi perbankan syariah, seperti BSI, transformasi digital terlihat pada penerapan layanan dan sistem seperti *BYOND by* BSI, Layanan perbankan syariah berbasis aplikasi, Sistem core banking, dan otomatisasi proses. Transformasi digital menuntut perbankan untuk

[25] George Westerman, Didier Bonnet, dan Andrew McAfee, *Leanding Digital: Turning Technology Into Busines* (Boston: Harvard Business Review Press, 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mengubah pola pengelolaan dan operasional yang dilakukan. Pergeseran dari konsep traditional bank ke *future* bank mendorong bank antara lain untuk menyesuaikan strategi bisnis, melakukan penataan ulang jaringan distribusi, mendorong transaksi perbankan melalui digital channel *(mobile app dan internet)* termasuk penggunaan perangkat perbankan elektronik terkini, dalam upaya peningkatan *customer experience (end-to-end digital solution)*. Aplikasi *Mobile* sering disebut *mobile apss* yang merupakan aplikasi yang pengoperasiannya dapat dijalankan atau dilakukan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone, iPod* dan lain sebagainya perangkat lunak yang mempunyai sistem untuk mendukung perangkat lunak tersebut bekerjasecara maksimal.[26]

Strategi transformasi digital merupakan pendekatan yang paling efektif dan efisien dalam mencapai tingkat kematangan digital (*digital maturity*). Setiap bank memiliki karakteristik lingkungan, kondisi internal, serta visi dan misi yang berbeda, sehingga memerlukan strategi transformasi digital yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing institusi. Transformasi digital secara menyeluruh menuntut perubahan pada tiga komponen utama, yaitu pengalaman pelanggan (*customer experience*), keunggulan operasional (*operational excellence*), dan pengembangan model bisnis baru (*new business model*). Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya terbatas pada digitalisasi tampilan atau layanan front-end, tetapi juga mencakup proses operasional, model bisnis, serta pola pikir seluruh sumber daya manusia agar selaras dengan prinsip digital. Implementasi aplikasi *mobile banking* tanpa didukung oleh proses pendukung yang terintegrasi di belakangnya hanya mampu memenuhi sebagian kecil aspek *customer experience*, yaitu kemudahan nasabah dalam

[26] *Nurul Fatmawati dan Ma'ruf Hidayat, "Optimizing the Role of Mobile Android in Improving Service Quality* at BPRS Suriyah Cilacap," *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2022): 97–112.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

melakukan transaksi. Padahal, peningkatan *customer experience* mencakup berbagai dimensi lainnya dan belum tentu mencerminkan tercapainya *operational excellence* maupun *new business model*.[27] Pengembangan layanan perbankan digital, sebagaimana dikemukakan oleh OJK (2016), didorong oleh beberapa faktor utama, antara lain pesatnya perkembangan teknologi informasi, perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin digital, meningkatnya preferensi terhadap layanan yang efektif, efisien, komprehensif, mudah diakses kapan saja dan di mana saja, serta tingginya tingkat persaingan antarindustri perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kondisi tersebut menuntut perbankan untuk memiliki sistem operasional yang efisien dan terintegrasi.

Dikutip dari Prita Ghozie from ZAP *Finance*, adanya *digital banking* akan menjadikan transaksi lebih mudah dan praktis, 6 manfaat *digital banking* bagi pengguna yaitu:

1) Efisiensi Bisnis

Keberadaan *platform digital* memungkinkan peningkatan efisiensi fungsi internal perbankan. Melalui pemanfaatan *platform digital*, proses bisnis perbankan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan mudah, sekaligus mengurangi biaya operasional seperti biaya transportasi dalam pelaksanaan transaksi. Selain itu, waktu yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan menjadi lebih singkat, sehingga meningkatkan efektivitas layanan.

2) Penghematan Biaya

Sistem perbankan tradisional cenderung memerlukan biaya operasional yang relatif tinggi, memiliki proses yang lebih lambat, serta rentan terhadap kesalahan manusia. Implementasi *platform digital* menjadi solusi dalam menekan biaya melalui integrasi sistem yang lebih

[27] Vanessa Vanny, "Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru" (2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

responsif dan berkualitas, sehingga mampu mengurangi biaya transaksi. Efisiensi biaya tersebut dapat dialokasikan kembali untuk kebutuhan finansial lain, seperti kegiatan menabung dan investasi.

3) Akurasi yang Meningkat

Umumnya, sistem perbankan tradisional masih bergantung pada pengolahan dokumen berbasis kertas yang berpotensi menimbulkan tingkat kesalahan yang tinggi dan memerlukan proses pengerjaan ulang. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan perangkat lunak bisnis, bank dapat menghasilkan data dan laporan keuangan yang lebih akurat dengan menyederhanakan proses verifikasi, yang menjadi indikator penting bagi kinerja perbankan. Akurasi informasi ini tidak hanya mendukung kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan investor. Selain itu, digital banking memungkinkan pengguna memperoleh akses informasi secara lebih cepat dan transparan.

4) Meningkatkan Pemahaman Terhadap Kebutuhan Nasabah

Pemanfaatan solusi digital memungkinkan bank untuk mengelola data pemasaran secara lebih efektif, membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah, serta memperluas jangkauan pasar melalui dukungan teknologi. Penerapan *platform Customer Relationship Management* (CRM) memungkinkan bank untuk melacak riwayat interaksi nasabah dan menyediakan akses komunikasi yang cepat, seperti melalui email dan kanal daring lainnya. Kondisi ini mendukung pelaksanaan program penghargaan pelanggan yang lebih tepat sasaran, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan tingkat kepuasan nasabah.

5) Fleksibilitas yang Lebih Tinggi

Penggunaan sistem teknologi yang canggih dapat mempercepat proses kerja baik internal maupun eksternal, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Pasca

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terjadinya krisis keuangan global tahun 2008, industri perbankan semakin menaruh perhatian pada aspek manajemen risiko. Dalam konteks ini, perbankan cenderung memilih untuk meningkatkan atau memperbarui perangkat lunak manajemen risiko guna mendeteksi dan merespons dinamika pasar secara lebih cepat, dibandingkan dengan meningkatkan jumlah tenaga kerja, karena sistem digital dinilai mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi kinerja pengelolaan risiko.

6) Keamanan yang Disempurnakan

Seiring dengan meningkatnya ancaman kejahatan siber yang berpotensi merusak reputasi lembaga keuangan, perbankan perlu memperkuat sistem keamanan digital. Upaya ini dapat dilakukan melalui penerapan sistem keamanan berlapis untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah. Dengan adanya perlindungan keamanan yang lebih komprehensif, bank tidak hanya mampu meminimalkan risiko keamanan, tetapi juga memperoleh manfaat tambahan dari keandalan sistem perlindungan tersebut.[28]

E-banking memberikan berbagai manfaat bagi nasabah, pihak perbankan, maupun otoritas terkait. Bagi nasabah, penerapan e-banking memudahkan pelaksanaan transaksi perbankan dari aspek waktu, lokasi, dan biaya, karena nasabah tidak diwajibkan untuk datang langsung ke kantor cabang guna memperoleh informasi atau melakukan transaksi. Bahkan, pada beberapa jenis layanan e-banking, nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam dengan memanfaatkan perangkat elektronik seperti laptop atau perangkat mobile, termasuk telepon seluler, selama terhubung dengan jaringan internet dan/atau layanan pesan singkat (SMS). Sementara itu, bagi pihak bank, implementasi e-banking berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan berbasis komisi (*fee-based income)* serta mampu

[28] Jannah, I. F., "Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh)," 2019.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menekan biaya operasional apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang. Pengurangan biaya tersebut terutama berasal dari efisiensi pengeluaran untuk sumber daya manusia, biaya sewa gedung, sistem pengamanan, penggunaan listrik, dan komponen operasional lainnya.[29]

b. Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003) dalam bukunya *Diffusion of Innovations* menjelaskan bagaimana suatu inovasi diperkenalkan dan diadopsi dalam masyarakat atau organisasi. Teori ini sangat relevan dalam konteks transformasi digital perbankan syariah karena menggambarkan proses adopsi teknologi digital oleh pegawai maupun nasabah bank.

Rogers menyatakan bahwa kecepatan dan keberhasilan adopsi suatu inovasi tergantung pada lima karakteristik utama dari inovasi tersebut:

1) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Keunggulan relatif mengacu pada persepsi bahwa suatu inovasi memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan metode atau produk yang sudah ada. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Manfaat ini bisa berupa efisiensi waktu, penghematan biaya, peningkatan kualitas, atau kemudahan penggunaan. Misalnya, dalam dunia perbankan digital, aplikasi mobile banking menawarkan kemudahan transaksi dibandingkan antrian di teller. Nasabah merasa lebih cepat dan efisien, sehingga inovasi ini dianggap memiliki keunggulan relatif tinggi. Persepsi individu terhadap manfaat ini sangat subjektif dan dipengaruhi oleh kebutuhan, nilai pribadi, dan lingkungan sosialnya.

[29] Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-Ebanking.," 2015.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian adalah sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna potensial. Jika sebuah inovasi dianggap selaras dengan budaya dan kebiasaan pengguna, maka akan lebih mudah diterima. Sebaliknya, jika inovasi bertentangan dengan keyakinan atau kebiasaan yang telah ada, resistensi terhadap adopsi akan tinggi. Misalnya, sistem keuangan syariah lebih mudah diterima di masyarakat muslim karena sesuai dengan nilai-nilai agama mereka. Dalam konteks pendidikan, penggunaan teknologi pembelajaran akan lebih diterima jika tidak menggantikan peran guru, melainkan memperkuat metode pengajaran tradisional. Inovasi yang kompatibel tidak memerlukan perubahan besar dalam perilaku atau pola pikir, sehingga proses adopsi menjadi lebih alami.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Kompleksitas merujuk pada tingkat kesulitan yang dirasakan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Semakin sulit inovasi digunakan, semakin lambat tingkat adopsinya. Inovasi yang terlalu teknis atau membutuhkan pelatihan khusus cenderung menimbulkan hambatan psikologis dan operasional bagi calon pengguna. Misalnya, sistem manajemen berbasis cloud yang rumit dapat menyulitkan pelaku UMKM yang tidak akrab dengan teknologi, meskipun manfaatnya besar. Oleh karena itu, penting bagi inovator untuk menyederhanakan penggunaan dan menyediakan dukungan atau pelatihan. Inovasi yang intuitif, user-friendly, dan mudah diakses cenderung lebih cepat diadopsi. Penggunaan antarmuka yang sederhana, bahasa yang mudah dimengerti, serta dukungan teknis yang memadai dapat mengurangi persepsi kompleksitas. Dalam banyak

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kasus, bahkan inovasi dengan manfaat besar bisa gagal diterima jika dianggap terlalu rumit untuk digunakan oleh pengguna rata-rata

4) *Trialability* (Dapat dicoba)

Dapat dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat diuji dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh. Inovasi yang memungkinkan calon pengguna untuk mencoba terlebih dahulu akan lebih mudah diterima karena mengurangi risiko. Misalnya, perusahaan teknologi sering menyediakan versi uji coba (trial) perangkat lunak agar calon pengguna dapat merasakan manfaatnya sebelum berkomitmen untuk membeli.Trialability memberi rasa aman dan kepercayaan terhadap efektivitas inovasi. Selain itu, pengalaman langsung selama uji coba dapat memberikan bukti nyata yang memperkuat niat adopsi. Inovasi yang tidak menyediakan kesempatan untuk diuji terlebih dahulu sering kali menghadapi resistensi karena dianggap berisiko tinggi, terutama dalam konteks perubahan yang memengaruhi rutinitas atau investasi besar.

