

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, perkembangan teknologi memberikan pengaruh besar terhadap proses digitalisasi di berbagai bidang kehidupan manusia. Kemajuan tersebut memungkinkan individu untuk memenuhi beragam kebutuhan melalui pemanfaatan internet, mulai dari mencari informasi, berkomunikasi, hingga melakukan transaksi keuangan dengan cepat, tepat, dan akurat. Kondisi ini pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas masyarakat (Dian, 2024). Perkembangan teknologi informasi telah mendorong lahirnya layanan perbankan digital. Tuntutan pengembangan layanan ini berjalan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. *Digital banking* dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional perbankan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan kepada nasabah. Melalui layanan ini, nasabah dapat memperoleh kemudahan transaksi secara lebih cepat, praktis, dan *real time* (Hanny, 2024).

Digital banking menurut POJK nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*),

serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Pada era digital saat ini, kepercayaan nasabah menjadi faktor kunci dalam keberhasilan layanan perbankan berbasis teknologi. Perkembangan teknologi informasi memang telah mendorong transformasi layanan ke arah digital, namun keberhasilan transformasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, melainkan oleh sejauh mana nasabah merasa aman dan yakin dalam menggunakannya. Perkembangan transaksi digital di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan. Data Bank Indonesia yang dihimpun Databoks (2023) mencatat bahwa pada Agustus 2023, total transaksi *digital banking*—yang mencakup *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking*—mencapai sekitar Rp5.098,6 triliun, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 11,9%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada layanan perbankan digital dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Dengan kata lain, ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital tidak lagi bersifat opsional, melainkan telah menjadi bagian dari gaya hidup finansial modern.

Peningkatan inklusi keuangan di Indonesia yang telah mencapai lebih dari 85% juga menjadi indikator penting dalam memperkuat argumen tersebut. Capaian ini tidak terlepas dari peran layanan digital perbankan dan *fintech* yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien. Kondisi ini mempertegas bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia merupakan langkah strategis yang tidak dapat dihindari dalam

menjaga daya saing industri perbankan, khususnya di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Namun demikian, tingginya adopsi layanan digital juga membawa konsekuensi berupa meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap keamanan, kemudahan, dan kualitas layanan.

Hingga Juni 2025, nilai transaksi belanja dengan uang elektronik tercatat sebesar Rp81,4 triliun, sedangkan secara kumulatif pada semester I 2025 nilainya mencapai Rp439,22 triliun, atau meningkat 64,89% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya (Databoks, 2025). Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan masyarakat beralih ke layanan keuangan digital semakin menguat. Kondisi ini mendorong industri perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk melakukan berbagai inovasi, salah satunya melalui migrasi layanan mobile banking ke platform Byond by BSI.

Dalam proses migrasi layanan digital, peran etika profesi bankir menjadi sangat penting. Etika profesi mengatur perilaku pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yang mencakup aspek integritas, kejujuran, transparansi, serta kepedulian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan etika yang konsisten dapat memperkuat kepercayaan nasabah, khususnya dalam situasi transisi layanan digital yang rentan menimbulkan kebingungan maupun kekhawatiran. Oleh karena itu, penerapan etika pegawai BSI dalam mendampingi nasabah pada migrasi ke Byond BSI perlu dievaluasi secara menyeluruh (Qalbia et al, 2023).

Migrasi layanan *mobile banking* merupakan langkah inovatif yang strategis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Transformasi ini

menawarkan berbagai manfaat, antara lain kemudahan akses, peningkatan produktivitas, serta integrasi sistem yang lebih optimal. Namun, proses implementasinya masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Tantangan yang dihadapi dalam penerapan etika pegawai pada migrasi layanan mobile banking melibatkan beberapa aspek.

Migrasi layanan *mobile banking* memang dapat dipandang sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun dalam praktiknya tidak selalu berjalan semulus yang direncanakan. Pada Bank Syariah Indonesia, transformasi ini tidak hanya menghadirkan kemudahan akses dan efisiensi, tetapi juga memunculkan tantangan nyata di lapangan, terutama pada masa transisi. Sebagian nasabah masih mengalami kebingungan dalam penggunaan aplikasi baru, keterbatasan pemahaman teknologi, hingga munculnya kekhawatiran terhadap keamanan data dan dana. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan migrasi tidak cukup diukur dari kecanggihan sistem, melainkan juga dari kesiapan bank dalam mendampingi nasabah secara komunikatif dan bertanggung jawab.

