

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi digital menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik di banyak negara termasuk Indonesia, karena digitalisasi diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada publik, di mana pemerintah telah mendorong agar semua lembaga publik termasuk lembaga keuangan syariah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi (Dianah *et al.*, 2020). Sitorus dan Santri (2025) menjelaskan bahwa inovasi digital di perbankan syariah akan meningkatkan akses publik terhadap layanan keuangan sambil tetap menjaga prinsip syariah.

Perbankan syariah sebagai bagian dari sistem finansial publik memainkan peran strategis dalam inklusi keuangan, di mana digitalisasi perbankan syariah memungkinkan nasabah yang sebelumnya sulit dijangkau cabang fisik tetap mendapatkan layanan yang optimal (Wiyaldo *et al.*, 2024). Imran *et al.* (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi perbankan syariah tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah, tetapi juga memperkuat efisiensi operasional, keamanan transaksi, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Digitalisasi layanan perbankan syariah berimplikasi langsung pada efisiensi administrasi publik dan pemberdayaan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, di mana *mobile banking* dan aplikasi berbasis digital memungkinkan nasabah yang sebelumnya terbatas aksesnya ke cabang fisik tetap dapat melakukan transaksi secara cepat dan aman (Aripin *et al.*, 2022). Menurut Indriawati dan Susilo

(2025) penggunaan aplikasi *mobile banking* berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah karena meminimalkan hambatan administratif yang biasanya ditemui dalam sistem perbankan tradisional.

Perubahan kebijakan publik terkait digitalisasi dari Perpres Nomor 82 Tahun 2016 menjadi Perpres Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) mendesak bank syariah untuk semakin adaptif dalam menyajikan layanan digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons tren ini melalui peluncuran super *app* BYOND *by* BSI sebagai evolusi dari aplikasi sebelumnya yaitu BSI *Mobile*. Peluncuran ini telah menghadirkan lebih dari 15 juta transaksi dalam kurun waktu kurang dari dua bulan setelah diluncurkan. Melalui terobosan dan transformasi tersebut, BSI dapat menjadi panutan bagi seluruh industri perbankan syariah di Indonesia dan menjadi harapan masyarakat di ranah pengembangan *Islamic ecosystem* (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Digitalisasi perbankan syariah menghadirkan berbagai tantangan terkait efektivitas sistem informasi dalam konteks pelayanan publik. Halimah *et al.* (2025) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa efektivitas penggunaan BSI *Mobile* dan BYOND *by* BSI ikut meningkatkan efisiensi layanan perbankan dari sudut pandang nasabah. Perbedaan tampilan antarmuka aplikasi kedua versi menunjukkan bahwa BYOND oleh sebagian besar nasabah lebih modern dan cepat, sementara BSI *Mobile* terasa lebih stabil dan familiar.

Tantangan keamanan menjadi isu publik utama dalam *digital banking* syariah, dalam menghadapi berbagai isu tersebut BSI memberikan jaminan terkait dengan keamanan BYOND melalui pengujian penetrasi dan penggunaan *Hardware Security Module* (HSM) untuk melindungi kunci kriptografi (Liman, 2025). Inisiatif

digital BSI mendapat dukungan penuh dari pemerintah sebagai bagian dari strategi nasional. BSI menyatakan mendukung program digitalisasi ekonomi merupakan pilar utama seperti yang digagas oleh pemerintahan Prabowo-Gibran, di mana implementasi BYOND dirancang agar inklusif secara sosial dan spiritual, tidak hanya finansial. Fitur ZISWAF, jadwal shalat, dan arah kiblat tersedia di *platform* tersebut (Suro, 2025).

BYOND *by* BSI yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi mulai dari *transfer*, pembayaran tagihan, hingga *top up e-wallet*. Namun, dalam praktiknya, aplikasi ini kerap mengalami gangguan. Banyak nasabah melaporkan munculnya pesan sedang terjadi kendala saat ini ketika mencoba mengakses aplikasi atau melakukan transaksi, di mana kondisi ini sangat mengganggu terutama bagi nasabah yang membutuhkan layanan cepat dan mendesak. Gangguan BYOND bukanlah hal baru, beberapa kali aplikasi ini dilaporkan *error* secara massal seperti pada Juni 2025, ketika banyak nasabah tidak bisa melakukan transaksi sama sekali. Keluhan tersebut ramai dibicarakan di media sosial dan portal berita, menunjukkan bahwa masalah ini cukup serius dan terus berulang (Wahyuningtyas, 2025).