5) *Observability* (Dapat Diamati)

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Inovasi yang manfaat dan hasilnya tampak jelas secara visual atau sosial akan lebih cepat menyebar karena memengaruhi persepsi masyarakat.Dalam konteks digital, penggunaan teknologi e-wallet yang terlihat praktis saat transaksi mendorong orang lain untuk ikut menggunakannya. Observasi sosial menciptakan efek demonstrasi, di mana inovasi menjadi lebih menarik karena adanya bukti nyata dari pengguna sebelumnya. Semakin terlihat dampaknya, semakin tinggi pula rasa ingin tahu dan adopsi oleh orang-orang di sekitarnya.

Menurut Rogers, proses difusi inovasi terjadi dalam lima tahap, yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1) *Knowledge* (Pengetahuan)

Tahap ini terjadi ketika individu pertama kali mengetahui keberadaan inovasi. Informasi awal ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti media, diskusi, atau pengamatan langsung. Namun, pada tahap ini, pemahaman tentang inovasi masih sangat terbatas. Fokus utamanya adalah menjawab, Apa inovasi itu? dan Bagaimana cara kerjanya?.

2) *Persuasion* (Pembujukan)

Setelah mengetahui inovasi, individu mulai membentuk sikap terhadap inovasi tersebut, baik positif maupun negatif. Sikap ini dipengaruhi oleh faktor pribadi, pengalaman, dan lingkungan sosial. Pada tahap ini, aspek seperti keunggulan relatif, kesesuaian, dan observabilitas sangat berpengaruh terhadap persepsi individu.

3) *Decision* (Keputusan)

Individu memutuskan untuk menerima (adopsi) atau menolak inovasi. Keputusan ini sering kali bergantung pada hasil evaluasi pribadi maupun masukan dari orang lain. Jika tersedia, uji coba (trialability) dapat memperkuat keputusan positif terhadap inovasi.

4) *Implementation* (Implementasi)

Pada tahap ini, inovasi mulai diterapkan atau digunakan. Fokusnya bukan lagi pada "apa itu inovasi", tetapi pada "bagaimana cara menggunakannya secara efektif". Terkadang, tantangan teknis atau operasional muncul, sehingga dukungan eksternal dibutuhkan untuk memperlancar implementasi.

5) *Confirmation* (Konfirmasi)

Individu mencari penguatan terhadap keputusan mereka, baik melalui pengalaman pribadi atau validasi sosial. Jika inovasi memberikan hasil positif seperti yang diharapkan, maka adopsi akan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diperkuat. Namun, jika hasilnya mengecewakan, individu mungkin membatalkan adopsi atau mengubah keputusan sebelumnya.[30]

Teori difusi inovasi pada penelitian ini digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan teknologi digital oleh pegawai dan nasabah di BSI KCP Pinrang. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat mengevaluasi hambatan maupun keberhasilan transformasi digital dari sisi perilaku pengguna.

Teori ini juga menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan inovasi tersebut. Oleh karena itu, pelatihan, sosialisasi, dan dukungan teknis menjadi elemen penting dalam mempercepat adopsi digital di lingkungan perbankan syariah.

c. Penerapan Transformasi Digital pada Bank Syariah

Transformasi digital dalam perbankan syariah merupakan bagian dari modernisasi sistem operasional bank. Budiono et al. (2023) menjelaskan bahwa meskipun perbankan syariah saat ini dikemas dalam konteks yang lebih modern dan kontemporer, nilai-nilai yang diterapkan dalam operasionalnya tetap mengacu pada prinsip-prinsip Islam. Sistem operasional perbankan syariah memiliki peran penting dalam mendukung keberlangsungan dan daya saing bank syariah, sehingga penerapan teknologi digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional tanpa meninggalkan prinsip syariah yang berlaku[31].

Transformasi digital pada bank syariah merupakan proses pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan daya saing, sambil tetap menjaga kepatuhan

[30] Rogers Everett M, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003).

[31] I Nyoman Budiono et al., "Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Melalui Pelatihan Sistem Operasional Perbankan Syariah Bagi Guru Dan Siswa UPTD SMAN 5 Parepare," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2023): 54–56.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terhadap prinsip-prinsip syariah. Penerapan sistem teknologi informasi signifikan dalam mempercepat layanan, meningkatkan ketepatan data, mengurangi biaya administratif, dan mempermudah proses internal di bank syariah modern.[32]

Transformasi digital pada bank syariah menjadi dorongan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui pengembangan layanan seperti *internet banking, mobile banking*, dan sistem digital lain, meskipun masih terdapat tantangan berkaitan dengan literasi digital di masyarakat.[33] Transformasi ini memungkinkan bank syariah untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk generasi muda dan masyarakat di daerah terpencil. Hal ini sejalan dengan misi inklusi keuangan dan digitalisasi ekonomi berbasis syariah. Melalui transformasi digital, bank syariah tidak hanya menjadi lebih kompetitif, tetapi juga mampu memberikan solusi keuangan yang etis, inovatif, dan berkelanjutan. Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia telah melakukan berbagai bentuk transformasi digital yang mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi sekaligus komitmen pada prinsip-prinsip ekonomi islam.

Berikut ini adalah beberapa jenis penerapan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia:

1) Layanan *BYOND by* BSI (*Mobile Banking*)

BYOND by BSI merupakan sebuah super app atau aplikasi perbankan digital komprehensif yang diluncurkan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai bagian dari strategi transformasi digital dalam industri perbankan syariah. Aplikasi ini diperkenalkan untuk menggantikan aplikasi mobile banking sebelumnya dengan fokus yang

[32] Nyak Angeli Ajianing et al., "Peran Sistem Teknologi Informasi Dengan Efisiensi Operasional Bank Syariah Modern," *Jurnal Maisyatuna* 6, no. 4 (2025): 14–25.

[33] Andi Nabila Bhayangkara G et al., "Transformasi Digital Perbankan Syariah : Peluang Dan Tantangan," n.d., 68–78.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

lebih luas pada pengalaman digital nasabah serta integrasi layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform [34]. Peluncuran BYOND by BSI dilatarbelakangi oleh kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses di era digital, sekaligus sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan tren penggunaan layanan perbankan digital di masyarakat Indonesia.

2) *Sistem Core Banking*

Sistem core banking terintegrasi merupakan sistem inti yang berperan penting dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah. Melalui sistem ini, seluruh transaksi perbankan diproses secara terpusat dan real-time, sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu, menekan biaya operasional, serta meningkatkan akurasi data. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, integrasi antara sistem core banking dan layanan digital seperti BYOND by BSI memungkinkan kantor cabang pembantu, termasuk BSI KCP Pinrang, tetap menjalankan operasional secara efektif meskipun terjadi pergeseran transaksi dari layanan tatap muka ke layanan digital.

3) Otomatisasi Proses

Otomatisasi proses merupakan bagian penting dari transformasi digital perbankan. Efisiensi operasional perbankan dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi finansial yang mampu mengotomatisasi proses back-office dan meminimalkan ketergantungan pada layanan manual.[35] Melalui otomatisasi, bank dapat mengurangi proses manual yang bersifat administratif dan berulang, sehingga operasional menjadi lebih cepat dan efisien. Sistem otomatis dinilai lebih efisien dibandingkan sistem manual karena mampu mempercepat pengolahan

[34] Bank Syariah Indonesia, "SuperApp BYOND by BSI," BSI Official Website, 2024.

[35] Adelia Febrianti and Syahrial Shadiq, "Analisis Peran *Financial Technology* Dalam Mendukung Efisiensi Operasional Dan Manajemen Perbankan," *Neraca Akuntansi Manajemen Ekonomi* 18, no. 5 (2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

data, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan.[36] Dalam perbankan syariah, otomatisasi proses juga dirancang agar tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti perhitungan bagi hasil dan pencatatan akad. Penerapan otomatisasi proses di Bank Syariah Indonesia, termasuk di BSI KCP Pinrang, berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi waktu, penurunan biaya operasional, serta optimalisasi sumber daya manusia.

Penerapan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia merupakan strategi penting dalam meningkatkan efesiensi operasional, memperluas inklusi keuangan syariah dan memperkuat daya saing di era digital. Seluruh inovasi tersebut tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah, sehinggah memberikan nilai tambah yang khas dibandingkan dengan bank konvensional.

2. Efesiensi Operasional

a. Pengertian Efesiensi Operasional

Efesiensi operasional merupakan konsep inti dalam manajemen operasional dan keuangan, yang menggambarkan kemampuan suatu orgnisasi dalam menggunakan sumber daya yang tersedia, seperti waktu, tenaga kerja, asset dan biaya, secara optimal untuk mencapai output tertentu dengan tingkat pemborosan seminimal mungkin. Dalam praktinya, efesiensi operasional mencerminkan bagaimana suatu organisasi dapat menjalankan proses bisnisnya secara efektif, produktif dan hemat biaya.

Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020) dalam buku *Operations Management*, efisiensi operasional adalah kemampuan suatu organisasi untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal guna menghasilkan output maksimal dengan biaya dan waktu yang seminimal

[36] Nuradillah Syam et al., "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Baznas (SIMBA) Terhadap Peningkatan Good Corporate Governance," *Jurnal Ilmu Ekonomi* 8, no. 3 (2025): 1026–38.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mungkin. Konsep ini sangat penting dalam dunia bisnis modern karena menjadi indikator utama dalam mengukur kinerja dan produktivitas organisasi.[37]Sementara itu, dalam konteks manajemen keuangan, Mulyadi (2016) menejelaskan efesiensi sebagai kemampuan perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasi dengan biaya serendah mungkin dan tanpa mengurangi kualitas output yang dihasilkan.[38] Artinya, efesiensi tidak hanya sekedar penghematan, tetapi juga mencakup produktivitas dan evektifitas proses kerja yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuanya.