Dalam hal ini, penerapan etika profesi pegawai menjadi aspek yang sangat krusial. Tantangan yang muncul tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut bagaimana pegawai mampu bersikap jujur, transparan, dan responsif dalam memberikan informasi kepada nasabah. Misalnya, masih ditemukan penyampaian informasi yang kurang jelas atau terlalu teknis sehingga sulit dipahami nasabah, serta respons yang belum optimal terhadap keluhan selama proses migrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa etika profesi

belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten. Oleh karena itu, tingginya penggunaan layanan digital tidak secara otomatis diikuti dengan tingginya tingkat kepercayaan nasabah, karena kepercayaan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang lebih kompleks.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam migrasi layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepercayaan mencakup tiga aspek penting, yaitu keamanan, kemudahan penggunaan, serta edukasi kepada nasabah. Studi (Sitanggang et al., 2024) mengungkapkan bahwa masih terdapat sekitar 18,3% pengguna yang pernah mengalami atau mencurigai adanya risiko seperti pencurian data dan penipuan, sehingga aspek keamanan menjadi perhatian utama dalam menjaga kepercayaan. Selain itu, penelitian (Hapsari, 2023) pada nasabah Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, yang berarti sistem yang kurang intuitif dapat memicu penolakan terhadap aplikasi baru seperti Byond by BSI. Di sisi lain, keterbatasan edukasi dan sosialisasi juga menjadi hambatan, di mana kurangnya informasi yang jelas mengenai perubahan sistem dan risiko yang mungkin terjadi dapat meningkatkan persepsi risiko nasabah, sebagaimana ditegaskan dalam penelitian (Sudirman, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dianalisis bahwa permasalahan dalam migrasi *mobile banking* tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Keamanan yang belum sepenuhnya diyakini akan memperbesar persepsi risiko, terutama jika

tidak diimbangi dengan sistem yang mudah digunakan dan komunikasi yang jelas dari pihak bank. Di sinilah peran etika profesi bankir menjadi sangat penting, karena pegawai tidak hanya dituntut untuk memahami sistem, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara jujur, transparan, dan mudah dipahami. Jika aspek etika ini tidak dijalankan secara optimal, maka kendala teknis yang sebenarnya dapat diatasi justru akan berkembang menjadi krisis kepercayaan. Dengan demikian, keberhasilan migrasi layanan digital sangat bergantung pada integrasi antara keandalan teknologi dan kualitas perilaku etis pegawai dalam membangun keyakinan nasabah.

Selanjutnya, dari sisi internal organisasi perbankan, etika profesi bankir menjadi tantangan penting. Bankir yang bersentuhan langsung dengan nasabah harus mampu menunjukkan profesionalitas, transparansi, integritas, dan tanggung jawab. Tanpa penerapan etika profesi secara konsisten, bank tidak hanya menghadapi risiko kehilangan kepercayaan, tetapi juga risiko reputasi dan loyalitas nasabah.

Lebih lanjut, persepsi nasabah terhadap etika dan profesionalitas pegawai merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan, baik selama maupun setelah proses migrasi layanan. Ketika nasabah menilai bahwa pegawai menunjukkan sikap profesional, seperti kesabaran, keterbukaan, pemberian informasi yang jelas, serta menjaga kerahasiaan dan keamanan transaksi, maka loyalitas nasabah terhadap bank akan semakin kuat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak konsisten atau komunikasi mengenai risiko dan

keunggulan platform baru kurang memadai, maka tingkat kepercayaan nasabah berpotensi menurun (Purnama, 2024).

Sebagai acuan penelitian, penulis menggali beberapa kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, berikut beberapa penelitian relevan terdahulu. Hasil penelitian Anisa Aprilian (2025) menyatakan bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan secara bersama-sama dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pasca migrasi aplikasi digital banking di Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut sangat penting dalam membangun dan meningkatkan loyalitas nasabah setelah proses migrasi digital banking, sehingga bank harus fokus meningkatkan kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah untuk mempertahankan hubungan jangka panjang.

Hasil penelitian Hanny Dwi Yulianti (2024) menyatakan bahwa bahwa kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile di Jabodetabek, namun secara parsial hanya fitur aplikasi dan kemudahan transaksi yang berpengaruh, sementara kualitas layanan tidak signifikan. Temuan ini menimbulkan *gap* karena dalam banyak teori layanan perbankan, kualitas layanan dianggap sebagai faktor utama penentu kepuasan.

Hasil penelitian Dian Istiqomah (2024) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya ransomware pada mahasiswa IAIN Metro. Namun, penelitian ini masih terbatas karena hanya menguji satu variabel independen, yaitu

kepercayaan, tanpa melibatkan faktor lain seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, maupun transparansi komunikasi bank. Selain itu, responden yang digunakan hanya mahasiswa, sehingga temuan tersebut sulit digeneralisasikan pada populasi nasabah yang lebih luas. Penelitian ini juga belum menyoroti bagaimana peran etika profesi bankir dapat membantu memulihkan kepercayaan nasabah pasca gangguan keamanan, yang justru menjadi aspek penting dalam menjaga keberlanjutan layanan digital perbankan.

Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek teknis, seperti fitur aplikasi, keamanan sistem, serta kemudahan penggunaan, tanpa menyoroti peran etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah, khususnya dalam konteks migrasi layanan mobile banking seperti Byond by BSI. Oleh karena itu, masih terdapat ruang penelitian untuk mengkaji lebih mendalam bagaimana aspek non-teknis, terutama etika profesi bankir, berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital perbankan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat beberapa kendala dalam migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI. Komunikasi antara bankir dan nasabah belum sepenuhnya efektif, sehingga sebagian nasabah masih merasa bingung dalam penggunaan aplikasi. Sosialisasi yang terbatas juga memperlemah pemahaman nasabah, sementara penerapan etika profesi bankir dalam menjaga transparansi dan kepercayaan masih menghadapi tantangan.

Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap evaluasi mengenai etika profesi bankir pada saat migrasi layanan

mobile banking. Dengan demikian, peneliti merumuskan judul penelitian ini sebagai **“Evaluasi Etika Profesi Bankir Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah pada Migrasi Layanan Mobile Banking ke Byond by BSI (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi)”**.

B. Identifikasi Masalah

Inovasi digital perbankan syariah melalui migrasi layanan ke aplikasi Byond by BSI merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, keberhasilan migrasi ini tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, melainkan juga pada sejauh mana bankir mampu menjaga etika profesinya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam praktiknya, terdapat sejumlah permasalahan yang muncul terkait penerapan etika profesi bankir serta dampaknya terhadap kepercayaan nasabah. Sesuai latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya potensi kendala komunikasi antara bankir dan nasabah terkait informasi maupun edukasi dalam proses migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI.
2. Kurangnya evaluasi yang jelas mengenai sejauh mana bankir telah menerapkan prinsip etika profesi selama proses migrasi berlangsung.
3. Sebagian nasabah masih meragukan keamanan dan keandalan aplikasi Byond by BSI, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan digital BSI.

4. Belum adanya analisis komprehensif mengenai peran etika profesi bankir dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah pada saat transisi sistem layanan digital.
5. Belum adanya analisis komprehensif mengenai persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI.
6. Tantangan bankir dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital perbankan serta tuntutan pelayanan yang cepat dan etis.
7. Belum tersedia analisis yang komprehensif mengenai kontribusi penerapan etika profesi bankir terhadap keberhasilan proses migrasi digital di BSI KCP Siliwangi.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan mobile banking ke Beyond by BSI. Batasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis mencakup mekanisme evaluasi internal yang dilakukan oleh pihak bank terkait penerapan etika profesi pegawai selama migrasi layanan digital
2. Analisis hanya mencakup bagaimana tantangan dan kendala etis yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan serta interaksi dengan nasabah pada masa transisi digital.

3. Analisis mencakup bagaimana persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI.
4. Analisis mencakup bagaimana kontribusi penerapan etika profesi pegawai terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada layanan Byond by BSI.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme evaluasi internal BSI terhadap kepatuhan pegawai pada etika profesi selama migrasi layanan digital?
2. Bagaimana tantangan dan kendala etis yang dihadapi pegawai dalam menjaga kualitas layanan selama masa transisi digital?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI selama proses migrasi layanan ke aplikasi byond?
4. Bagaimana kontribusi penerapan etika profesi pegawai terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada layanan Byond by BSI?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme evaluasi internal BSI terhadap kepatuhan pegawai pada etika profesi selama migrasi layanan digital.

2. Untuk mengetahui bagaimana tantangan dan kendala etis yang dihadapi pegawai dalam menjaga kualitas layanan selama masa transisi digital.
3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI selama proses migrasi layanan ke aplikasi byond.
4. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi penerapan etika profesi pegawai terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada layanan Byond by BSI.

b. Kegunaan Penelitian

Sebagaimana telah diuraikan dalam tujuan penelitian, maka diperlukan manfaat dan kegunaan penelitian yang dapat dirasakan dan diterapkan dari hasil. Berikut manfaat dan kegunaan penelitian di bawah ini:

1. Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai penerapan etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan digital, khususnya pada layanan mobile banking ke aplikasi Byond by BSI.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur mengenai hubungan antara etika profesi, profesionalisme pegawai, serta kepuasan nasabah dalam konteks transformasi layanan perbankan digital, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga terkait

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Siliwangi dalam menyusun strategi serta melakukan evaluasi terhadap penerapan etika profesi pegawai selama proses migrasi layanan mobile banking ke aplikasi Byond by BSI dan dapat menjadi acuan bagi pegawai BSI dalam meningkatkan profesionalisme, integritas, dan kualitas pelayanan berbasis etika pada era transformasi digital.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai pentingnya etika profesi pegawai dalam memberikan pelayanan, serta membantu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan digital BSI.

F. Kajian Literatur

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nabila, et al., (2025) yang berjudul *“Dinamika Persepsi Nasabah dalam Menghadapi Inovasi Digital Banking Syariah”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap inovasi digital banking syariah. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan literature review.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah dipengaruhi oleh faktor keamanan, literasi digital, serta transparansi layanan, di mana masih terdapat keraguan pada sebagian nasabah terkait risiko dan kompleksitas

penggunaan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti karena sama-sama membahas persepsi dan kepercayaan nasabah dalam layanan digital. Namun, perbedaannya adalah penelitian ini bersifat umum pada digital banking syariah, sedangkan penelitian peneliti lebih spesifik pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahsanul et al., (2025) yang berjudul *“Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile ke BYond by BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak migrasi layanan mobile banking dari BSI Mobile ke BYond by BSI terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi langsung di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa migrasi ke aplikasi BYond by BSI memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan jumlah pengguna aktif yang mencapai lebih dari 3 juta dalam waktu dua bulan setelah peluncuran. Selain itu, aplikasi BYond dinilai lebih modern, cepat, dan memiliki fitur yang lebih lengkap, termasuk integrasi layanan finansial, sosial, dan spiritual. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas migrasi layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia serta dampaknya terhadap nasabah. Namun, terdapat perbedaan pada fokus kajian, di mana penelitian