Permasalahan yang dialami oleh BYOND *by* BSI menimbulkan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah perbankan saat ini menuntut layanan yang cepat, stabil, dan dapat diandalkan. Ketika aplikasi gagal memenuhi ekspektasi tersebut, kepercayaan nasabah terhadap bank bisa menurun. Menurut Karim (2020) kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seorang nasabah yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk perbankan dan harapan-harapannya. Kumar & Mokha (2022)

juga menjelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk perbankan.

BSI Area Lhokseumawe sendiri sampai dengan bulan Desember 2025 mencatat total 223.912 nasabah yang sudah menggunakan Aplikasi BYOND by BSI atau hanya 60,19% dari total nasabah yang melakukan UNREG BSI *Mobile* di BSI cabang Kota Lhokseumawe yaitu sebanyak 359.164 nasabah. Adapun data keseluruhan nasabah pengguna BYOND by BSI pada BSI Area Kota Lhokseumawe adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Nasabah Pengguna BYOND di BSI Area Kota Lhokseumawe

No	Nama Cabang	Move Byond	% move byond
1	KC Lhokseumawe Merdeka	18.770	64,17%
2	KC Langsa	13.891	65,93%
3	KCP Langsa Ahmad Yani	11.369	68,68%
4	KC Lhokseumawe Kota	11.182	66,55%
5	KCP Lhokseumawe Priority	11.136	72,89%
6	KC Takengon	9.699	67,15%
7	KCP Bireuen Chik Johan	8.250	67,30%
8	KC Bireuen Simpang IV	7.447	64,64%
9	KC Kuala Simpang	6.590	62,14%
10	KCP Takengon Bebesen	6.456	61,44%
11	KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien	6.198	63,36%
12	KCP Panton Labu 3	5.604	53,18%
13	KCP Bireuen 1	5.121	67,54%
14	KCP Lhoksukon	4.891	60,94%
15	KCP Simpang Tiga	4.549	63,07%
16	KCP Langsa Kota	4.454	69,72%
17	KCP Matang Glumpang Dua	4.227	56,12%
18	KCP Peureulak	3.912	52,91%
19	KCP Idi Rayeuk Seuneubok Rambong	3.567	59,41%
20	KCP Takengon Sengeda	3.496	72,50%
21	KCP Batuphat	3.370	63,85%
22	KCP Samalanga	3.303	57,12%
23	KCP Krueng Geukeuh	3.018	55,91%
24	KCP Idi Rayeuk Kuta Blang	2.861	59,85%
25	KCP Pondok Baru	2.647	57,37%
26	KCP Putri Hijau	2.611	62,42%
27	KCP Blang Mangat	2.525	62,83%

28	KCP Pupuk Iskandar Muda	2.514	66,67%
29	KCP Pante Bidari	2.292	55,19%
30	KCP Simpang Balik	2.273	61,18%
31	KCP Jeumpa Panglima Polim	2.249	59,48%
32	KCP Langsa Iskandar Muda	2.221	57,63%
33	KCP Geudong 2	2.130	52,10%
34	KCP Gampong Jawa	2.051	55,58%
35	KCP Karang Baru	1.914	58,51%
36	KCP Krueng Mane	1.896	53,54%
37	KCP Lampahan 2	1.893	55,45%
38	KCP Tualang Cut	1.882	57,36%
39	KCP Kutablang	1.849	62,03%
40	KCP Kuta Binjei	1.840	53,83%
41	KCP Jeunib	1.822	57,10%
42	KCP Cunda	1.790	57,97%
43	KCP Lhokseumawe Simpang Empat	1.751	61,52%
44	KCP Simpang Mulieng	1.724	54,76%
45	KCP Gandapura	1.630	62,21%
46	KCP Angkup	1.518	55,12%
47	KCP Aceh Tamiang Opak	1.494	53,19%
48	KCP Blang Jreun	1.440	60,33%
49	KCP Jagong	1.421	63,69%
50	KCP Rantau Peureulak	1.353	55,72%
51	KCP Kejuruan Muda	1.335	55,21%
52	KCP Cot Girek	1.176	52,83%
53	KCP Peudada	1.136	56,74%
54	KCP Seumadam	1.110	70,12%
55	KCP Sungai Liput	1.082	56,38%
56	KCP Rantau Panjang 1	1.079	64,19%
57	KCP Pulau Tiga	1.032	53,75%
58	KCP Indra Makmur	970	59,84%
59	KCP Sawang	901	52,78%
Total		223.912	60,19%

Sumber: BSI KC Lhokseumawe (2025)

Berdasarkan data nasabah pengguna BYOND *by* BSI di KC Area Lhokseumawe pada tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang beralih menggunakan Aplikasi BYOND *by* BSI dari BSI *Mobile* adalah sebanyak 223.912 nasabah atau hanya 60,19% dari total keseluruhan nasabah yang melakukan UNREG BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan digital BYOND *by* BSI masih tergolong rendah, di mana hal ini mencerminkan hambatan

dalam efektivitas penyebaran dan penggunaan layanan digital di kalangan nasabah. Marniwati & Suryadi (2025) menjelaskan bahwa meskipun transformasi digital seperti *mobile banking* seharusnya mempercepat layanan dan kenyamanan nasabah, tetapi sering kali faktor-faktor seperti ketidakpastian dalam kemudahan penggunaan serta keterbatasan aksesibilitas dapat menghambat adopsi teknologi baru tersebut.

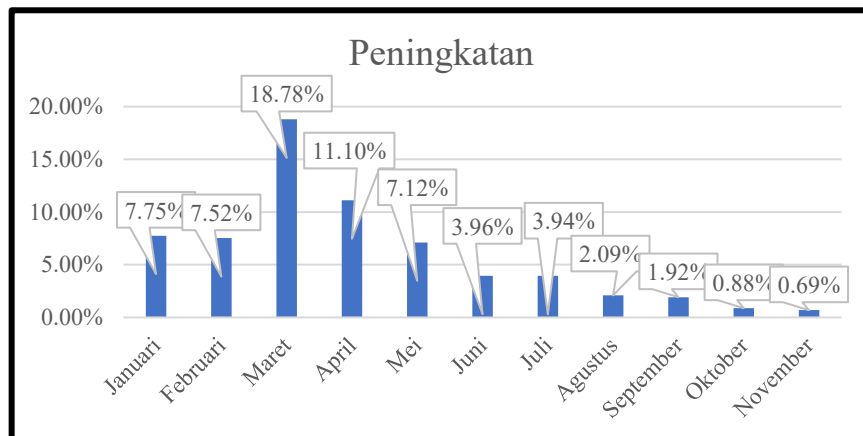
Efektivitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan perbankan, hal ini dikarenakan semakin efektif suatu layanan maka semakin cepat, tepat, dan mudah nasabah dalam menyelesaikan transaksi tanpa hambatan yang berarti, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Susanto *et al.* (2022) efektivitas merupakan ukuran besar kecilnya penggunaan layanan *m-banking* dalam memudahkan nasabah ketika mengakses layanan bank. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Nasution *et al.* (2023) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Kirana & Waluyo (2023) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahman (2019) menemukan bahwa efektivitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan *m-banking* adalah aksesibilitas, hal ini dikarenakan semakin mudah aplikasi perbankan diakses kapan saja dan dimana saja, maka semakin tinggi pula kenyamanan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi. Menurut Setyani *et al.*

(2024) aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan bagi nasabah untuk mengakses, menggunakan, atau memperoleh suatu layanan, informasi, maupun fasilitas yang dibutuhkan sehingga mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu rencana atau aktivitas. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Adelia & Purnama (2025) dan penelitian Sugiari & Meilani (2023) menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Sartika *et al.* (2023) menemukan aksesibilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Muluka *et al.* (2019) yang menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan layanan termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada layanan *m-banking*, hal ini dikarenakan semakin sederhana dan praktis suatu aplikasi digunakan, maka semakin cepat nasabah dapat menyelesaikan transaksi tanpa perlu menghadapi prosedur yang rumit. Menurut Khan & Roy (2023) kemudahan layanan merupakan sejauh mana nasabah merasa bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah digunakan. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Hilmy & Saujan (2025) dan penelitian Suteja & Ariasih (2025) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Alfiana & Amri (2023) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Tsaqib *et al.* (2024) menemukan bahwa kemudahan layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KCP Gandapura merupakan kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia yang ada di Kecamatan Gandapura Kabupaten Bireuen, dimana berdasarkan data awal peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND yang penulis diperoleh dari KCP Gandapura seperti pada gambar berikut ini:



Sumber: BSI KCP Gandapura (2025)

Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Pengguna BYOND by BSI di KCP Gandapura Tahun 2025

Berdasarkan data peningkatan jumlah nasabah yang beralih ke BYOND dari BSI *Mobile* di KCP Gandapura di atas menunjukkan tren pertumbuhan setiap bulannya, meskipun dengan fluktuasi yang cukup signifikan, dimana puncak peningkatan tertinggi terjadi pada bulan Maret yaitu sebesar 18,78% dan cenderung menurun di bulan-bulan berikutnya. Tren ini menunjukkan adanya upaya aktif dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gandapura dalam mengedukasi dan mendorong nasabah untuk beralih ke layanan digital, meskipun sebagian besar nasabah masih belum memanfaatkan aplikasi BYOND secara optimal.

Dari data yang penulis peroleh dari BSI KCP Gandapura, dimana dari total 15.952 nasabah yang terdaftar di KCP Gandapura, hanya 10,22% yang menggunakan BYOND. Adapun datanya adalah seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Total Nasabah KCP Gandapura

Keterangan	Jumlah	Persentase
Menggunakan BYOND	1.630 Nasabah	10,22%
Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	990 Nasabah	6,206%
Tidak menggunakan BYOND dan BSI <i>Mobile</i>	13.332 Nasabah	83,58%
Total Nasabah	15.952 Nasabah	100,00%

Sumber: KCP Gandapura (2025)

Dari data total nasabah di atas, dimana dari total 15.952 nasabah BSI yang terdaftar di KCP Gandapura, hanya 10,22% nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND. Rendahnya persentase penggunaan aplikasi BYOND ini dapat berimplikasi pada tingkat kepuasan nasabah karena akses layanan perbankan digital yang optimal umumnya dapat meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan bagi nasabah. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sugiri & Meilani (2023) yang menyatakan bahwa tingkat pemanfaatan layanan *mobile banking* yang rendah mencerminkan adanya hambatan dalam aksesibilitas dan kemudahan penggunaan sistem, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan nasabah.

Penulis kemudian melakukan wawancara awal dengan beberapa nasabah BSI KCP Gandapura, dimana diperoleh gambaran bahwa alasan utama mereka tidak menggunakan aplikasi BYOND berkaitan dengan menurunnya tingkat kepuasan akibat masalah efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan. Nasabah menyampaikan bahwa BYOND sering mengalami gangguan saat digunakan, transaksi kerap gagal, serta proses pemuatan aplikasi terasa lambat sehingga efektivitas layanan dianggap tidak lebih baik dibandingkan BSI *Mobile*. Aksesibilitas aplikasi juga dinilai kurang optimal karena BYOND sulit dibuka pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jam padat transaksi, sehingga nasabah merasa

tidak dapat mengandalkan aplikasi ini untuk kebutuhan mendesak. Kemudahan pelayanan turut menjadi faktor penghambat karena beberapa nasabah berpendapat bahwa tampilan BYOND masih membingungkan, fitur tertentu yang sulit ditemukan, serta proses transaksi terasa lebih rumit, membuat mereka memilih tetap menggunakan BSI *Mobile*. (Wawancara awal, 20 November 2025).

Diduga efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan pada layanan perbankan akan sangat berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan sederhana dalam prosesnya mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Menurut Husni *et al.* (2023) ketika layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, maka kepercayaan dan kenyamanan nasabah akan meningkat. Berdasarkan hasil survei awal pada 30 nasabah BSI KCP Gandapura, di mana penulis memperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Survei Awal Penelitian

No	Pernyataan	Rata-Rata
Efektivitas		
1	Aplikasi BYOND efektif dalam memproses transaksi syariah seperti transfer, pembayaran, dan lain-lain dengan akurat.	2,40
2	Fitur pada Aplikasi BYOND mendukung kepatuhan prinsip syariah seperti transparansi dan bebas riba.	2,73
3	Secara keseluruhan, efektivitas layanan BSI meningkat setelah pindah ke BYOND.	2,53
Aksesibilitas		
1	Aplikasi BYOND mudah diakses dari berbagai perangkat seperti Android, IOS, tablet, dan lain-lain.	2,20
2	<i>Login</i> dan autentikasi (PIN/Biometrik) di BYOND cepat dan mudah diakses kapan saja.	2,63
3	Aksesibilitas BYOND lebih baik dibandingkan dengan BSI <i>Mobile</i> sebelumnya.	2,53
Kemudahan Layanan		
1	Navigasi menu di BYOND intuitif dan mudah dipahami oleh semua nasabah.	2,53

2	Proses layanan seperti pembukaan rekening hanya memerlukan sedikit langkah.	2,93
3	Fitur notifikasi dan riwayat transaksi mudah diakses dan dibaca.	2,83
Kepuasan Nasabah		
1	Nasabah puas dengan transisi dari BSI <i>Mobile</i> ke BYOND <i>by</i> BSI.	1,73
2	Layanan digital BYOND memenuhi ekspektasi nasabah.	2,07
3	Nasabah bersedia merekomendasikan BYOND <i>by</i> BSI kepada nasabah lain	1,97

Sumber: Survei awal (2025)

Dari hasil survei awal pada tabel di atas menunjukkan bahwa baik dari aspek efektivitas, aksesibilitas, maupun kemudahan layanan yang dimiliki oleh aplikasi BYOND *by* BSI, serta kepuasan nasabah masih rendah, di mana responden rata-rata memberikan jawaban tidak setuju atas setiap pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan BYOND *by* BSI belum mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah baik dalam hal kinerja aplikasi, kemudahan penggunaan, maupun kualitas pengalaman layanan secara keseluruhan. Rendahnya penilaian dari nasabah tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan yang lebih mendalam dari pihak BSI untuk meningkatkan kualitas aplikasi, memperbaiki fitur layanan, serta memastikan bahwa proses transaksi dan penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih efektif, mudah diakses, dan intuitif bagi seluruh nasabah (Survei awal, 15 November 2025).

Berdasarkan hasil observasi awal, di mana diperoleh informasi bahwa hingga saat ini pihak BSI KCP Gandapura belum pernah melakukan penelitian atau pengukuran secara formal terkait indeks kepuasan nasabah, khususnya terhadap penggunaan layanan digital BYOND *by* BSI. Pegawai BSI KCP Gandapura menyampaikan bahwa evaluasi kepuasan nasabah selama ini masih bersifat informal seperti penyampaian keluhan langsung dari nasabah, pengaduan saat transaksi, serta masukan yang diterima oleh *customer service* tanpa adanya

instrumen baku atau survei terstruktur. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Efektivitas, Aksesibilitas, dan Kemudahan Layanan Banking Syariah Yang Berbasis Digitalisasi dari BSI *Mobile* Menjadi BYOND *by* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Gandapura”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura?
3. Apakah kemudahan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura?
4. Apakah efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan layanan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas, aksesibilitas, dan kemudahan layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BYOND *by* BSI di KCP Gandapura.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah serta tujuan penelitian di atas, maka penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai kepuasan nasabah terkait layanan *banking* syariah yang berbasis digitalisasi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti sendiri dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terkait layanan *banking* syariah yang berbasis digitalisasi.
 - b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah didapat mengenai administrasi publik.