Efisiensi dapat dilihat dari perbandingan antara input dan output. Organisasi dikatakan efisien jika mampu memproduksi lebih banyak produk atau layanan dengan input yang sama, atau menghasilkan output yang sama dengan input yang lebih sedikit. Dalam konteks perbankan, efisiensi operasional mencakup kecepatan layanan, penggunaan teknologi informasi, pengurangan biaya transaksi, dan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

b. Efisiensi Operasional dalam Konteks Perbankan

Efisiensi operasional dalam perbankan syariah merupakan kemampuan bank dalam mengelola aktivitas bisnis dan pelayanan keuangan secara efektif, hemat biaya dan produktif, tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah yang berlaku.[39] Dalam Industri perbankan, efisiensi operasional menjadi indikator penting dalam menilai kinerja dan keberlanjutan bank. Hal ini dikarenakan bank sebagai lembaga keuangan memiliki banyak aktifitas rutin dan kompleks, seperti pengelolaan dana nasabah, proses pembiayaan, audit internal, serta pelaporan regulasi. Oleh

[37] Jay Heizer, Barry Render, Chuck Munson, *Operations Management* (Pearson, 2020).
[38] Mulyadi, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Selemba Empat,2007).
[39] I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, ed. Asriadi Arifin (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karena itu, bank perlu menjalankan semua aktivitas tersebut secara efisien agar mampu bersaing ditengah persaingan industri yang semakin dinamis dan teknologi yang berkembang pesat. Efesiensi operasional di bank juga mencerminkan sejauh mana bank mampu memberikan layanan kepada nasabah dengan kualitas tinggi, waktu layanan yang cepat, dan biaya operasional yang rendah. Bank yang efisien akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah mengurangi risiko operasional, dan memperbesar margin keuntungan.[40]

Efisiensi dalam konteks bank syariah, juga mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Proses operasional tidak hanya harus hemat dan produktif, tetapi juga harus transparan, bebas riba, gharar, dan maslahah bagi semua pihak. Efesiensi operasional merupakan indikator kunci dari kinerja organisasi, terutama dalam sektor perbankan yang sangat kompetitif dan padat regulasi. Transformasi digital memberikan peluang besar bagi bank, termasuk bank syariah, untuk mengoptimalkan proses kerja, memangkas biaya, meningkatkan produktivitas pegawai, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan memuaskan bagi nasabah. Oleh karena itu, upaya meningkatkan efesiensi opersional harus menjadi prioritas strategis yang berkelanjutan.

Efisiensi operasional dalam perbankan syariah merujuk pada kemampuan bank untuk mengelola aktivitas bisnis dan pelayanan keuangan secara efektif, hemat biaya, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini mencakup pengelolaan dana, distribusi pembiayaan, pengawasan risiko, dan layanan nasabah dengan meminimalkan pemborosan sumber daya serta memaksimalkan output. Menurut Antonio (2001), perbankan syariah tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga mengedepankan nilai keadilan dan

[40] Kasmir., *Analisis Laporan Keuangan*, 2014.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kepatuhan terhadap hukum Islam (Sharia compliance), sehingga efisiensinya harus seimbang antara aspek ekonomi dan etika.

Efisiensi operasional dalam konteks transformasi digital, semakin meningkat melalui penerapan layanan digital seperti *BYOND by* BSI, Sistem core banking, dan otomatisasi proses. Teknologi ini mempercepat proses transaksi, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan kenyamanan dan inklusi keuangan. Transformasi digital secara konsisten meningkatkan efisiensi bank syariah melalui pengurangan biaya operasional, peningkatan kecepatan transaksi, peningkatan akurasi penilaian pelanggan, dan perluasan akses ke populasi yang kurang terlayani. [41] Hal ini diperkuat oleh Westerman et al. (2014), yang menyatakan bahwa transformasi digital berperan penting dalam menciptakan organisasi yang adaptif dan efisien di berbagai sektor, termasuk keuangan syariah.

c. Efesiensi Operasional pada Penerapan Transformasi Digital

Inovasi digital merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing organisasi di era ekonomi digital. Pemanfaatan teknologi digital, seperti platform digital, sistem berbasis cloud, serta analisis data, memungkinkan organisasi untuk menyederhanakan proses operasional, mempercepat alur kerja, dan menekan biaya operasional. Melalui inovasi digital, organisasi dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, meningkatkan produktivitas, serta memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada pengguna jasa.[42]

---

[41] Nofinawati and Adanan Murroh Nasution, "Digital Financial Transformation and Effeciency in Islamic Banking Systems," *Journal of Islamic Financial Technology* 4, no. 2 (2025): 73–89.

[42] Muhammad M Said and Andi bahri Soi, "Expanding SME Product Export Market Through Digital Innovation in Indonesia," n.d., 253–55, https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3936-7.ch012.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Efisiensi operasional dalam konteks transformasi digital merujuk pada peningkatan kinerja dan produktivitas suatu organisasi dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola proses bisnis secara lebih cepat, tepat, dan hemat biaya. Transformasi digital memungkinkan penggantian proses manual yang lambat dan rentan kesalahan menjadi sistem otomatis yang terintegrasi dan cerdas. Transformasi digital dalam perbankan syariah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan syariah, termasuk dalam hal percepatan layanan, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat.[43]

Penggunaan aplikasi *mobile*, sistem *core banking* dan analisis data membantu mempercepat proses transaksi, mengurangi beban kerja administratife, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Efesiensi operasional tercapai ketika teknologi digital diterapkan secara strategis untuk menyederhanakan alur kerja, meningkatkan produktivitas tenaga kerja serta mengoptimalkan alokasi biaya dan waktu.

Menurut Heizer dan Render (2020), efesiensi berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam melakukan hal yang benar dengan cara paling hemat[44], sedangkan menurut westerman et al. (2014), digitalisasi menjadi fondasi penting dalam mendorong efesiensi yang berkelanjutan dan inovatif. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya tentang adopsi teknologi, tetapi juga perbaikan menyeluruh pada sistem kerja untuk menghasilkan efesiensi yang berdampak luas.

Berikut adalah aspek penting dari efesiensi operasional pada penerapan transformasi digital menurut Heizer dan Render yaitu:

1) Efisiensi Waktu

[43] RobiAmdes Trimulyana, "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah Dan Dampaknya Pada Masyarakat Muslim," *Jurnal Perbankan Syariah* 2 (2024): 8–12.

[44] Heizer and Render, *Operations Management*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Efisiensi waktu merupakan salah satu indikator utama efisiensi operasional dalam perbankan. Transformasi digital memungkinkan proses transaksi dan pelayanan perbankan diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat melalui integrasi sistem dan otomatisasi proses. Penerapan sistem core banking terintegrasi serta layanan digital seperti BYOND by BSI memungkinkan transaksi diproses secara real-time, sehingga waktu tunggu nasabah dapat dikurangi dan produktivitas kerja pegawai meningkat. Dalam konteks BSI KCP Pinrang, efisiensi waktu ini berdampak pada optimalisasi pelayanan dan penurunan beban operasional cabang

2) Efisiensi Tenaga Kerja

Efisiensi tenaga kerja merupakan salah satu indikator efisiensi operasional dalam perbankan. Transformasi digital memungkinkan bank mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja untuk pekerjaan administratif melalui penerapan sistem core banking terintegrasi dan otomatisasi proses. Penerapan layanan digital seperti BYOND by BSI mendorong perubahan peran pegawai dari pekerjaan rutin ke pelayanan bernilai tambah. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, efisiensi tenaga kerja ini berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas operasional cabang

3) Efisiensi Biaya Operasional

Efisiensi biaya operasional merupakan salah satu indikator utama efisiensi operasional bank. Transformasi digital memungkinkan bank menekan biaya operasional melalui digitalisasi layanan, penerapan sistem core banking terintegrasi, dan otomatisasi proses. Penerapan layanan digital seperti BYOND by BSI mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang, sehingga biaya operasional dapat ditekan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Dalam konteks

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, efisiensi biaya operasional ini mendukung keberlanjutan dan daya saing bank.

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut terminologi internasional, perbankan syariah dikenal dengan perbankan syariah atau bisa juga disebut perbankan bebas bunga. Penggunaan istilah Islam tidak dapat dipisahkan dari asal usul sistem perbankan Islam itu sendiri. Perbankan syariah pada awalnya dikembangkan sebagai respon terhadap kelompok keuangan dan para praktisi perbankan syariah yang berusaha merespon tekanan dari berbagai pihak yang menginginkan layanan pengiriman uang syariah dilakukan sesuai dengan nilai-nilai moral Islam dan prinsip syariah. adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah atau sering disebut dengan bank bebas bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits SAW. Operasional perbankan syariah dijalankan berdasarkan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, yang diwujudkan melalui prosedur kerja yang sistematis, terstruktur, dan terkontrol dalam setiap proses pelayanan kepada nasabah.[45] Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang berperan utama dalam menyediakan pembiayaan dan layanan pembayaran dan sirkulasi lainnya dan yang operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Antonio dan perwataatmadya berbeda dalam dua pengertian yaitu bank syariah dan bank syariah islam. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, yaitu. Bank yang kegiatan usahanya berkaitan dengan Al-Qur'an dan Hadits, sedangkan bank yang berdasarkan prinsip

[45] Irwandi, Asriadi Arifin, and Trian Fisman Adisaputra, "Implementasi Produk KPR Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare," *Islamic Economics and Business Review* 2, no. 3 (2023): 272–82.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

syariah Islam adalah bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya mengikuti syariah Islam khususnya yang menyangkut proses Muamalat, menghindari prakte-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur riba dan sarat dengan bagi hasil dan kegiatan investasi keuangan komersial.

Bank adalah perantara keuangan atau perantara keuangan pada umumnya. Artinya lembaga perbankan adalah lembaga yang kegiatannya berkaitan dengan masalah moneter. Oleh karena itu, operasional bank selalu dikaitkan dengan masalah moneter yang merupakan sarana utama untuk memfasilitasi bisnis. Perbankan dan bisnis selalu terkait dengan masyarakat, termasuk mentransfer uang, menerima dan mengembalikan dana dari rekening giro, mendiskonto wesel, wesel dan surat berharga lainnya, jual beli surat berharga, jual beli wesel dan cek kertas. Bank Garansi Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Republik Indonesia, bank syariah adalah bank umum yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menawarkan layanan pembayaran dalam operasinya.

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah mengacu pada segala sesuatu yang mencakup lembaga, usaha, dan cara melakukan usaha. Bank syariah dan badan usaha syariah meliputi lembaga, perusahaan, dan jenis usaha. Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari jenis bank umum syariah dan bank umum syariah.

Sudarso berpendapat bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha utamanya adalah perkreditan dan pelayanan nasabah dalam pembayaran dan peredaran uang sesuai prinsip syariah. Untuk menghindari penggunaan sistem perbankan dengan bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip Muamalah Islam. Dengan kata lain, bank syariah muncul sebagai solusi alternatif atas permasalahan konflik antara kepentingan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbankan dan riba. Demikian kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin menghilangkan masalah riba, terjawab dengan lahirnya Bank Islam.

b. Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Proses merger tersebut resmi berlaku pada 1 Februari 2021 berdasarkan Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor KEP-4/PB.1/2021. Pembentukan BSI bertujuan menciptakan lembaga keuangan syariah yang lebih kuat, efisien, serta memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional dan internasional (OJK, 2021). BSI hadir sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang mengusung visi menjadi bank syariah kebanggaan bangsa, dengan misi berkontribusi dalam memperkuat ekonomi nasional serta membangun ekosistem ekonomi halal. Sinergi dari tiga bank tersebut diharapkan mempercepat pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia dan memperkuat fondasi ekonomi syariah nasional.

Sebagai lembaga keuangan syariah terbesar, BSI mengemban peran penting dalam memperluas akses layanan keuangan syariah di Indonesia. Menurut Bank Syariah Indonesia (2023), penggabungan tiga bank syariah tersebut memperkuat struktur permodalan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperluas kapasitas pembiayaan.[46] BSI mengedepankan digitalisasi layanan sebagai strategi utama dalam menghadapi tantangan industri perbankan modern. Melalui pengembangan platform digital seperti mobile banking, internet banking, dan layanan keuangan berbasis teknologi, BSI berupaya memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses produk dan layanan keuangan syariah. Langkah ini mencerminkan komitmen BSI dalam mempercepat transformasi digital dan

[46] Bank Syariah Indonesia, "Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia" (Jakarta : PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

meningkatkan daya saing industri perbankan syariah di era modernisasi teknologi keuangan.