Ahsanul et al. lebih menitikberatkan pada aspek dampak migrasi terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah secara umum, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah selama proses migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi et al., (2025) yang berjudul *“Analisis Strategi Pemasaran untuk Produk M-Banking Byond BSI KCP Malang Soetta (Studi Kasus Inovasi Layanan Digital)”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam memperkenalkan dan mengembangkan produk mobile banking Byond BSI kepada nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lingkungan BSI KCP Malang Soetta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan meliputi pendekatan langsung kepada nasabah (personal selling), sosialisasi produk, pemanfaatan media digital, serta edukasi penggunaan aplikasi. Inovasi layanan yang ditawarkan melalui aplikasi Byond BSI dinilai mampu meningkatkan ketertarikan nasabah karena memberikan kemudahan, kecepatan, serta fitur yang lebih lengkap. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas layanan digital Byond by BSI serta interaksi antara bank dan nasabah dalam proses adaptasi terhadap teknologi baru. Namun,

terdapat perbedaan yang cukup jelas, di mana penelitian Sela Pertiwi lebih menitikberatkan pada strategi pemasaran dan inovasi layanan dalam meningkatkan penggunaan produk, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada saat migrasi layanan mobile banking.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Larassati, et al., (2022) yang berjudul *“Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan digitalisasi perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada lingkungan BSI Trade Center Kota Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi terbukti mampu mempercepat proses transaksi, meningkatkan kemudahan akses, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien bagi nasabah. Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital nasabah, kurangnya sosialisasi, serta adanya kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas digitalisasi layanan perbankan pada Bank Syariah Indonesia serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan pengalaman nasabah. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian, di mana

penelitian Larassati dan Fauzi lebih menitikberatkan pada strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada saat migrasi layanan mobile banking ke Beyond by BSI.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Amanullah, (2023) yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Ciledug Cirebon*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan aplikasi BSI Mobile. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lingkungan BSI KCP Ciledug Cirebon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan dilakukan melalui pemanfaatan fitur BSI Mobile yang memudahkan transaksi nasabah, peningkatan kecepatan pelayanan, serta edukasi kepada nasabah terkait penggunaan aplikasi. Selain itu, pelayanan yang responsif dan komunikasi yang baik dari pegawai juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas layanan digital BSI serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian, di mana penelitian Amanullah lebih menitikberatkan pada strategi peningkatan

kualitas layanan melalui penggunaan aplikasi BSI Mobile, sedangkan penelitian peneliti lebih memfokuskan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada saat migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2024) dengan judul *“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui BSI Mobile di KCP Nganjuk Ahmad Yani. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali strategi pelayanan digital yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile dilakukan dengan optimalisasi fitur aplikasi, peningkatan responsivitas layanan, serta pendampingan nasabah dalam menggunakan aplikasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian peneliti karena sama-sama membahas layanan digital BSI. Namun, perbedaannya adalah penelitian Azizah lebih menekankan pada strategi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian peneliti menitikberatkan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah selama proses migrasi ke Byond by BSI.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavianingsih (2025) dengan judul *“Optimalisasi Layanan Mobile Banking Melalui Transformasi Digital pada Aplikasi Byond (Studi pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor*

Cabang Malang Sengkaling)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi layanan mobile banking melalui transformasi digital pada aplikasi Byond BSI. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan BSI melalui aplikasi Byond mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi transaksi, serta memberikan pengalaman baru bagi nasabah dalam berinteraksi dengan layanan digital perbankan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti, yaitu sama-sama berfokus pada fenomena migrasi layanan mobile banking ke Byond BSI. Namun, terdapat perbedaan mendasar, di mana penelitian Oktavianingsih lebih menekankan pada aspek strategi optimalisasi layanan dan transformasi digital, sedangkan penelitian peneliti menitikberatkan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada saat proses migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Mangla, (2026) yang berjudul “*Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction in Digital Banking*”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perkembangan pesat layanan perbankan digital di India. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan analisis terhadap persepsi dan umpan balik nasabah terkait penggunaan layanan digital banking, seperti mobile banking, internet banking, dan dompet digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital banking memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kualitas layanan tersebut diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kemudahan penggunaan (usability), keamanan (security), dan efisiensi teknis (technical efficiency). Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas kualitas layanan digital banking dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta kepercayaan nasabah. Namun, terdapat perbedaan mendasar, di mana penelitian Mangla et al. lebih menitikberatkan pada aspek kualitas layanan dari sisi sistem dan pengalaman pengguna secara umum.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Kim et al., (2026) yang berjudul “*A Competency Mechanism for Customer Trust Enhancement in Digital Banking Services*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme kompetensi yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan digital banking. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan konseptual dan analisis model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh kompetensi bank dalam memberikan layanan yang profesional dan dapat diandalkan. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan teknis dalam mengelola sistem digital, kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi secara jelas, serta kemampuan dalam menangani masalah nasabah secara cepat dan tepat.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas kepercayaan nasabah dalam layanan digital banking serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Namun, terdapat perbedaan yang cukup mendasar, di mana penelitian Long Kim lebih menitikberatkan pada aspek kompetensi organisasi dan sumber daya manusia dalam membangun kepercayaan secara umum.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah et al., (2025) yang berjudul *“Customers' Trust in Islamic Banking Post-Cyberattack Leads to Digital Service Breakdowns in Indonesia”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah di Indonesia terpengaruh setelah terjadinya serangan siber yang menyebabkan gangguan layanan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa serangan siber dan gangguan layanan digital memiliki dampak signifikan terhadap penurunan kepercayaan nasabah. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas kepercayaan nasabah dalam layanan digital perbankan syariah serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Keduanya juga menyoroti pentingnya komunikasi dan transparansi dalam menjaga hubungan antara bank dan nasabah. Namun, terdapat perbedaan yang cukup mendasar, di mana penelitian Muniaty Aisyah lebih berfokus pada kondisi krisis akibat serangan siber dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah, sedangkan penelitian peneliti

lebih memfokuskan pada evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada situasi normal, khususnya dalam proses migrasi layanan mobile banking ke Beyond by BSI.

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa perkembangan digital banking, khususnya pada Bank Syariah Indonesia, menunjukkan adanya pergeseran signifikan dalam pola layanan dan perilaku nasabah. Mayoritas penelitian menegaskan bahwa faktor-faktor seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta strategi pemasaran memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan digital masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital, transparansi informasi, serta kekhawatiran terhadap risiko keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dipahami dan diterima oleh nasabah.

Namun demikian, dari keseluruhan penelitian yang dikaji, masih terdapat celah penelitian yang belum banyak dibahas secara mendalam, yaitu terkait peran etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah, khususnya pada saat proses migrasi layanan digital. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada aspek teknis dan strategis, seperti kualitas layanan, inovasi produk, dan transformasi digital, tanpa mengkaji secara spesifik bagaimana perilaku etis pegawai memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam melengkapi kekurangan tersebut

dengan menekankan bahwa keberhasilan migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh penerapan etika profesi bankir yang mencakup kejujuran, transparansi, tanggung jawab, dan empati dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

G. Kerangka Pemikiran

Etika profesi bankir merupakan landasan utama dalam menjaga kredibilitas dunia perbankan, termasuk perbankan syariah. Etika ini berfungsi sebagai pedoman perilaku yang mengikat seluruh pegawai agar bekerja secara bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kepentingan nasabah. Penelitian terkini menunjukkan bahwa konsistensi penerapan etika profesi menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan nasabah, khususnya pada masa transisi layanan perbankan digital. Dengan demikian, etika tidak hanya dipandang sebagai aturan normatif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun dan mengelola hubungan dengan nasabah (Ramli et al., 2021).

Migrasi layanan mobile banking dari BSI Mobile ke Byond BSI mencerminkan suatu proses transformasi digital yang bersifat kompleks. Perubahan ini menuntut kompetensi bankir dalam mendampingi nasabah agar tidak mengalami kebingungan, sebab transisi teknologi kerap menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data maupun potensi kesalahan transaksi. Dalam konteks tersebut, penerapan etika profesi bankir—seperti kejujuran dalam memberikan informasi, empati terhadap kendala yang dihadapi nasabah, serta kesabaran dalam proses edukasi—menjadi aspek penting yang

menentukan tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan baru. (Winata et al., 2024).

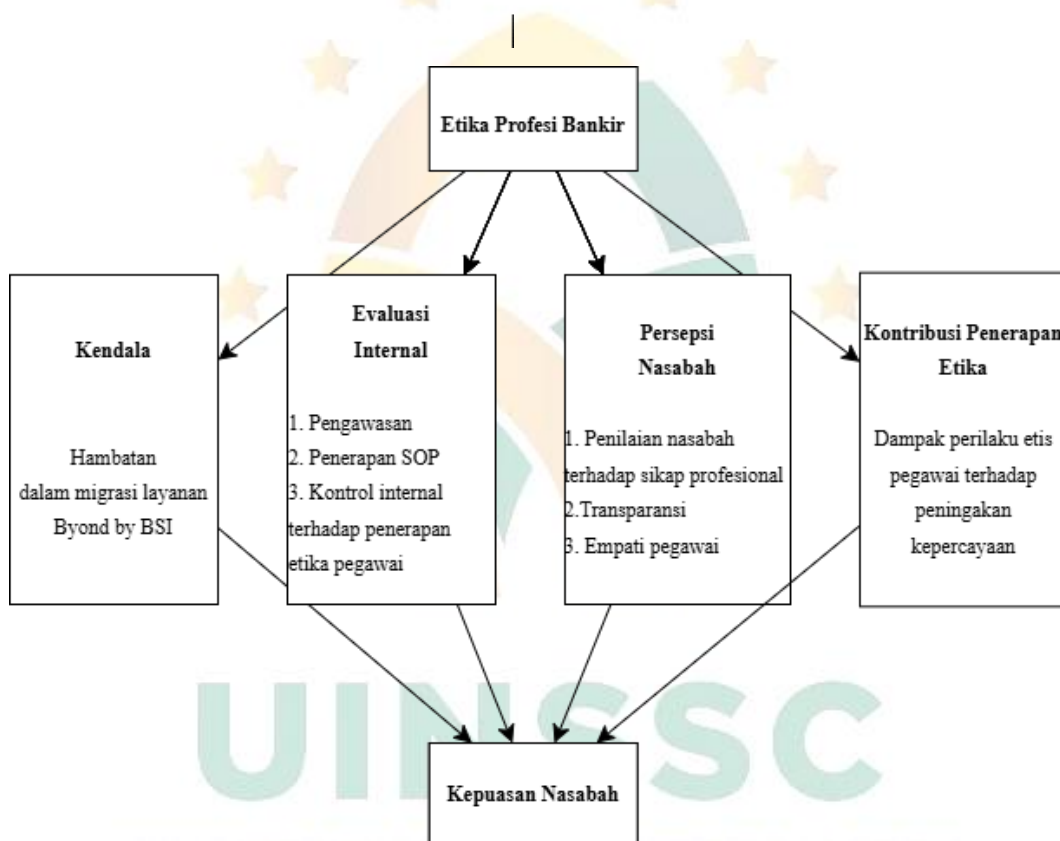
Kepercayaan nasabah sendiri merupakan modal sosial yang sangat menentukan keberhasilan adopsi layanan perbankan digital. Penelitian terkini menekankan bahwa kepercayaan terbentuk melalui kombinasi faktor kompetensi, integritas, dan kepedulian bankir terhadap kebutuhan nasabah. Dalam migrasi mobile banking, apabila bankir menunjukkan kompetensi teknis dan sikap profesional, nasabah akan lebih mudah menaruh kepercayaan, sehingga mengurangi resistensi terhadap perubahan. Sebaliknya, jika etika profesi diabaikan, kepercayaan dapat melemah, bahkan menimbulkan potensi churn atau perpindahan nasabah ke layanan lain (Igbudu et al, 2022)

Dari sisi teori, penerimaan terhadap aplikasi Byond BSI dapat dijelaskan melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyoroti peran persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Namun, penelitian terbaru menambahkan bahwa kepercayaan menjadi faktor mediasi penting dalam meningkatkan niat penggunaan (*intention to use*). Dengan demikian, meskipun Byond BSI menawarkan fitur yang lebih canggih, tanpa dukungan etika profesi bankir yang membangun kepercayaan, adopsi layanan digital tidak akan berjalan optimal (Ramli et al., 2021).

Keterkaitan antara teori etika, teori etika profesi, dan teori etika bisnis islam membentuk kerangka berpikir yang utuh. Etika menjadi fondasi moral yang mengarahkan perilaku bankir, kepercayaan menjadi hasil sosial-psikologis yang

diharapkan, dan teori-teori terapan memberikan konteks nyata dalam praktik perbankan digital syariah. Ketiganya saling melengkapi dalam menjelaskan bagaimana penerapan etika profesi bankir berperan penting dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan nasabah selama proses migrasi layanan digital ke Byond by BSI.

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir



H. Metodologi Penelitian

1. *Jenis dan Pendekatan Penelitian*

Jenis penelitian deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan untuk memaparkan fenomena secara sistematis dan akurat. Metode ini mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai karakteristik fenomena yang dikaji, dalam hal ini evaluasi etika profesi bankir pada proses migrasi layanan mobile banking ke Beyond by BSI. Dengan demikian, peneliti berperan aktif dalam mengumpulkan data, menganalisis informasi, serta menginterpretasikan kondisi yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan konteks alami untuk memahami fenomena secara mendalam. Fokus utamanya adalah menggambarkan kondisi nyata berdasarkan fakta di lapangan melalui deskripsi rinci.

2. *Lokasi & Waktu Penelitian*

Lokasi penelitian berada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi di jalan Siliwangi No 102, Kecamatan Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih sebagai subjek penelitian karena mengetahui bahwa bank ini merupakan tempat peneliti melakukan magang.

Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama satu bulan, yang dipilih secara sadar untuk menyesuaikan kebutuhan penelitian kualitatif yang menuntut observasi dan penggalan informasi secara intensif namun

tetap terstruktur. Durasi satu bulan dianggap cukup memadai untuk melakukan rangkaian kegiatan yang meliputi observasi lapangan, wawancara dengan pegawai yang terlibat langsung dalam proses layanan digital, serta pengumpulan persepsi nasabah terkait kualitas pelayanan selama masa migrasi aplikasi.

3. *Subjek dan Objek Penelitian*

a. Subjek

Subjek penelitian merupakan pihak yang menjadi sasaran utama dalam penelitian untuk digali informasinya. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Siliwangi Cirebon, khususnya pegawai yang terlibat dalam proses migrasi layanan digital dari aplikasi mobile banking lama ke aplikasi Byond by BSI. Selain itu, nasabah BSI KCP Siliwangi yang mengalami langsung proses transisi layanan digital juga menjadi bagian dari subjek penelitian.

b. Objek

Objek penelitian merupakan sesuatu yang dijadikan fokus utama penelitian. Menurut Ahyar (2020), objek penelitian adalah seluruh hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diperoleh informasinya sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah informasi terkait evaluasi penerapan etika profesi pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses migrasi layanan mobile banking

ke aplikasi Byond by BSI, baik berdasarkan pengalaman langsung dari pegawai BSI KCP Siliwangi maupun persepsi nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

4. Teknik Sampling

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak semua anggota memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive Sampling*. Pemilihan *purposive sampling* dianggap sesuai karena penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik sampling dengan pertimbangan tertentu agar informan yang dipilih mampu memberikan data yang mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Moleong, 2017).

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel non-probabilitas dengan memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori. Pertama, pihak internal yang terdiri atas pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi yang terlibat langsung dalam pelayanan dan proses migrasi aplikasi Byond BSI, meliputi *customer service*, pegawai bagian operasional, serta pimpinan cabang pembantu. Kedua, pihak eksternal yang terdiri atas nasabah pengguna aplikasi Byond BSI yang sebelumnya menggunakan BSI Mobile, baik

nasabah yang telah merasakan manfaat maupun yang mengalami kendala selama proses migrasi layanan.

Pemilihan kriteria tersebut dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan mobile banking ke Byond BSI. Informan dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai mengenai fenomena yang diteliti, sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

5. *Jenis Data dan Sumber Data*

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam metode pengumpulan data. Adapun yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. *Data Primer*

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung diberikan kepada orang yang mengumpulkan data (Hasanah et al., 2022).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pegawai BSI KCP Siliwangi yang terlibat dalam proses migrasi layanan mobile banking ke aplikasi Byond by BSI, serta nasabah pengguna layanan mobile banking yang mengalami langsung transisi ke aplikasi Byond.

b. *Data Sekunder*

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel jurnal, dan penelitian terdahulu yang membahas etika profesi bankir, kepercayaan nasabah, serta adopsi layanan digital perbankan, termasuk model-model seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yang relevan dengan migrasi digital. Selain itu, data internal bank seperti laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, statistik penggunaan BSI Mobile dan Byond BSI, laporan keluhan nasabah, serta dokumen terkait kode etik dan SOP bankir juga termasuk data sekunder yang penting.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Observasi melibatkan kesadaran dan perhatian aktif dalam menangkap rangsangan yang diinginkan atau melakukan pengamatan yang sengaja dan sistematis terhadap fenomena sosial dan gejala psikis (Radhipa, 2023).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung terhadap lokasi penelitian di BSI KCP Siliwangi, yaitu kepada

beberapa informan di lokasi penelitian, baik nasabah pengguna layanan mobile banking yang telah bermigrasi ke aplikasi Byond by BSI, maupun pegawai BSI KCP Siliwangi, khususnya frontliner dan beberapa pegawai lain yang bersedia dihubungi serta mudah dijangkau untuk memberikan informasi terkait proses migrasi layanan digital tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden (Hasanah et al., 2022).

Penelitian ini akan melakukan wawancara mendalam kepada informan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, yaitu bagaimana evaluasi penerapan etika profesi pegawai BSI dalam proses migrasi layanan mobile banking ke aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Siliwangi. Wawancara dilakukan dengan mencakup pertanyaan seputar pengalaman pegawai, khususnya frontliner dan beberapa pegawai lain, dalam memberikan layanan kepada nasabah selama proses migrasi, serta persepsi nasabah terkait etika dan profesionalisme pegawai.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan

data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam (Hasanah et al., 2022).

Teknik yang dilakukan dalam dokumentasi ini yaitu dengan mengumpulkan dokumen yang relevan, seperti pedoman etika profesi bankir syariah, SOP layanan migrasi mobile banking, publikasi resmi BSI mengenai aplikasi Byond by BSI. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data primer dan memperkuat hasil analisis penelitian. Selain itu, dokumentasi juga dilakukan dengan mengambil rekaman suara saat wawancara serta foto kegiatan di lapangan sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan. Dokumentasi dilaksanakan di Kantor BSI KCP Siliwangi.

7. *Uji Keabsahan Data*

Pengecekan keabsahan data dapat disebut juga triangulasi, merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Fitria, 2020).

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

a. *Tringulasi Sumber*

Triangulasi sumber adalah proses membandingkan dan mengevaluasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dalam penelitian kualitatif melalui berbagai alat dan waktu.

Untuk menerapkan metode ini, dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi yaitu membandingkan apa yang dilakukan (responden), dengan keterangan wawancara yang diberikannya dalam wawancara tetap konsisten dan di tunjang dengan data dokumentasi berupa foto serta data lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini (Hadi, 2019).

b. Triangulasi Teknik

Untuk memastikan kredibilitas data, peneliti melakukan pengecekan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Contohnya, data dapat diverifikasi melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Apabila hasil dari berbagai teknik tersebut menunjukkan perbedaan, peneliti kemudian melakukan diskusi lanjutan dengan sumber data terkait untuk menegaskan informasi mana yang dianggap akurat dan dapat dijadikan rujukan.

c. Triangulasi Waktu

Data yang lebih akurat dan dapat dipercaya biasanya diperoleh melalui wawancara yang dilakukan di pagi hari ketika narasumber

masih dalam kondisi segar dan fokus. Selanjutnya, validitas data dapat diperiksa kembali menggunakan wawancara, observasi, atau metode lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Apabila hasil verifikasi menunjukkan perbedaan, prosedur pengujian harus diulang hingga diperoleh kepastian mengenai keabsahan data tersebut.

8. *Teknik Analisis Data*

Analisis data adalah suatu proses pengkajian mendalam terhadap data yang diperoleh dengan tujuan untuk menemukan makna, melakukan interpretasi, serta menarik kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian. Proses ini juga dapat dipahami sebagai kegiatan menyusun, memilah, dan mengolah data sehingga tersaji dalam bentuk yang terstruktur dan memiliki makna yang jelas bagi peneliti (Qomaruddin, 2024).

Dalam penelitian kualitatif, analisis data umumnya menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu metode analisis interaktif. Model ini menekankan bahwa proses analisis berlangsung secara berkesinambungan melalui tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses menyatukan serta menyeleksi data yang dianggap penting dan relevan, sekaligus mengabaikan data yang tidak diperlukan. Tahap ini mencakup kegiatan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Reduksi data tidak hanya dimaknai

sebagai kegiatan penyaringan informasi, melainkan juga sebagai bentuk analisis yang menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, serta mengorganisasikan data sehingga dapat digunakan dalam proses penarikan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, reduksi data menjadi langkah esensial dalam analisis kualitatif karena membantu menyederhanakan serta mengubah data mentah yang kompleks menjadi informasi yang lebih bermakna, terstruktur, dan sistematis. Proses ini berlangsung terus-menerus sepanjang penelitian, di mana peneliti secara aktif melakukan seleksi, pemfokusan, dan pengorganisasian data untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas terhadap fenomena yang diteliti.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan salah satu tahap penting dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mengorganisasikan informasi secara terstruktur dan bermakna. Tahap ini memungkinkan peneliti menyajikan hasil penelitian dalam bentuk yang mudah dipahami, baik melalui uraian deskriptif, tabel, bagan, maupun grafik yang menampilkan keterkaitan antarfenomena yang diteliti.

Menurut Miles dan Huberman, bentuk penyajian data yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif, karena mampu menjelaskan temuan secara lebih mendalam. Pada praktiknya, penyajian data kualitatif lebih menekankan narasi deskriptif dibandingkan data kuantitatif. Untuk itu, peneliti dapat

menggunakan berbagai strategi, seperti menyusun ringkasan tema, membuat matriks kategorisasi, mengembangkan diagram alur, atau memanfaatkan teknik visualisasi lainnya yang dapat merepresentasikan kompleksitas temuan penelitian secara menyeluruh.

c. Pengambilan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak proses pengumpulan data, di mana peneliti berusaha memahami makna dari informasi yang diperoleh. Kesimpulan harus didasarkan pada temuan data, bukan pada subjektivitas peneliti, serta diverifikasi sepanjang penelitian. Proses verifikasi dapat dilakukan dengan meninjau kembali catatan lapangan, merefleksikan hasil, atau mendiskusikannya dengan rekan sejawat guna memastikan validitas dan akurasi temuan.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun ke dalam lima bab utama yang saling berkaitan secara sistematis.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, kajian literatur, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penelitian. Bab ini

berfungsi sebagai landasan awal yang memberikan gambaran umum mengenai fokus penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI ETIKA PROFESI BANKIR

Pada bab ini dipaparkan landasan teori yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan mobile banking ke Beyond by BSI. Pembahasan dalam bab ini bertujuan untuk memberikan dasar konseptual yang kuat serta memperjelas posisi penelitian dalam konteks akademik maupun praktis. Kajian teori dalam bab ini meliputi teori etika, teori kepercayaan nasabah, teori etika profesi, *Commitment-Trust Theory*, teori Etika Bisnis Islam, *Technology Acceptance Model (TAM)*, serta teori *Stakeholder*.

BAB III: GAMBARAN UMUM BSI KCP SILIWANGI

Bab ini menguraikan profil BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Siliwangi Cirebon, meliputi sejarah berdiri visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi produk yang ditawarkan.

BAB IV: EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI

Bab ini membahas mekanisme evaluasi internal yang diterapkan oleh BSI KCP Siliwangi dalam menilai kepatuhan pegawai terhadap etika profesi selama proses migrasi layanan digital. Selain itu, bab ini juga menguraikan berbagai tantangan dan kendala etis yang dihadapi

pegawai dalam menjaga kualitas pelayanan pada masa transisi digital. Selanjutnya, pembahasan diarahkan pada persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan penerapan etika pegawai BSI selama proses migrasi layanan ke aplikasi Byond by BSI. Pada bagian akhir, bab ini menganalisis kontribusi penerapan etika profesi pegawai dalam membangun dan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan Byond by BSI.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang ditunjukkan bagi pihak-pihak terkait, baik secara praktis maupun akademis. Bab ini sekaligus menjadi penegasan akhir dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan.