

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara mendalam pada Bab IV mengenai evaluasi etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan mobile banking ke Byond by BSI di BSI KCP Cirebon Siliwangi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme evaluasi internal terhadap kepatuhan etika profesi pegawai.

Mekanisme evaluasi internal di BSI KCP Cirebon Siliwangi dalam menilai kepatuhan pegawai terhadap etika profesi selama proses migrasi layanan digital telah berjalan melalui penerapan SOP, arahan pimpinan, briefing rutin, serta pengawasan atasan langsung. Etika profesi masih terintegrasi dengan penilaian kinerja pegawai secara umum dan belum dirancang secara khusus untuk merespons dinamika etika pada masa migrasi layanan digital. Meskipun demikian, mekanisme tersebut dinilai cukup efektif dalam menjaga perilaku pegawai agar tetap selaras dengan nilai profesionalisme dan prinsip syariah.

2. Tantangan dan kendala etis yang dihadapi pegawai selama masa transisi digital.

Pegawai BSI KCP Cirebon Siliwangi menghadapi berbagai

tantangan etis dalam menjaga kualitas pelayanan selama migrasi layanan mobile banking, terutama keterbatasan waktu pelayanan, tingginya target migrasi nasabah, serta perbedaan bersama literasi digital nasabah. Kondisi tersebut menuntut pegawai untuk tetap bersikap sabar, komunikatif, dan empatik meskipun berada dalam tekanan operasional. Tantangan ini berpotensi menimbulkan risiko penurunan kualitas etika pelayanan apabila tidak diimbangi dengan pembinaan dan penguatan nilai etika secara berkelanjutan.

3. Persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI.

Persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan etika pegawai BSI selama proses migrasi layanan ke aplikasi Byond by BSI cenderung positif. Nasabah menilai bahwa sikap sopan, kesediaan pegawai dalam memberikan pendampingan, serta keterbukaan informasi yang disampaikan berperan penting dalam mengurangi kebingungan dan kekhawatiran nasabah. Pendekatan pelayanan yang tidak bersifat memaksa serta adanya kesabaran dalam menghadapi kendala teknis menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif tersebut.

4. Kontribusi penerapan etika profesi terhadap kepercayaan nasabah.

Penerapan etika profesi bankir terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan Byond by BSI. Kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan fitur aplikasi, tetapi juga oleh pengalaman interaksi langsung dengan pegawai. Sikap jujur, tanggung

jawab, dan empati pegawai selama proses migrasi menjadi penentu keberhasilan adopsi layanan digital serta memperkuat citra BSI sebagai bank syariah yang menjunjung tinggi nilai etika.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang relevan sesuai dengan temuan Bab IV sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi

BSI KCP Cirebon Siliwangi diharapkan untuk mengembangkan evaluasi etika profesi yang lebih spesifik dan terstruktur, khususnya dalam konteks pelayanan digital dan migrasi aplikasi. Etika tidak hanya dikaitkan dengan capaian kinerja, tetapi juga dengan kualitas komunikasi, empati, dan tanggung jawab pegawai dalam melayani nasabah selama masa transisi digital.

2. Bagi Pegawai BSI

Pegawai BSI diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi komunikasi etis dan pemahaman literasi digital, sehingga mampu memberikan edukasi yang lebih efektif kepada nasabah dengan latar belakang kemampuan teknologi yang beragam. Penguatan sikap empati dan kesabaran perlu dipertahankan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga meskipun dihadapkan pada tuntutan pelayanan yang cepat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan metode penelitian, misalnya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods*, guna mengukur secara lebih objektif hubungan antara penerapan etika profesi bankir dan kepercayaan nasabah dalam layanan digital perbankan syariah, terutama pada masa pasca migrasi.