BSI menjunjung tinggi prinsip good corporate governance (GCG) yang selaras dengan nilai-nilai syariah. Keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi elemen penting dalam memastikan kepatuhan seluruh aktivitas BSI terhadap prinsip-prinsip syariah Islam. Karim (2020) menegaskan bahwa peran DPS dalam lembaga keuangan syariah bersifat krusial karena menjadi pengawas utama terhadap kesesuaian produk dan kebijakan bank dengan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). [47] BSI juga menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam seluruh proses bisnisnya. Dengan tata kelola yang baik dan pengawasan yang ketat, BSI berkomitmen menjaga kepercayaan masyarakat dan memperkuat reputasinya sebagai bank syariah nasional yang terpercaya dan berintegritas tinggi.

BSI juga menaruh perhatian besar terhadap tanggung jawab sosial dan pemberdayaan masyarakat. Melalui lembaga sosialnya, BSI Maslahat, bank ini menyalurkan dana sosial seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) untuk program pemberdayaan ekonomi, pendidikan, dan sosial kemasyarakatan. Ascarya (2019) menyatakan bahwa keberhasilan bank syariah tidak hanya diukur dari kinerja finansialnya, tetapi juga dari kontribusinya terhadap peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat. [48] Dengan prinsip maqashid syariah, BSI berupaya menciptakan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan keadilan sosial melalui berbagai inisiatif sosial berkelanjutan. Hal ini menunjukkan komitmen BSI terhadap pembangunan ekonomi umat yang berkeadilan dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.

---

[47] Karim, A. A, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, ed. PT RajaGrafindo Persada (Jakarta, 2020).

[48] Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakaerta: PT Grafindo Persada, 2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdirinya Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak penting dalam sejarah perkembangan perbankan syariah nasional. BSI tidak hanya memperkuat posisi Indonesia sebagai pusat keuangan syariah global, tetapi juga merepresentasikan integrasi antara nilai-nilai Islam dan sistem keuangan modern. Dengan modal besar, jaringan luas, dan orientasi terhadap digitalisasi, BSI memiliki potensi besar untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta memperkuat daya saing ekonomi syariah Indonesia di tingkat internasional. Keberhasilan BSI dalam mengintegrasikan tiga bank syariah besar menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem keuangan yang inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip ekonomi Islam.

C. Kerangka Konseptual

1. Dampak

Secara umum dampak adalah konsekuensi atau hasil dari suatu kegiatan, kebijakan, program, atau perubahan terhadap objek yang terkena intervensi. Dalam penelitian sosial dan manajemen, dampak menjadi idikator penting untuk mengetahui sejauh mana suatu tindakan membawa perbahan yang segnifikan pada sistem, organisasi, masyarakat, atau individu.

2. Transformasi Digital

Transformasi digital adalah adopsi dan penggunaan teknologi untuk mengubah strategi dan proses bisnis menjadi digital. Menurut Westerman, dkk (2014) Transformasi digital memiliki tiga komponen utama yaitu,

1. *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan), teknologi digunakan untuk memperbaiki interaksi pelanggan dengan organisasi, termasuk melalui platform *mobile*, seperti *BYOND by* BSI layanan digital 24/7, dan personalisasi layanan berbasis data.
2. *Operational Process* (Proses Operasional), teknologi digital diintegrasikan dalam proses internal untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

produktivitas. Ini termasuk sistem core banking, dan otomatisasi proses.

3. *Business Model* (Model Bisnis), organisasi menciptakan atau memodifikasi model bisnis dengan dukungan teknologi.[49] Berdasarkan penelitian saya model bisnis dalam konteks bank syariah yaitu, *Byond by* BSI.

3. Efisiensi Operasional

Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020) dalam buku *Operations Management*, efisiensi operasional adalah kemampuan suatu organisasi untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal guna menghasilkan output maksimal dengan biaya dan waktu yang seminimal mungkin. Adapun aspek yang menunjukan efesiensi operasional dalam konteks transformasi digital menurut Heizer dan Munson yaitu, efisiensi waktu, dan efisiensi tenaga kerja, dan efisiensi biaya operasional .[50]

4. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berperan utama dalam menyediakan pembiayaan dan layanan pembayaran dan sirkulasi lainnya dan yang operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

Berdasarkan defenisi diatas maka dapat disimpulakan bahwa penelitian ini berupaya untuk menganalisis dampak transformasi digital terhadap efesiensi operasional pada unit kerja perbankan syariah di daerah.

D. Kerangka Pikir

Transformasi digital merupakan respon terhadap perkembangan teknologi informasi yang pesat dan perubahan kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, efisien dan fleksibel. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital bukan hanya sekedar penerapan teknologi, tapi uga mencakup perubahan system kerja, budaya organisasi, serta pola pelayanan yang berlandaskan prinsip syariah.

---

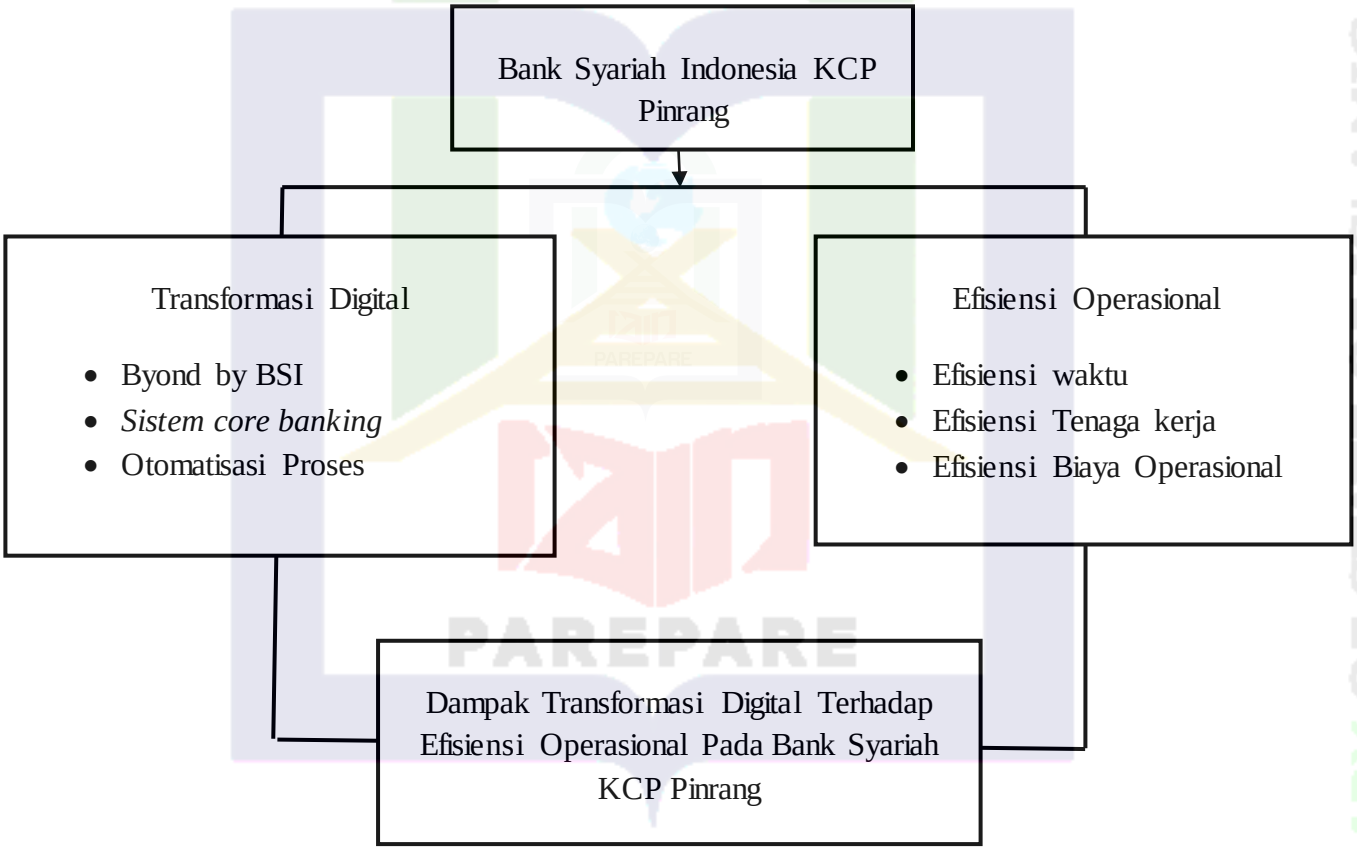
[49] George Westerman et al., *Leanding Digital: Turning Technology Into Busines* (Boston: Harvard Business Review Press, 2014).

[50] Jay Heizer et al, *Operations Management* (Pearson, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana transformasi digital diterpkan di BSI KCP Pinrang dan bagaimana dampaknya teradap efesiensi operasional dari sudut pandang pihak internal bank.

Kerangka pikir dapat mempermudah alur penelitian dalam melakukan penelitian. Dengan melihat konsep dan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diuraikan sebuah skema yang dijadikan sebagai kerangka pikir untuk melanjutkan penelitian yang teratur dan terarah, skema tersebut yaitu:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merujuk pada Pedoman penulisan karya ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku, metodologi lainnya, metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, Teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.[51]

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dalam kerangka metodologi penelitian kualitatif. Pendekatan deskriptif ini berfokus pada pengumpulan data berupa kata-kata tertulis atau lisan serta informasi dari subjek yang diamati, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang detail dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.[52] Penelitian ini adalah tipe penelitian lapangan *(Field Search)* yang secara langsung terlibat dengan objek penelitian di lapangan, memungkinkan pengumpulan data langsung dari sumbernya. Metode ini ditujukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang subjek yang diselidiki.

Penelitian deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang status suatu fenomena yang ada saat penelitian dilakukan. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan fenomena tersebut tanpa bermaksud menguji hipotesis tertentu, melainkan hanya menjelaskan secara detail tentang variabel, gejala, atau keadaan yang diamati. Meskipun terkadang dalam penelitian deskriptif terdapat upaya untuk menguji dugaan tertentu, namun hal ini jarang terjadi. Secara umum, penelitian deskriptif

[51] Tim Penyusun, "Pedoman Karya Tulis Ilmiah,"(Parepare, 2020). h. 46

[52] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tidak dirancang untuk menguji hipotesis.[53] Metode kualitatif lebih menekankan pada penggunaan wawancara (baik langsung maupun tidak langsung terhadap informan), dokumentasi, dan observasi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang mendalam yang akan menjadi dasar dalam proses analisis sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan valid.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI). dan pengambilan data diambil melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang yang seluruh laporan keuangannya telah diterbitkan pengambilan datanya di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang salah satu cabangnya di Pinrang Jl. Sultan Hasanuddin No. 34, Kel. Sawitto, Kec Watang Sawitto, Kab. Pinrang Sulawesi Selatan. Adapun waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melaksanakan penelitian kurang lebih 2 Bulan. bersumber pada situs resmi dari Bank BSI Dan adapun waktu penelitian yakni menggunakan waktu kurang lebih 2 Bulan meneliti. Agar sumber dari situs resmi BSI Syariah dapat dipercaya.

Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang adalah salah satu bank syariah yang ada di Kota Pinrang. Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang merupakan lembaga keuangan bank yang tempatnya strategis dan mudah ditemui karena berada di pinggir jalan dekat dengan yamaha sumber baru motor.

C. Fokus Penelitian

Focus Penelitian untuk menganilisis sejauh mana transformasi digital yang di terrapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya di KCP Pinrang, terdampak pada efesiensi operasional. Efesiensi yang dimaksud mencakup otomatisasi proses, pengambilan keputusan berbasis data, peningkatan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengalaman pelanggan, inovasi berkelanjutan.

---

[53] Cut Medika Zellatifanny and Bambang Mudjiyanto, "Tipe Penelitian Derskripsi Dalam Ilmu Komunikasi," *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi* 1, no. 2 (2018): 83–90.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang bersifat penggambaran (deskriptif) dan dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sederhananya, sumber yang peneliti peroleh dari sumber asli/informan dengan cara melakukan wawancara untuk mendukung keakuratan data. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu buku, jurnal, literatur maupun sumber lain yang bersangkutan.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengelolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah dalam melakukan penelitian. Dengan tujuan untuk mengumpulkan data. teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (field research) dengan mengumpulkan data secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan berbagai metode atau teknik :

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati dan mencatat semua peristiwa atau fenomena yang terjadi. Observasi dilakukan dengan menggunakan panca indera seperti penglihatan, penciuman, dan pendengaran untuk mendapatkan informasi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian.[54] Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berupa pengamatan langsung pada kantor cabang BSI Pinrang.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang berkopeten dalam hal ini yaitu, *costumer service, teller, marketing* dan 3 orang nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Teknik ini digunakan untuk menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pandangan mereka terhadap transformasi digital dan dampaknya terhadap efesiensi operasional.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berkaitan dengan suatu hal atau variasinya berupa buku, berita, situs online, dan lain-lain. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan diperlukan untuk melengkapi data khususnya yang berkaitan pada pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dokumentasi juga berupa pengumpulan bukti dan keterangan berupa suatu gambar.

2. Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif, tahapan pengumpulan dan pengolahan data merupakan proses yang saling berkaitan dan harus dilakukan secara bergantian. Analisis data merupakan upaya untuk menemukan dan menyusun secara sistematis catatan-catatan dari observasi, wawancara, dan lain-lain. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan kepada orang lain. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk pengkodean, yang melibatkan pemecahan data, membuat konsep, dan menata ulangnya dengan cara baru. Menurut Moh. Pabundu Tika,

[54] Mudjia Rahardjo, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," 2011.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebelum melakukan analisis data perlu dilakukan pengolahan data. Langkah pengolahan data pada penelitian ini meliputi.[55]

a. Editing

Editing merupakan tahap pemeriksaan ulang data penelitian yang meliputi hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumen pendukung. Tahap ini bertujuan untuk memastikan kejelasan, kelengkapan, dan konsistensi data, sekaligus memperbaiki kesalahan redaksi tanpa mengubah makna informasi yang disampaikan oleh narasumber.

b. Klasifikasi

Klasifikasi adalah proses pengelompokan data penelitian berdasarkan kategori, tema, atau indikator yang telah ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk menyusun data secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis dan penafsiran data secara terarah.

c. Memberi Kode

Pemberian kode merupakan tahap penandaan data yang telah diklasifikasikan dengan simbol atau label tertentu. Proses ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan antar data, serta memudahkan penarikan kesimpulan penelitian secara lebih terstruktur dan mendalam

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan suatu standar untuk menguji validitas dari sebuah penelitian, dimana data yang diperoleh tidak berbeda jauh dengan keadaan yang sebenarnya. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ada 4 bagian yaitu: uji *credibility*, uji *transferability*, uji *defendability* dan uji *confirmability*. Diantara ke empat uji keabsahan tersebut, peneliti menggunakan

[55] Tika Moh. Pabundu, "Metode Peneitian Geografi" (Jakarta: PT Bumi Aksara,2005.),h.75

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

uji keabsahan *credibility* atau kepercayaan. Dimana uji *credibility* merupakan uji kepercayaan akan hasil data pada data penelitian dengan menggunakan uji *triangulasi*.

Triangulasi didefinisikan sebagai pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan cara dan pada waktu yang berbeda. Proses triangulasi dilakukan terus menerus sepanjang proses pengumpulan dan analisis data, hingga peneliti yakin tidak ada lagi kejanggalan dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasikan kepada informan. Triangulasi pengujian kebebasan informasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, pengujian kebebasan informasi tidak dapat dilakukan dengan menggunakan alat pengujian statistik. Begitu pula kebenaran fisik bergantung pada kebenaran intersubjektif, sehingga sesuatu dikatakan benar apabila kebenaran itu mewakili kebenaran orang banyak atau kebenaran pihak-pihak yang terlibat. Kebenaran tidak muncul begitu saja tetapi juga wacana moral masyarakat yang diteliti. Dengan menggunakan triangulasi metode yaitu triangulasi yang digunakan untuk wawancara, dokumentasi).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses menyusun, mengatur, dan mengorganisasikan data ke dalam pola, kategori, serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan hubungan antar data yang relevan. Proses ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, analisis data menjadi landasan utama dalam penarikan makna dan penyusunan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Teknik analisis data kualitatif Miles dan Huberman dilakukan dengan menggunakan tiga langkah yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau Verifikasi.[56]

[56] Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi: Mixed Metod," 2015.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, serta dokumentasi. Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menelaah data penelitian secara menyeluruh dan memfokuskan perhatian pada informasi yang dianggap penting dan relevan dengan objek penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti..

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan sekumpulan informasi secara sistematis yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, maupun bagan. Tujuan dari penyajian data adalah untuk mempermudah pembacaan, pemahaman, serta penarikan kesimpulan, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses reduksi data.

c. Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari proses analisis yang dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang diperoleh perlu diverifikasi kembali dengan cara menguji konsistensi, ketepatan, dan kesesuaian makna yang muncul dari data. Pada tahap ini, peneliti merumuskan proposisi berdasarkan prinsip dan logika penelitian, mengkaji kembali data yang telah dikumpulkan, serta mengelompokkan temuan hingga diperoleh kesimpulan akhir yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

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)*.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pinrang yang merupakan salah satu unit pelayanan perbankan syariah di tingkat cabang pembantu. BSI KCP Pinrang berperan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebagai lembaga intermediasi keuangan syariah yang melayani berbagai kebutuhan transaksi nasabah, baik dalam bentuk simpanan, pembiayaan, maupun layanan transaksi keuangan lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, BSI KCP Pinrang turut mengimplementasikan kebijakan transformasi digital yang direncanakan oleh Bank Syariah Indonesia secara nasional. Transformasi digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta daya saing perbankan syariah. Dalam pelaksanaannya, BSI KCP Pinrang memanfaatkan berbagai layanan digital seperti *BSI Mobile*, *sistem core banking*, serta otomatisasi proses yang mendukung proses administrasi dan pembiayaan. Penerapan transformasi digital ini menjadi konteks utama dalam penelitian untuk melihat dampaknya terhadap efisiensi operasional bank.

1. Penerapan Transformasi Digital pada Bank Syariah Indonesia

Transformasi digital merupakan proses perubahan menyeluruh dalam pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektifitas, efesiensi, dan kualitas layanan organisasi, Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya mencakup penggunaan teknologi informasi, tetapi juga perubahan pola kerja, sistem operasional, serta cara berinteraksi dengan nasabah. Hasil wawancara dengan Annisa Tri Muftyah Selaku *teller*.

> "Sejak diterapkannya sistem digital seperti *core banking* yang terintegrasi dan penggunaan aplikasi mobile, proses pelayanan transaksi menjadi jauh lebih cepat dibandingkan sebelumnya.Jika dulu banyak proses dilakukan secara manual, sekarang hamper seluruh transaksi sudah berbasis sistem sehingga risiko kesalahan input bisa ditekan".[57]

Hasil wawancara dengan Nurawalia.M selaku *costumer service* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

> "Dengan adanya transformasi digital memberikan dampak signifikan terhadap pekerjaan kami, khususnya dalam pembukaan rekening dan

[57] Annisa Tri Muftyah (*Teller*), wawancara, 11 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> pelayanan administrasi nasabah. Saat ini banyak proses yang sebelumnya memakan waktu lama, seperti verifikasi data dan pencetakan dokumen, sudah dapat dilakukan secara digital. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat".[58]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital di Bank Syariah Indonesia seperti mobile *Byond by* BSI, sistem core banking terintegrasi, dan otomatisasi proses administrasi menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional bank.

Penerapan transformasi digital di BSI KCP Pinrang terlihat secara nyata melalui digitalisasi layanan kepada nasabah. Salah satu layanan utama yang digunakan adalah *Byond by* BSI, yaitu aplikasi perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurawalia.M selaku *costumer service*

> "*Byond by* BSI mempermudah proses pelayanan nasabah, khususnya dalam pembukaan rekening dan aktivasi layanan digital. Dengan adanya aplikasi ini, Sebagian besar data nasabah sudah terintegrasi dalam sistem, sehingga kami tidak perlu melakukan input data berulang. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan kualitas pelayanan karena nasabah dapat mengakses informasi produk, mutasi, dan transaksi secara mandiri".[59]

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan saldo tanpa harus datang ke kantor bank. Adapun hasil wawancara dengan Annisa Tri Muftyah selaku *teller*.

> "*Byond by* BSI sangat membantu dalam mengurangi antrean nasabah di teller karena banyak transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini bisa dilakukan melalui aplikasi. Nasabah yang sudah menggunakan aplikasi ini biasanya hanya datang ke kantor cabang untuk keperluan tertentu saja".[60]

---

[58] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 11 Desember 2025
[59] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 11 Desember 2025
[60] Annisa Tri Muftyah (*Teller*), wawancara, 11 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Begitupula dengan hasil wawancara dengan nasabah

> "Dengan adanya *Byound by* BSI, sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank".[61]

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa, layanan *Byond by* BSI dinilai mampu mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan efisiensi waktu pelayanan serta kualitas interaksi antara pegawai dan nasabah.

BSI KCP Pinrang juga menerapkan *sistem core bangking* terintegrasi, sistem ini merupakan fondasi utama dalam pelaksanaan transformasi digital di sektor perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia. Sistem ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan seluruh data dan transaksi perbankan yang mencakup layanan teller, costumer service, pembiayaan, hingga layanan digital. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap aktivitas operasional dapat diproses secara *real time* dan saling terhubung antara cabang, sehingga meminimalkan kesalahan akibat pencatatan manual dan duplikasi data. Sebagaimana hasil wawancar dengan Annisa Tri Muftyah selaku *teller*.

> "Dengan adanya *sistem core banking* terintegrasi, pekerjaan kami sebagai teller menjadi lebih mudah dan cepat. Semua data transaksi nasabah sudah langsung terhubung dalam satu sistem, sehingga kami tidak perlu lagi melakukan pencatatan secara manual. Proses transaksi seperti setoran, penarikan,dan transfer dapat dilakukan secara real time, yang membuat antrean nasabah menjadi lebih singkat. Sistem ini juga membantu mengurangi kesalahan input data karena sudah terstandardan terkontrol".[62]

Hasil wawancara dengan Nurawalia.M selaku *costumer service*.

[61] Yusri (Nasabah). Wawancara, 12 Desember 2015
[62] Annisa Tri Muftyah (*Teller*), wawancara, 16 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "*Sistem core banking* terintegrasi sangat membantu dalam pelayanan administrasi nasabah. Data nasabah dapat diakses dengan mudah dan cepat, sehingga proses pembukaan rekening, perubahan data, dan pelayana lainnya dapat dilakukan dengan lebih efesien. Kami tidak perlu lagi memasukkan data yang sama berulang kali karena semua sudah terhubungdalam satu sistem".[63]

Adapun hasil wawancara dengan Sulaiman. S selaku *marketing* Bank syariah Indonesia KCP Pinrang

> "Dalam proses pembiayaan, *sistem core banking* terintegrasi sangat berperan penting, terutama dalam pengelolaan data dan analisis nasabah dapat diakses secara langsung, sehingga mempermuda proses analisis kelayakan pembiayaan".[64]

Berdasarkan hasil wawanca diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan s*istem core banking* terintegrasi di BSI memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional. Proses transaksi menjadi lebih cepat, akurat, dan konsisten karena seluruh data nasabah tersimpan dalam satu sistem yang terpusat. Hal ini memudahkan karyawan dalam mengakses informasi nasabah, memantau Riwayat transaksi, serta mendukung pengambilan Keputusan secara lebih tepat, khususnya pada layanan pembiayaan dan administrasi perbankan.

S*istem core banking* terintegrasi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Nasabah dapat menikmati layanan yang lebih respontif dan transparan, baik melalui kantor cabang maupun layanan digital seperti *Byond by* BSI. Dengan demikian, keberadaan *sistem core banking* terintegrasi tidak hanya memperkuat efesiensi operasional internal, tetapi juga mendukung terciptanya pengalaman layanan perbankan syariah yang lebih modern.

Otomatisasi Proses, merupakan bagian penting dari transformasi digital yang bertujuan untuk menggantikan atau mengurangi aktivitas

[63] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 16 Desember 2025
[64] Sulaiman. S (*Marketing*), wawancara, 15 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

operasional yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan sistem berbasis teknologi. Sebagaimana hasil wawancra dengan Nurawalia.M selaku *costumer service*.

> "Banyak proses yang dulu harus dilakukan secara manual, seperti input data dan pengecekan dokumen, kini sudah dilakukan oleh sistem secara otomatis".[65]

Hasil wawancara dengan Annisa Tri Muftyah selaku *teller* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.

> "sistem sudah secara otomatis mencatat transaksi nasabah tanpa harus dilakukan pencatatan manual seperti sebelumnya. Proses setoran, penarikan, dan transfer bisa diselesaikan lebih cepat karena data langsung tersimpan di sistem".[66]

Hasil wawancara diatas menunjukkan bagaimana konteks otomatisasi proses diterapkan pada berbagai kegiatan seperti pemprosesan transaksi, verifikasi data nasabah, pencatatan administrasi, hingga pelaporan operasional. Penerapan otomatisasi ini memungkinkan bank menjalankan aktivitas secara lebih cepat, akurat, dan konsisten, sekaligus meminimalkan risiko kesalahan manusia (*human error*).

Otomatisasi proses dalam Bank Syariah Indonesia didukung oleh penggunaan *sistem core bangking* terintegrasi dan layanan digital seperti *Byond by* BSI. Melalui sistem tersebut berbagai proses operasional dapat berjalan secara *real time* dan saling terhubung antarunit kerja. Sebagai contoh, data transaksi nasabah yang diproses di teller secara otomatis tercatat dalam sistem pusat dan dapat langsung diakses oleh bagian lain yang membutuhkan. Hal ini mengurangi kebutuhan input data berulang dan mempercepat alur kerja internal.

[65] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 11 Desember 2025
[66] Annisa Tri Muftyah (*Teller*), wawancara, 11 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Otomatisasi proses juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan nasabah

> "Saya merasakan pelayanan menjadi lebih cepat sejak banyak proses yang sudah otomatis. Saat saya melakukan transaksi atau mengurus administrasi, saya tidak perlu menunggu lama".[67]

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa proses yang lebih cepat dan terstandar membuat waktu tunggu nasabah menjadi lebih singkat dan pelayanan lebih konsisten. Dengan demikian, otomatisasi proses tidak hanya berkontribusi pada efisiensi internal bank, tetapi juga memperkuat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan.

2. Pelaksanaan Efesiensi Opersaional Pada Bank Syariah Indonesia

Efisiensi waktu pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai dampak transformasi digital terhadap efisiensi operasional BSI KCP Pinrang. Sebagaimana hasil wawancara nasabah

> "Sejak menggunakan layanan digital perbankan, proses yang sebelumnya membutuhkan waktu lama seperti antrian di teller, kini dapat diselesaikan dengan cepat dengan menngunakan aplikasi.[68]

Berdasarkan hasil wawancara, sebelum penerapan sistem digital, proses pelayanan kepada nasabah membutuhkan waktu yang relatif lama karena sebagian besar transaksi dilakukan secara manual. Nasabah harus menunggu antrean yang cukup panjang, terutama pada jam-jam sibuk. Setelah penerapan layanan digital seperti BSI Mobile, waktu pelayanan mengalami perubahan yang signifikan. Sebagian besar transaksi dapat diselesaikan secara mandiri oleh nasabah tanpa harus datang ke kantor bank. Nurawalia.M selaku *Customer Service* menyampaikan.

> "Dengan adanya layanan digital, pegawai dapat lebih fokus melayani nasabah yang membutuhkan layanan khusus".[69]

---

[67] Safira (Nasabah), wawancara, 12 Desember 2025
[68] Yusri (Nasabah), wawancara, 12 Desember 2025
[69] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 11 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi kepadatan aktivitas di kantor cabang.

Efisiensi waktu pelayanan yang meningkat juga dirasakan oleh pegawai BSI KCP Pinrang. Annisa Tri Muftyah selaku *Teller* menjelaskan bahwa:

> "Digitalisasi transaksi membantu mempercepat proses pelayanan di loket teller. Transaksi yang sebelumnya memerlukan pencatatan manual kini dapat diproses secara otomatis melalui sistem digital. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan ketepatan kerja".[70]

Temuan ini sejalan dengan teori efisiensi operasional yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat proses kerja dan meningkatkan produktivitas organisasi (Heizer & Render, 2015). Dengan demikian, transformasi digital di BSI KCP Pinrang terbukti berkontribusi positif terhadap efisiensi waktu pelayanan, baik bagi pegawai maupun nasabah.

Transformasi digital juga memberikan dampak terhadap efisiensi biaya operasional di BSI KCP Pinrang. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem digital membantu mengurangi penggunaan sumber daya fisik seperti kertas, tinta, dan formulir cetak. Sebelum adanya digitalisasi, proses administrasi dan pembiayaan memerlukan banyak dokumen fisik yang harus dicetak dan disimpan. Setelah diterapkannya sistem digital dan pencatatan elektronik, kebutuhan akan dokumen fisik mengalami penurunan. Sulaiman selaku pegawai bagian marketing menyampaikan bahwa :

> "Digitalisasi membantu mengurangi biaya administrasi serta mempercepat proses kerja".[71]

---

[70] Annisa Tri Muftyah (*Teller)*, wawancara, 11 Desember 2025
[71] Sulaiman. S (*Marketing*), wawancara, 15 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa transformasi digital berperan dalam meningkatkan efisiensi biaya operasional bank.

Selain pengurangan biaya administrasi, transformasi digital juga membantu bank dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya operasional lainnya. Dengan sistem digital, proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien tanpa harus menambah jumlah pegawai atau fasilitas fisik. Hal ini sejalan dengan konsep efisiensi operasional yang menekankan pada pencapaian hasil maksimal dengan penggunaan biaya seminimal mungkin (Heizer & Render, 2015). Meskipun penelitian ini tidak mengukur efisiensi biaya secara kuantitatif, hasil wawancara menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan biaya operasional di BSI KCP Pinrang. Dengan demikian, transformasi digital dapat dipandang sebagai strategi yang mendukung keberlanjutan operasional perbankan syariah.

Efisiensi tenaga kerja merupakan aspek penting lainnya dalam menilai dampak transformasi digital. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem digital di BSI KCP Pinrang membantu pegawai dalam mengelola beban kerja secara lebih efektif. Proses kerja yang sebelumnya memerlukan banyak tenaga dan waktu kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat melalui sistem digital. Nurawalia.M selaku *Customer Service* menyampaikan bahwa.

> "Digitalisasi membantu mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat rutin, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada pelayanan kepada nasabah". [72]

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas tenaga kerja di BSI KCP Pinrang. Annisa Tri Muftya selaku Teller juga menyampaikan bahwa.

> "Penggunaan sistem digital membantu mengurangi risiko kesalahan kerja dan meningkatkan akurasi transaksi. Dengan sistem digital, data transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dipantau secara real time.[73]

[72] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 11 Desember 2025
[73] Annisa Tri Muftyah (*Teller*), wawancara, 11 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Temuan ini sejalan dengan pendapat Westerman et al. (2014) yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui pemanfaatan teknologi yang mendukung efektivitas kerja. Dengan demikian, efisiensi tenaga kerja di BSI KCP Pinrang meningkat seiring dengan penerapan transformasi digital.

3. Dampak Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian, transformasi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional di Bank Syariah Indonesia. Penerapan layanan digital seperti BYOND by BSI, dan sistem administrasi berbasis digital mampu mempercepat proses pelayanan kepada nasabah. Nurawalia.M Selaku costumer service menyampaikan.

> "Transformasi digital berdampak langsung pada efesiensi operasional di bagian costumer service. Proses pelayanan administrasi nasabah, seperti pembukaan rekening dan perubahan data, menjadi lebih cepat dan sederhana, hal tersebut mengurangi beban kerja manual". [74]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital sebelumnya, sebagian besar transaksi dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu pelayanan yang relatif lama. Selaku nasabah menyampaikan

> "Dengan adanya layanan digital pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis, sehingga saya tidak perlu menunggu lama atau sering ke kantor cabang".[75]

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa, setelah adanya layanan digital, nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank, sehingga antrean berkurang dan waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Pegawai juga merasakan adanya peningkatan efisiensi kerja

[74] Nurawalia.M (*Costumer Service*), wawancara, 16 Desember 2025
[75] Hapia (Nasabah), wawancara, 12 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karena proses transaksi dan administrasi telah terintegrasi dalam sistem digital. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital berdampak langsung pada efisiensi waktu operasional Bank Syariah Indonesia.

Transformasi digital juga berdampak pada efisiensi biaya operasional. Berdasarkan hasil wawancara dari Nurawaliah selaku teller

> Digitalisasi proses kerja membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik seperti formulir, kertas, dan arsip manual. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan biaya cetak dan penyimpanan dokumen kini dapat dilakukan secara elektronik. [76]

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penggunaan e-form pembiayaan dan sistem pencatatan digital memungkinkan pengelolaan data yang lebih rapi dan terstruktur. Meskipun penelitian ini tidak mengukur efisiensi biaya secara kuantitatif, pegawai menyampaikan bahwa digitalisasi membantu menekan biaya operasional secara tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan kontribusi positif dalam pengelolaan biaya operasional Bank Syariah Indonesia.

Dampak transformasi digital terhadap efisiensi operasional juga terlihat pada aspek tenaga kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi membantu pegawai dalam mengelola beban kerja secara lebih efektif. Pekerjaan administratif yang bersifat rutin dapat dikurangi karena sebagian besar proses telah dilakukan secara otomatis oleh sistem digital. Dengan demikian, pegawai dapat lebih fokus pada tugas pelayanan, pengawasan transaksi, dan penyelesaian masalah nasabah. Hal ini meningkatkan produktivitas tenaga kerja serta mengurangi potensi kesalahan kerja. Pegawai menilai bahwa sistem digital mempermudah koordinasi dan mempercepat proses kerja antarbagian. Temuan ini menunjukkan bahwa

[76] Nurawliah. M (*Teller*), Wawancara 16 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transformasi digital berdampak pada peningkatan efisiensi tenaga kerja di Bank Syariah Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berdampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional Bank Syariah Indonesia. Efisiensi waktu pelayanan, efisiensi biaya operasional, dan efisiensi tenaga kerja menjadi indikator utama keberhasilan transformasi digital yang diterapkan. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses kerja, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja operasional perbankan syariah. Dengan demikian, transformasi digital dapat dipandang sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing Bank Syariah Indonesia di era digital.

B. Pembahasan

1. Penerapan Transformasi Digital di BSI KCP Pinrang

Transformasi digital diterapkan melalui digitalisasi layanan nasabah dan proses operasional internal. Layanan digital seperti *BYOND by* BSI dan juga sistem core bangking terintegrasi, serta otomatisasi proses. menjadi bentuk nyata penerapan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Transformasi digital di BSI KCP Pinrang tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan pola kerja dan sistem pelayanan yang lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dipahami sebagai proses strategis yang menyeluruh, bukan sekadar inovasi teknologi semata.

Penerapan transformasi digital di BSI KCP Pinrang sejalan dengan konsep transformasi digital yang dikemukakan oleh Westerman, Bonnet, dan McAfee (2014)[77], yang menyatakan bahwa transformasi digital merupakan

[77] westermeen, George, Didier Bonnet, *Leanding Digital: Turning Technology Into Busines*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi untuk meningkatkan kinerja dan nilai layanan. Dalam konteks ini, penerapan layanan digital di BSI KCP Pinrang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi proses manual, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian dari strategi operasional bank dalam menghadapi tuntutan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah.

Penerapan transformasi digital di BSI KCP Pinrang tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah, seperti kehati-hatian, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan. Digitalisasi layanan tidak mengubah substansi akad dan prinsip syariah yang digunakan, melainkan hanya mengubah media dan cara penyampaian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dapat berjalan seiring dengan nilai-nilai syariah tanpa menghilangkan esensi perbankan syariah itu sendiri.

Penerapan transformasi digital di BSI KCP Pinrang dapat dikatakan telah berjalan secara sistematis dan terarah. Transformasi digital tidak hanya mendukung peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing perbankan syariah. Penerapan ini menunjukkan kesiapan BSI KCP Pinrang dalam menghadapi tantangan era digital dan perubahan kebutuhan nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang diterapkan di BSI KCP Pinrang sejalan dengan teori transformasi digital yang dikemukakan oleh Westerman et al. (2014), yang menekankan pentingnya digitalisasi proses operasional untuk mencapai efisiensi dan keunggulan organisasi. Penerapan BYOND by BSI, sistem core banking terintegrasi, dan otomatisasi proses internal merupakan bentuk nyata dari upaya peningkatan operational excellence.

2. Efisiensi Operasional di BSI KCP Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Efisiensi operasional tercermin melalui efisiensi waktu pelayanan, efisiensi biaya operasional, dan efisiensi tenaga kerja. Digitalisasi layanan memungkinkan sebagian besar transaksi dilakukan secara mandiri oleh nasabah, sehingga mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital berkontribusi langsung terhadap peningkatan efisiensi operasional bank.

Transformasi digital dari sisi efisiensi waktu, membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat. Sistem digital menggantikan proses manual yang sebelumnya memerlukan waktu dan tenaga lebih besar. Temuan ini sejalan dengan teori efisiensi operasional yang dikemukakan oleh Heizer dan Render (2020)[78], yang menyatakan bahwa efisiensi dicapai melalui optimalisasi penggunaan sumber daya untuk menghasilkan output maksimal dengan waktu dan biaya minimal.

Efisiensi biaya operasional juga menjadi dampak penting dari transformasi digital di BSI KCP Pinrang. Digitalisasi proses administrasi dan pembiayaan membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik serta biaya operasional lainnya. Selain itu, sistem digital memungkinkan bank untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada tanpa harus menambah jumlah tenaga kerja secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap pengelolaan biaya operasional yang lebih efektif.

Transformasi digital dari sisi efisiensi tenaga membantu meningkatkan produktivitas pegawai. Beban kerja administratif yang bersifat rutin dapat dikurangi sehingga pegawai dapat lebih fokus pada pelayanan dan pengawasan transaksi. Dengan demikian, efisiensi operasional di BSI KCP Pinrang tidak hanya tercermin dari penghematan biaya dan waktu, tetapi juga dari peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia.

[78] Heizer and Render, *Operations Management*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil Temuan penelitian ini, relevan dengan teori efisiensi operasional menurut Heizer dan Render (2020), yang menyatakan bahwa efisiensi dicapai melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan waktu dan biaya yang minimal. Dalam konteks BSI KCP Pinrang, efisiensi waktu, tenaga kerja, dan biaya operasional tercapai melalui penerapan teknologi digital yang terintegrasi.

3. Dampak Transformasi Digital terhadap Efisiensi Operasional

Transformasi digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional bank. Penerapan layanan digital mempercepat proses kerja, mengurangi biaya administrasi, dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja operasional perbankan syariah.

Temuan penelitian ini menyatakan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan dengan lebih cepat dan fleksibel. Dalam konteks BSI KCP Pinrang, transformasi digital membantu bank dalam menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan layanan digital.

Teori difusi inovasi, adopsi layanan digital oleh pegawai dan nasabah menunjukkan bahwa teknologi yang diterapkan telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan (Rogers, 2003). Penerimaan yang baik terhadap layanan digital menjadi indikator keberhasilan transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia memegang peran penting dalam keberhasilan transformasi digital.

Transformasi digital di BSI KCP Pinrang dapat dipandang sebagai strategi yang efektif dan berkelanjutan dalam meningkatkan efisiensi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

operasional. Penerapan teknologi digital tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja internal, tetapi juga memperkuat daya saing dan kualitas pelayanan perbankan syariah di era digital.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, dapat disimpulkan bahwa penerapan transformasi digital telah dilaksanakan secara nyata dan berkelanjutan.

1. Transformasi digital tersebut diwujudkan melalui penggunaan layanan digital *BYOND by* BSI sebagai media utama transaksi nasabah, penerapan sistem *core banking* terintegrasi dalam pengelolaan transaksi dan pelaporan, serta otomatisasi proses operasional internal. Penerapan teknologi digital ini mendukung pergeseran proses pelayanan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Transformasi digital di BSI KCP Pinrang tidak hanya berfokus pada peningkatan layanan nasabah, tetapi juga pada penguatan sistem operasional internal agar lebih efektif dan efisien.
2. Pelaksanaan efisiensi operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang tercermin melalui tiga indikator utama, yaitu efisiensi waktu, efisiensi tenaga kerja, dan efisiensi biaya operasional. Efisiensi waktu terlihat dari percepatan proses transaksi dan pelayanan nasabah melalui layanan digital, sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Efisiensi tenaga kerja ditunjukkan dengan berkurangnya pekerjaan manual serta adanya optimalisasi peran pegawai ke aktivitas yang lebih produktif dan bernilai tambah. Sementara itu, efisiensi biaya operasional tercapai melalui pengurangan biaya operasional tertentu akibat meningkatnya penggunaan layanan digital dan berkurangnya ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang.
3. Transformasi digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Dampak tersebut

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan, berkurangnya proses manual, serta penghematan biaya operasional yang mendukung keberlanjutan operasional cabang. Selain itu, transformasi digital juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas pegawai karena sistem kerja menjadi lebih efektif dan terintegrasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi BSI KCP Pinrang, diharapkan terus mengoptimalkan penerapan transformasi digital serta meningkatkan kualitas layanan digital guna mendukung efesiensi operasional.
2. Bagi Pegawai BSI KCP Pinrang, disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi dan literasi digital agar mampu beradaptasi dengan perkembangan sistem perbankan digital.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarangkan untuk mengembangkan penelitian dengan metode dan objek yang lebih luas agar hasil penelitian semakin komprehensif.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Ajianing, Nyak Angeli, Maulia Riska, and Nurbaiti. "Peran Sistem Teknologi Informasi Dengan Efisiensi Operasional Bank Syariah Modern." *Jurnal Maisyatuna* 6, no. 4 (2025): 14–25.

Akyuwen, Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking:Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*. Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020.

Amanda, Priscilla. "*Evaluation of Digital Banking Effeciency in Indonesian Banks.*" *International Journal of Current Science Research and Review* 6, no. 2 (2023): 1120–31.

Amrillah, Muhammad Urfi. "Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Lex Renaissance* 5, no. 4 (2020): 928–45. https://doi.org/10.20885/jlr.vol5.iss4.art12.

Anugrah, Mahamad Azhar, M Musmulayadi, N Nurfadhilah, and Trian Fisman Adisaputra. "*The Influence of Financial Literacy and Innovation on The Use of BSI Digital Services in Parepare , Indonesia*" 5 (2025): 446–53.

Ascarya. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakaerta: PT Grafindo Persada, 2019.

Bambarger, M., Rugh, J., and L. Mabry. "*Real World Evaluatiaon,*" 2008.

BSI. "Laporan Keberlanjutan Bank Syariah Indonesia 2024." Jakarta, 2024.

Budiono, I Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Edited by Asriadi Arifin. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

Budiono, I Nyoman, Asriadi Arifin, Rahma, and Fidia Harfiana. "Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Melalui Pelatihan Sistem Operasional Perbankan Syariah Bagi Guru Dan Siswa UPTD SMAN 5 Parepare." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2023): 54–56.

Effendy, Azkia Khamila. "Pengaruh Transformsi Digital, Beban Kerja, Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Syariah Indonesia." Politeknik Negeri Jakarta, 2025.

Everett M, Rogers. *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press, 2003.

Febrianti, Adelia, and Syahrial Shadiq. "Analisis Peran Financial Technology Dalam

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Mendukung Efisiensi Operasional Dan Manajemen Perbankan." *Neraca Akuntansi Manajemen Ekonomi* 18, no. 5 (2025).

Fitria, Tira Nur. "*Islamic Banking Digitalization : Challenges and Opportunities in the Era of Industrial Revolution 4 . 0.*" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 11, no. 1 (2025): 1–19.

G, Andi Nabila Bhayangkara, Datuh Maritza Tauhid, Rabiatul Adawiyah, and Kamaruddin Arsyad. "Transformasi Digital Perbankan Syariah : Peluang Dan Tantangan," n.d., 68–78.

Harahap, Amhar Maulana. "Analisis Risiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan Dan Solusi." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 204 (2024): 686–705.

Heizer, Jay, and Barry Render. *Operations Management*. Pearson, 2020.

IAIA. "*Principles of Envoronmental Impact Assessment Best Practice*," 2009.

Indonesia, Bank. "Statistik Transaksi Ekonomi Dan Keuangan Digital 2024," 2024.

Indonesia, Bank Syariah. "Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia." Jakarta : PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2023.

Bank Syariah Indonesia. "*SuperApp BYOND by BSI." BSI Official Website*, 2024.

Indriana, Cindy. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efisiensi Perbankan Syariah Di Indonesia." Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, 2025.

Irwandi, Asriadi Arifin, and Trian Fisman Adisaputra. "Implementasi Produk KPR Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare." *Islamic Economics and Business Review* 2, no. 3 (2023): 272–82.

Ismady, Dwi Badru Tamam. "Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Banyumas Sokaraja)." UIN Prof. K. H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024.

Jannah, I. F. "Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh)," no. skripsi (2019).

Karim, Andiwarman. A. *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Edited by PT

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

RajaGrafindo Persada. Jakarta, 2020.

Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*, 2014.

Keuangan, Otoritas Jasa. "Bijak Ber-Ebanking.," 2015.

Medika Zellatifanny, Cut, and Bambang Mudjiyanto. "Tipe Penelitian Derskripsi Dalam Ilmu Komunikasi." *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi* 1, no. 2 (2018): 83–90.

Moh. Pabundu, Tika. "Metode Peneitian Geografi Jakarta: PT Bumi Aksara," 2005.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.

Muhammad Ismail Sha Maulana, Muhammad Firdan, Sofia Rachmah Sabilla, and Abdul Hakam. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi." *IQTISADIE: Journal of Islamic Banking and Shariah Economy* 2, no. 1 (2022): 85–110.

Mulyadi. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Selemba Empat, 2007.

Ningrum, Christina Ika, Agus Eko Sujianto, and Mochamad Arif Faizin. "Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Dan Keputusan Transaksi Di Bank Syariah: Kasus Di Indonesia." *Jurnal PETA* 8, no. 2 (2023): 172–87.

Nofinawati, and Adanan Murroh Nasution. "*Digital Financial Transformation and Effeciency in Islamic Banking Systems*." *Journal of Islamic Financial Technology* 4, no. 2 (2025): 73–89.

Nurul Fatmawati, and Ma'ruf Hidayat. "*Optimizing the Role of Mobile Android in Improving Service Quality at BPRS Suriyah Cilacap*." *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2022): 97–112.

Paramitha, Dea Riyanti, and Muhamad Iqbal Fasa. "Digital Transformation of Islamic Banks through E-Business to Support Green Banking Principles." *Journal OfManagement Economics and Financial Accounting* 1, no. 1 (2025): 24–28.

Penyusun, TIm. "Pedoman Karya Tulis Ilmiah," 2020.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Prasta, Julius Gofinda. "*Accelerating Digital Transformation in Islamic Banking*." *Jurnal of Business Management and Accounting* 8, no. 1 (2024): 30–37.

PT Rintis Sejahtera. "Transformasi Digital Perbankan," 2019.

Putra, Anggra Septa aditya. "Analisis Literatur Tentang Inovasi Layanan Digital Dalam Perbankan : Implikasi Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Nasabah." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan* 01, no. 02 (2024): 89–93.

Putri, Tiara Adelia, Moh Bahrudin, and Anggun Okta Fitri. "Strategi Digitalisasi Terhadap Bank Syariah Untuk Meningkatkan Daya Saing Tiara." *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi* 1, no. 2 (2025): 146–53.

Rahardjo, Mudjia. "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," 2011.

Rossi, Petter, Lipsey, Mark, Freeman, Howard. "*Evaluation a Systematic Approach*." *International Journal of Educational Development*, 2004.

Said, Muhammad M, and Andi bahri Soi. "Expanding SME Product Export Market Through Digital Innovation in Indonesia," n.d., 253–55.

Shabri, Husni, Nur Azlina, and Muhammad Said. "Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia" 3, no. 2 (2020).

Sugiono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi: Mixed Metod," 2015.

Syam, Nuradillah, Zainal Said, Islamul Haq, Damirah, and Suarning. "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Baznas (SIMBA) Terhadap Peningkatan Good Corporate Governance." *Jurnal Ilmu Ekonomi* 8, no. 3 (2025): 1026–38.

Trimulyana, RobiAmdes. "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah Dan Dampaknya Pada Masyarakat Muslim." *Jurnal Perbankan Syariah* 2 (2024).

Vanny, Vanessa. "Pengaruh Akselerasi Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari Ultimate Service Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Area Pekanbaru," 2022.

Westermeen, George, Didier Bonnet, Andrew McAfee. *Leanding Digital: Turning Technology Into Busines*. Boston: Harvard Business Review Press, 2014.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE** **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM** **Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307**
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Muh. Ikram Muh. Amin
Nim : 2020203861206040
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

PEDOMAN WAWANCARA

A. Instrumen Wawancara untuk Pegawai BSI KCP Pinrang

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan transformasi digital di BSI KCP Pinrang sejauh ini?
2. Layanan atau sistem digital apa saja yang digunakan saat ini?
3. Bagaimana perubahan sistem kerja sebelum dan sesudah adanya digitalisasi?
4. Apakah transformasi digital mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada nasabah?
5. Bagaimana pengaruh digitalisasi terhadap beban dan produktivitas kerja pegawai?
6. Apakah digitalisasi membantu mengurangi proses kerja manual?
7. Menurut Bapak/Ibu, apakah transformasi digital meningkatkan efisiensi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

operasional di BSI KCP Pinrang?

8. Dampak positif apa yang paling dirasakan dari penerapan transformasi digital?
9. Apakah digitalisasi mempengaruhi kepuasan nasabah dan pegawai?
10. Apakah transformasi digital meningkatkan produktivitas pegawai?

B. Instrumen Wawancara untuk Nasabah BSI

1. Apakah Anda menggunakan BYOND BSI?
2. Apakah layanan digital mempermudah transaksi Anda?
3. Apakah layanan digital mempercepat proses transaksi?
4. Apakah Anda menjadi lebih jarang ke bank setelah adanya layanan digital?
5. Apakah penggunaan layanan digital meningkatkan kepuasan bapak/ibu sebagai nasabah?

Mengetahui:
Pembimbing Utama

Dr. I Nyoman Budiono, M.M.
NIP: 19690611520232211004

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4641/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

Menimbang
a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.

Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Memperhatikan :
a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
b. Menunjuk saudara: **I Nyoman Budiono, M.M**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa	: MUH. IKRAM MUH. AMIN
NIM	: 2020203861206040
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: DAMPAK TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PAREPARE

c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 24 Oktober 2024
Dekan.

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-5880/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2025 08 Desember 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: MUH. IKRAM MUH. AMIN
Tempat/Tgl. Lahir	: KANARI, 23 Agustus 2002
NIM	: 2020203861206040
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: XI (Sebelas)
Alamat	: ABBANUANG, KEL/DESA LERANG, KECAMATAN LANRISANG, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

DAMPAK TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFESIENSI OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 09 Desember 2025 sampai dengan tanggal 09 Januari 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
Nomor : 503/0599/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 09-12-2025 atas nama MUH. IKRAM MUH. AMIN, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0927/R/T.Teknis/DPMPTSP/12/2025, Tanggal : 09-12-2025
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0599/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2025, Tanggal : 09-12-2025

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1.	Nama Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2.	Alamat Lembaga	: JL. AMAL BAKTI NO. 8
3.	Nama Peneliti	: MUH. IKRAM MUH. AMIN
4.	Judul Penelitian	: ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP EFESIENSI OPERASIONAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PINRANG
5.	Jangka waktu Penelitian	: 2 Bulan
6.	Sasaran/target Penelitian	: TELLER, COSTUMER SERVICE, NASABAH
7.	Lokasi Penelitian	: Kecamatan Watang Sawitto

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 09-06-2026.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 09 Desember 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-

Balai Sertifikasi Elektronik

ZONA HIJAU

OMBUDSMAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Pinrang
Jl. Sultan Hasanuddin No. 34
Kec.Watang Sawitto Kab.Pinrang
Indonesia
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muliani Mahmud
Jebatan	: *Branch Operation & Service Manager*
NIP	: 2186009770

Menerangkan bahwa:

Nama	: Muh Ikram Muh Amin
Nim	: 2020203861206040
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal **"Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operational Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang"**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr.wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA,Tbk

KCP PINRANG

Muliana Mahmud

Branch Operation & Service Manager

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang



Wawancara dengan Nurawalia. M sebagai *Costumer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 11 Desember 2025



Wawancara dengan Annisa Tri Mulyani sebagai *Teller* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 11 Desember 2025



Wawancara dengan Sulaiman. S sebagai *Marketing* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 15 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Wawancara dengan Nasabah



Wawancara dengan Safira sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 15 Desember 2025



Wawancara dengan Hapia sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 15 Desember 2025



Wawancara dengan Yusri Faldi sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang pada tanggal 15 Desember 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurawalia . M .
Umur : 31 Tahun .
Jenis Kelamin : Perempuan .
Pekerjaan : Karyawan BSI
Alamat : Lapalopo Pinrang .

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 11 Desember 2025 .

Penanya,

(Nurawalia . M .)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Tri Murniyah
Umur : 24 Tahun
Jenis Kelamin : Wanita
Pekerjaan : TELLER
Alamat : Jl. Bulu Paroa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 11 Desember 2025

(Annisa Tri Murniyah)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SULEMAN S.
Umur : 29
Jenis Kelamin : laki-laki
Pekerjaan : MARKETING
Alamat : BSI KCP PINRANG

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 18 DESEMBER 2025

(SULEMAN S.)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAFIRA
Umur : 19
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Pekerjaan : PELAJAR
Alamat : INDOAPPING

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12 DESEMBER 2025

(SAFIRA)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAPIA
Umur : 59
Jenis Kelamin : perempuan
Pekerjaan : —
Alamat : Jampue

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12 DESEMBER 2025

(HAPIA)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusri Faldi
Umur : 21
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Lerang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Muh. Ikram Muh. Amin, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Transformasi Digital Terhadap Efesiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12 Desember 2025

(.....)
Yusri Faldi

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIODATA PENULIS



Muh. Ikram Muh. Amin**,** lahir di Kanari, Kecamatan Lanrisang, Kabupaten Pinrang, pada tanggal 23 Agustus 2002, merupakan anak pertama dari pasangan Muh. Amin dan Halifah. Penulis Berkebangsaan Indonesia dan Beragama islam.

Riwayat hidup penulis, yaitu memulai pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri 70 Lerang, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lanrisang, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 10 Pinrang. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Parepare, dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan pada tahun 2023 di Bank Syariah Indonesia KCP Majenne, kemudian melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Compong, Kecamatan Bila Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi penulis mengajukan skripsi dengan judul **"Analisis Transformasi Digital Terhadap Efisiensi Operasional Pada Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang".**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE