

Dinamika Inklusi Keuangan Digital: Inovasi Pelayanan Hybrid Nasabah Lansia di BSI Kota Blitar

Received:
28 Februari 2026
Accepted:
25 Maret 2026
Published:
31 Maret 2026

^{1*}Millatul Fadhilah, ²Roichatul Mahrurroh,
³Askin Toyibah
^{1,2} Universitas Islam Balitar Blitar
E-mail: ¹millatulfadhillah20@gmail.com,
²roichatulmabrurroh03@gmail.com,
³askinalfiansyahh@gmail.com

*Corresponding Author
millatulfadhillah20@gmail.com

Abstract: Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan perbankan syariah bagi nasabah pensiunan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kota Blitar. Masalah utama yang dikaji adalah adanya perbedaan antara pengembangan layanan digital dan kemampuan aktual nasabah lanjut usia yang cenderung melakukan transaksi melalui tatap muka di kantor BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan dan telaah literatur yang relevan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penekanan inovasi pelayanan berbasis pendampingan langsung oleh pegawai khusus dan petugas keamanan sebagai pelengkap inovasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor usia, rendahnya literasi digital, dan kendala teknis menjadi penyebab utama hambatan dalam adopsi layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perbankan syariah perlu mengintegrasikan pendekatan teknologi dan humanis secara inklusif. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya perancangan layanan yang adaptif terhadap karakteristik nasabah terutama lanjut usia untuk meningkatkan aspek keadilan, inklusivitas, kenyamanan, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan di BSI untuk inklusi keuangan secara berkelanjutan

Keywords: inklusi keuangan, inovasi pelayanan, lansia

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



Corresponding Author:

Author : Millatul Fadhilah
Institution : ²Universitas Islam Balitar Blitar
Email : millatulfadhillah20@gmail.com



Pendahuluan

Indonesia telah memasuki era *ageing population* sejak tahun 2021, yang ditandai dengan proporsi penduduk lanjut usia (lansia) melebihi 10 persen dari total populasi. Data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Statistik Penduduk Lanjut Usia 2025 menunjukkan bahwa jumlah lansia pada tahun 2025 mencapai 33,94 juta jiwa atau sekitar 11,93 persen dari seluruh penduduk Indonesia¹. Angka tersebut mengindikasikan bahwa hampir satu dari setiap sepuluh penduduk Indonesia merupakan lansia. Kondisi ini menjadikan kelompok lanjut usia sebagai salah satu segmen masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian dalam berbagai kebijakan pembangunan, termasuk dalam penyediaan akses terhadap layanan keuangan dan pemanfaatan teknologi digital. Fenomena *ageing population* menghadirkan dua sisi yang berbeda, yaitu sebagai potensi karena lansia yang sehat masih dapat berkontribusi terhadap aktivitas ekonomi, sekaligus sebagai tantangan karena meningkatnya jumlah lansia menuntut tersedianya layanan publik yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari sisi demografi, mayoritas lansia di Indonesia pada tahun 2025 berada pada kelompok lansia muda (60–69 tahun) dengan persentase sebesar 63,72 persen. Sementara itu, kelompok lansia madya (70–79 tahun) mencapai 28,94 persen dan lansia tua (80 tahun ke atas) sebesar 7,34 persen. BPS juga mencatat bahwa rasio ketergantungan lansia telah mencapai 11 persen, yang berarti setiap 100 penduduk usia produktif menanggung sekitar 11 penduduk lanjut usia. Peningkatan jumlah lansia tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap layanan yang ramah dan mudah diakses oleh kelompok usia lanjut akan terus meningkat di masa mendatang².

Sejalan dengan perubahan struktur penduduk tersebut, industri perbankan saat ini tengah mengalami percepatan transformasi digital melalui pengembangan berbagai layanan berbasis teknologi, seperti mobile banking, internet banking, dan platform keuangan digital lainnya. Meskipun demikian, kemampuan masyarakat dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi tidak berlangsung secara merata. Kelompok lansia masih menghadapi berbagai kendala dalam memanfaatkan layanan digital, antara lain keterbatasan literasi digital, rendahnya keterampilan penggunaan perangkat teknologi, serta kekhawatiran terhadap risiko dan keamanan transaksi elektronik. Akibatnya, pemanfaatan layanan keuangan digital oleh lansia cenderung lebih rendah dibandingkan kelompok usia produktif. Oleh karena itu, upaya mewujudkan inklusi keuangan digital bagi lansia menjadi isu yang penting untuk diperhatikan, khususnya dalam pengembangan layanan perbankan syariah yang inklusif, mudah diakses, dan berorientasi pada prinsip keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan yang ada pada industri perbankan syariah di Indonesia saat ini tidak hanya berorientasi terhadap efisiensi operasional, tetapi juga menuntut tentang peningkatan kualitas pelayanan termasuk kemampuan lembaga keuangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan menjadi instrumen strategis yang berdampak secara inklusif³. Konsep inklusi keuangan ini menjadi jawaban terhadap pertanyaan masyarakat mengenai kemudahan akses, keamanan, dan keberlanjutan⁴ terhadap

¹ Girsang, Andry Poltak L., Nindya Riana Sari, Freshy Windy R. Dewi, and Tri Kruniawan Yulianto. "Statistik Penduduk Lanjut Usia 2025." Badan Pusat Statistik. Desember Friday, 2025

² Ibid.

³ Mujtahidah, Fikarul, and Muhammad Yazid. "Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Digitalisasi: Edukasi." *Mutawazzin*, 2025: 163-171.

⁴ Ruhliandini, Putri Zafira. "Peran Fintech Syariah dalam Mendorong Inklusi Keuangan Berbasis Digital." *Jurnal Dimamu*, 2025: 514-524.

layanan keuangan formal secara menyeluruh akibat keterbatasan jangkauan, usia, literasi teknologi ⁵ maupun hambatan dalam hal administratif.

Inovasi terhadap pelayanan sebagai respon dari perubahan lingkungan bisnis masyarakat Indonesia khususnya wilayah Blitar dan kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Namun, dalam praktiknya, penerapan inovasi digital belum diterapkan secara optimal untuk seluruh nasabah, khususnya pada kelompok lanjut usia terutama generasi Baby Boomers atau pensiunan yang memiliki karakteristik perilaku berbeda dibandingkan dengan nasabah usia produktif lainnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia juga melakukan inovasi digital layanan seperti BYOND by BSI ⁶ yang dirancang untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan ⁷ efisiensi transaksi secara end-to-end, serta memperluas inklusi keuangan syariah. Digitalisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing bank (syariah) di tengah perkembangan teknologi finansial dan transaksi nasabah yang berubah menjadi non-tunai serta layanan berbasis digital.

Peranan penting dari nasabah pensiunan dan lansia adalah pola transaksi yang rutin dan berkelanjutan dalam penerimaan dana pensiun, serta nasabah lansia yang ingin menabung atau mendaftar haji/umroh. Meskipun layanan digital pada perbankan syariah seperti mobile banking telah tersedia, akan tetapi banyak nasabah pensiunan dan lansia masih mengandalkan pelayanan langsung (konvensional) dengan datang langsung ke kantor sehingga implementasi inklusi keuangan digital belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan teknologi, faktor usia (usia lanjut), serta kebiasaan nasabah dalam bertransaksi secara tunai. Dampaknya bagi bank secara operasional, seperti kemungkinan antrean yang memanjang dan beban kerja petugas yang meningkat. Di sisi lain, BSI harus tetap memberikan pelayanan yang inklusif tanpa mengabaikan kenyamanan dan kebutuhan khusus untuk nasabah lansia. Kondisi ini menciptakan dinamika tersendiri dalam proses transformasi digital layanan perbankan syariah, khususnya dalam pelayanan kepada nasabah pensiunan.

Fenomena tersebut menjadi menarik untuk dikaji pada Bank Syariah Indonesia Kota Blitar karena wilayah ini memiliki jumlah lansia dan pensiunan yang cukup signifikan yang menggunakan layanan tabungan, haji/umroh maupun penerimaan gaji pensiunan di BSI. Perubahan sistem pelayanan dari konvensional menuju digital menuntut adanya adaptasi baik dari pihak bank maupun nasabah. Penelitian sebelumnya telah banyak membahas inklusi keuangan digital pada perbankan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Fikarul Mujtahidah dan Muhammad Yazid membahas digitalisasi BSI sebagai sarana edukasi literasi dan inklusi keuangan syariah melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu memperkuat literasi dan inklusi layanan keuangan syariah, namun masih menghadapi tantangan keterbatasan akses teknologi Masyarakat dan rendahnya SDM pada kelompok tertentu ⁸. Selanjutnya, penelitian inklusi keuangan yang dilakukan oleh Indar Fauziah Ulfah dan Yosi Safri Yetmi berfokus pada *Analytical Tools* dan analisis SWOT digital banking dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah secara umum tanpa fokus pada

⁵ Aripin, Nasir Tajul, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks." SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 2022: 29-45.

⁶ Mujtahidah, Fikarul, and Muhammad Yazid. "Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Digitalisasi: Edukasi." Mutawazzin, 2025: 163-171.

⁷ Fadhilah, Millatul, and Ratna Himawati. "Studi Literatur: Analisis Kesesuaian Tata Kelola dan Layanan." ProBisnis: Jurnal Manajemen, 2025: 1906-1917.

⁸ Mujtahidah, Fikarul, and Muhammad Yazid. "Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Digitalisasi: Edukasi." Mutawazzin, 2025: 163-171.

kelompok nasabah tertentu ⁹.

Penelitian lain oleh Putri Zafira Ruhliandini mengkaji pengaruh fintech syariah melalui aplikasi BYOND terhadap inklusi keuangan digital nasabah BSI menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan fintech syariah terhadap inklusi keuangan digital dan perlunya pendekatan secara kualitatif terhadap nasabah BSI secara umum ¹⁰. Selain itu, penelitian Mursal dkk. meneliti tentang pelayanan prima pada nasabah lansia pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berperan terhadap menciptakan *service excellence* dengan mengimplementasikan empat unsur yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan. Meski dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti kondisi fisik yang menurun, penggunaan bahasa daerah yang lebih dominan ¹¹. Sementara penelitian Ahmad Fadhli dkk tentang peran produk BSI dalam meningkatkan inklusi keuangan masyarakat melalui layanan pembiayaan dan digital banking pada BSI KCP Panyabungan. Penelitian kualitatif ini lebih berfokus pada produk pembiayaan UMKM, akses layanan digital secara masyarakat umum, kendala literasi keuangan syariah dan pemerataan infrastruktur digital belum optimal di daerah Mandailing Natal ¹².

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji digitalisasi layanan perbankan syariah, inklusi keuangan digital, serta kualitas pelayanan terhadap nasabah lansia, sebagian besar penelitian masih menempatkan kelompok lansia sebagai bagian dari populasi umum dan belum secara khusus mengkaji bagaimana strategi pelayanan hybrid diterapkan untuk menjembatani kesenjangan antara transformasi digital dan kebutuhan nasabah lanjut usia. Selain itu, kajian mengenai implementasi pelayanan inklusif bagi lansia pada konteks perbankan syariah daerah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis dinamika pelayanan hybrid sebagai strategi peningkatan inklusi keuangan digital bagi nasabah lansia di BSI KC Blitar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan bagi nasabah lansia di BSI KC Blitar, mengidentifikasi hambatan adopsi layanan digital yang dihadapi nasabah lansia, serta menjelaskan strategi pelayanan hybrid dalam mendukung inklusi keuangan digital pada perbankan syariah. Kajian ini penting karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas layanan jasa dalam mendorong inklusi keuangan serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi di tingkat lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi dan inovasi yang lebih efektif dalam memajukan sektor keuangan syariah di Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara

⁹ Ulfah, Indar Fauziah, and Yosi Safri Yetmi. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis." JEB: Ekonomi Bisnis, 2020: 343-357.

¹⁰ Ruhliandini, Putri Zafira. "Peran Fintech Syariah dalam Mendorong Inklusi Keuangan Berbasis Digital." Jurnal Dimamu, 2025: 514-524.

¹¹ Mursal, Sipuldi, Muhammad Fauzi, Topan Alparedi, and Defiar Syarif. "Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi." Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 2021: 128-135.

¹² Fadhli, Ahmad, Jureid, Novi Yanti Safitri Pulungan, Rina Sari, and Kholidatun Napisah. "Peran Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Masyarakat: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Panyabungan." Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2022: 132-147.

mendalam fenomena pelayanan kepada nasabah lansia dalam konteks inklusi keuangan digital pada perbankan syariah. Menurut Moleong, penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah¹³. Pendekatan ini dianggap sesuai untuk mengkaji dinamika pelayanan yang terjadi secara langsung di lingkungan operasional Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blitar yang beralamat di Jl. Cokroaminoto No. 10, Kelurahan Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjen Kidul, Kota Blitar. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang telah mengembangkan berbagai inovasi layanan digital, namun masih melayani sejumlah besar nasabah lansia dan pensiunan yang cenderung menggunakan layanan tatap muka. Pengumpulan data dilakukan pada periode November 2025 hingga Januari 2026.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan nasabah lansia, seperti customer service, teller, petugas keamanan (*security*), dan nasabah lansia yang menggunakan layanan BSI. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta dokumen lain yang relevan dengan tema inklusi keuangan digital dan pelayanan perbankan syariah¹⁴.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan nasabah lansia, penggunaan layanan digital, serta interaksi antara petugas dan nasabah di lingkungan BSI KC Blitar. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi nasabah maupun petugas bank dalam pelaksanaan layanan. Adapun dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip, foto kegiatan, serta literatur pendukung yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*)¹⁵. Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan seleksi dan memfokuskan data hasil observasi dan wawancara. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel untuk memudahkan interpretasi. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul selama proses penelitian.

Pembahasan dan Hasil

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Blitar bahwa transformasi digital dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya menjangkau seluruh segmen nasabah secara optimal, khususnya nasabah lansia/pensiunan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa mayoritas nasabah lansia masih memilih secara konvensional atau datang langsung ke kantor cabang untuk

¹³ Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.

¹⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2023.

¹⁵ Miles, M. B., A. M. Huberman, and J Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). CA: Sage Publication, 2014.

membuka rekening, absensi pensiunan, pencairan dana, maupun konsultasi transaksi dibandingkan menggunakan layanan digital.

Dari kejadian tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara implementasi inovasi teknologi perbankan dengan kesiapan pengguna layanan khususnya kepada lanjut usia untuk mengoperasikan teknologi tersebut. Dalam praktik operasionalnya, nasabah yang sudah sepuh menghadapi beberapa hambatan utama, yaitu kurangnya literasi digital, keterbatasan kepemilikan *smartphone*, rasa takut/cemas melakukan kesalahan dalam melakukan transaksi, dan gangguan secara teknis pada mobile banking. Temuan ini memperkuat teori inklusi keuangan digital tentang akses layanan keuangan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Sebagian kelompok lansia mengalami keterbatasan dalam melakukan adaptasi teknologi dikarenakan penurunan kemampuan kognitif dan rendahnya pengalaman penggunaan perangkat digital. Fenomena tersebut sejalan dengan pendapat Lusardi ¹⁶ yang menjelaskan tentang rendahnya literasi keuangan digital sebagai hambatan utama dalam pemanfaatan layanan keuangan modern pada nasabah lansia/sepuh.

Berdasarkan hasil pengamatan berikut beberapa faktor utama yang menyebabkan rendahnya penggunaan layanan digital pada nasabah lansia;

- a. Rendahnya literasi digital dalam penggunaan aplikasi perbankan.
- b. Keterbatasan kemampuan penggunaan *smartphone*.
- c. Kekhawatiran terhadap risiko kesalahan transaksi digital.
- d. Ketidapahaman terhadap fitur dan menu aplikasi mobile banking.
- e. Gangguan teknis seperti lupa PIN dan kesulitan autentikasi wajah.

Sebagai salah satu lembaga keuangan dalam bidang penyedia jasa, memberikan pelayanan terbaik dalam persaingan yang semakin kompetitif menjadi suatu keharusan. Seperti halnya kenyamanan nasabah dengan layanan prima seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab yang berdampak secara positif untuk kepuasan nasabah ¹⁷.

Dalam proses observasi yang dilakukan bahwa tata kelola operasional pelayanan di Bank Syariah Indonesia KC Blitar telah menerapkan pendekatan layanan secara humanis sebagai bentuk inovasi dalam operasional bank syariah lebih inklusif. Sehingga dalam penelitian ini telah menunjukkan hasil yang lebih mendalam dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujtahidah dan Yazid ¹⁸. Pegawai maupun petugas keamanan berperan aktif dalam membantu proses pembukaan rekening dengan *mobile banking* melalui *smartphone*/tablet milik BSI, mengarahkan atau membantu prosedur dalam absensi menggunakan verifikasi data/autentifikasi wajah, mengarahkan antrian/mengantrekan (dengan menekan nomor antrian sesuai tujuan pada mesin antrian), dan mendampingi nasabah dalam menyelesaikan administrasi transaksi. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan bank syariah tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga berbasis nilai kemanusiaan dan pelayanan Islami.

Dalam perspektif tata kelola operasional sesuai teori *Good Governance* ¹⁹,

¹⁶ Lusardi, Annamaria. "Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?" Netspar: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement, 2008: 1-29.

¹⁷ Ariff, Mohd Shoki Md, Leong Ooi Yun, Norhayati Zakuan, and Khalid Ismail. "The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2013: 469 – 473.

¹⁸ Mujtahidah, Fikarul, and Muhammad Yazid. "Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Digitalisasi: Edukasi." *Mutawazzin*, 2025: 163-171.

¹⁹ Fadhillah, Millatul, and Ratna Himawati. "Studi Literatur: Analisis Kesesuaian Tata Kelola dan Layanan." *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 2025: 1906-1917.

kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam bentuk digital masih belum bisa diterapkan seluruh segmen nasabah.

Perbandingan tata kelola menggunakan teori *Good Governance* dengan kondisi aktual di BSI KC Blitar.

Prinsip	Penjelasan Prinsip	Kondisi Ideal	Kondisi Aktual
Akuntabilitas	Semua kebijakan atau tindakan dipertanggungjawabkan dengan monitoring dan evaluasi	Melaporkan kinerja sebagaimana indikator yang terukur dan dilakukan audit internal sebagai bahan evaluasi	CS (<i>Customer Service</i>) akan membuat laporan berupa seperti bukti formulir administrasi jika terdapat kendala pada saat pembukaan rekening menggunakan <i>mobil banking</i> . Selain itu petugas memiliki tanggungjawab lain seperti membantu proses pelayanan dimulai dari pengaturan antrian, pendampingan pembukaan rekening atau absensi untuk pensiunan hingga bantuan dalam kendala dalam transaksi.

Transparansi	Memberikan informasi layanan berupa pengarah prosedur dan pengelolaan akses secara mandiri	Layanan bersifat terbuka dan mudah diakses sebagai media informasi/edukasi publik maupun aplikasi pengecekan transaksi	Layanan digital berupa <i>mobile banking</i> atau BYOND by BSI dapat diakses semua orang berdasarkan akun yang didaftarkan untuk pengecekan transaksi uang masuk dan keluar selain melalui cetak buku rekening sehingga memudahkan nasabah mengetahui tabungan yang ada tanpa harus datang langsung ke kantor. Khusus untuk nasabah lanjut usia dapat dibantu mengakses atau diarahkan untuk prosedur sesuai dengan produk jasa yang digunakan. Diberikan penjelasan secara rinci dan komunikatif.
Responsivitas	Lembaga merespon kebutuhan/keluhan nasabah dengan cepat dan tepat.	Layanan baik dalam berupa offline/online direspon sesuai jam kerja, terdapat saluran pengaduan sesuai dengan keluhan/kendala yang dialami.	Nasabah lansia/pensiunan terbantu dengan adanya layanan offline dikarenakan tidak semua mempunyai <i>smartphone</i> atau mampu memanfaatkan teknologi digital.

Efisiensi	Memberikan layanan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal.	Sumber daya membantu proses secara administrasi untuk meminimalisir hambatan atau antrian yang panjang.	Sumber daya (pegawai) membantu sesuai dengan tupoksinya, seperti petugas keamanan/ <i>security</i> membantu menanyakan tentang kebutuhan nasabah, mengambilkan nomor antrian sesuai tujuan, membantu mengarahkan proses pembukaan rekening. CS membantu nasabah jika terjadi keluhan atau kesalahan dalam tindakan. Teller melayani nasabah jika ingin melakukan transaksi atau melakukan print out dari rekening. Pegawai (CS khusus yang calon haji) yang khusus melayani nasabah yang ingin melakukan pendaftaran/pelunasan haji dan umroh.
-----------	--	---	--

Efektivitas	Layanan telah mencapai target kinerja sebagaimana kebutuhan dari masyarakat/nasabah	Target telah tercapai setiap bulannya termasuk pelayanan terhadap nasabah lansia	Manajemen BSI melakukan pelayanan hybrid secara optimal dan prima terhadap semua nasabah terutama nasabah lansia jika mengalami kendala. Dan terutama pada bulan November-Desember 2025 banyak nasabah lansia yang melakukan pelunasan untuk haji 2026.
Partisipasi Publik	Melibatkan masyarakat pada setiap prosesnya, terutama dalam aspek edukasi dan peningkatan kepatuhan kebijakan dan syariah.	Saling berkolaborasi supaya masyarakat baik calon nasabah dan nasabah supaya mendapatkan literasi digital tentang pemanfaatan <i>mobile banking</i> . Dan untuk nasabah yang memanfaatkan produk jasa seperti pembiayaan, tabungan bekerjasama untuk tetap menjaga kepatuhan.	Sosialisasi kepada nasabah terkait produk akad dan literasi digital dalam penggunaan <i>mobile banking</i> .

Keadilan	Seluruh nasabah diperlakukan secara adil tanpa adanya diskriminasi	Akses layanan sama tanpa ada perlakuan diskriminasi kepada semua nasabah termasuk nasabah lansia	Akses layanan yang diberikan kepada nasabah lansia sama nasabah lainnya, tanpa ada diskriminasi perlakuan.
Akuntabilitas	Semua kebijakan atau tindakan dipertanggungjawabkan dengan monitoring dan evaluasi	Melaporkan kinerja sebagaimana indikator yang terukur dan dilakukan audit internal sebagai bahan evaluasi	CS (<i>Customer Service</i>) akan membuat laporan berupa seperti bukti formulir administrasi jika terdapat kendala pada saat pembukaan rekening menggunakan <i>mobile banking</i> . Selain itu petugas memiliki tanggungjawab lain seperti membantu proses pelayanan dimulai dari pengaturan antrian, pendampingan pembukaan rekening atau absensi untuk pensiunan hingga bantuan dalam kendala dalam transaksi.
Transparansi	Memberikan informasi layanan berupa pengarah prosedur dan pengelolaan akses secara mandiri	Layanan bersifat terbuka dan mudah diakses sebagai media informasi/edukasi publik maupun aplikasi pengecekan transaksi	Layanan digital berupa <i>mobile banking</i> atau BYOND by BSI dapat diakses semua orang berdasarkan akun yang didaftarkan untuk pengecekan transaksi uang masuk dan keluar selain melalui cetak buku rekening sehingga memudahkan nasabah mengetahui tabungan yang ada tanpa harus datang langsung ke kantor. Khusus untuk nasabah lanjut usia

			dapat dibantu mengakses atau diarahkan untuk prosedur sesuai dengan produk jasa yang digunakan. Diberikan penjelasan secara rinci dan komunikatif.
Responsivitas	Lembaga merespon kebutuhan/keluhan nasabah dengan cepat dan tepat.	Layanan baik dalam berupa offline/online direspon sesuai jam kerja, terdapat saluran pengaduan sesuai dengan keluhan/kendala yang dialami.	Nasabah lansia/pensiunan terbantu dengan adanya layanan offline dikarenakan tidak semua mempunyai <i>smartphone</i> atau mampu memanfaatkan teknologi digital.

Oleh sebab itu, implementasi pelayanan *hybrid* dapat menjadi solusi yang lebih relevan dengan kondisi yang terjadi di BSI KC Blitar. Pelayanan metode *hybrid* merupakan gabungan integrasi antara pelayanan berbentuk digital dan konvensional, dengan tujuan untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kenyamanan dari nasabah. Model ini penting diterapkan karena karakteristik nasabah lansia/pensiunan berbeda dengan nasabah usia produktif atau nasabah yang sudah terbiasa memanfaatkan *smart phone* sehingga lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Selain itu, dari hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan kepadatan antrian pada pengguna lanjut usia dalam melakukan transaksi menyebabkan meningkatnya tanggungjawab operasional terutama *teller*, *customer service*, dan petugas keamanan. Apabila tidak diantisipasi dengan pengelolaan operasional yang baik, maka berdampak terhadap kualitas pelayanan yang menurun, waktu tunggu yang lama, dan munculnya keluhan serta berkurangnya tingkat kepuasan nasabah.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital perbankan syariah masih menghadapi hambatan pada aspek *usability system* atau kemudahan penggunaan aplikasi digital bagi lansia. Beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam membuka aplikasi, lupa PIN, hingga kesulitan memahami alur dan manfaat setiap menu dalam transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola layanan berbasis digital belum sepenuhnya ramah terhadap lansia (*elderly friendly banking system*). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annamaria Lusardi²⁰ dan Maya Haran Rosen, Annamaria Lusardi & Olivia S. Mitchell²¹ yang menyatakan bahwa kurangnya

²⁰ Lusardi, Annamaria. "Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?" Netspar: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement, 2008: 1-29.

²¹ Rosen, Maya Haran, Annamaria Lusardi, and Olivia S. Mitchell. "Trust, Financial Literacy, and Financial

literasi keuangan digital pada kelompok lansia menjadi faktor utama rendahnya penggunaan layanan digital keuangan pada nasabah lansia/pensiunan.

Dalam perspektif ekonomi syariah, pelayanan terhadap nasabah pensiunan di BSI KC Blitar telah mencerminkan prinsip pelayanan Islami seperti:

1. Ihsan (memberikan pelayanan yang terbaik),
2. Ta'awun (tolong-menolong),
3. Maslahah (memberikan kemanfaatan untuk orang lain),
4. serta prinsip keadilan layanan terhadap seluruh kelompok nasabah tanpa ada diskriminasi/perbedaan perlakuan.

Pelayanan berbasis pendampingan langsung menunjukkan bahwa bank syariah tidak hanya mengejar efisiensi teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan psikologis nasabah lanjut usia untuk kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan BSI KC Blitar.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang diterapkan oleh BSI KC Blitar masih menghadapi berbagai tantangan dalam menjangkau nasabah lansia secara optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi rendahnya tingkat literasi digital, keterbatasan dalam penggunaan perangkat smartphone, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital, serta kesulitan dalam memahami fitur-fitur layanan perbankan berbasis aplikasi. Untuk mengakomodasi kondisi tersebut, BSI KC Blitar mengembangkan pendekatan pelayanan hybrid yang mengombinasikan layanan digital dengan pendampingan langsung oleh customer service dan petugas keamanan. Pendekatan ini berperan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi nasabah lansia sehingga tercipta pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inklusi keuangan digital tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga keuangan dalam mengintegrasikan aspek pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan karakteristik nasabah.

Daftar Rujukan

- Ariff, Mohd Shoki Md, Leong Ooi Yun, Norhayati Zakuan, and Khalid Ismail. "The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2013.
- Aripin, Nasir Tajul, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks." *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 2022.
- Fadhilah, Millatul, and Ratna Himawati. "Studi Literatur: Analisis Kesesuaian Tata Kelola dan Layanan." *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 2025.
- Fadhli, Ahmad, Jureid, Novi Yanti Safitri Pulungan, Rina Sari, and Kholidatun Napisah. "Peran Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Masyarakat: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Panyabungan." *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2022.

Behaviors: Shaping Retirement Security." NBER: National Bureau of Economic Research, 2026: 1-36.

- Girsang, Andry Poltak L., Nindya Riana Sari, Freshy Windy R. Dewi, and Tri Kruniawan Yulianto. "Statistik Penduduk Lanjut Usia 2025." *Badan Pusat Statistik*. Desember Friday, 2025.
<https://www.bps.go.id/id/publication/2025/12/12/868d335b088dcddc3ddee052/statistik-penduduk-lanjut-usia-2025.html> (accessed July 2, 2026).
- Lusardi, Annamaria. "Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?" *Netspar: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*, 2008.
- Miles, M. B., A. M. Huberman, and J Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. CA: Sage Publication, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.
- Mujtahidah, Fikarul, and Muhammad Yazid. "Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Digitalisasi: Edukasi." *Mutawazzin*, 2025.
- Mursal, Sipuldi, Muhammad Fauzi, Topan Alparedi, and Defiar Syarif. "Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 2021.
- Rosen, Maya Haran, Annamaria Lusardi, and Olivia S. Mitchell. "Trust, Financial Literacy, and Financial Behaviors: Shaping Retirement Security." *NBER: National Bureau of Economic Research*, 2026.
- Ruhliandini, Putri Zafira. "Peran Fintech Syariah dalam Mendorong Inklusi Keuangan Berbasis Digital." *Jurnal Dimamu*, 2025.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Ulfah, Indar Fauziah, and Yosi Safri Yetmi. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis." *JEB: Ekonomi Bisnis*, 2020.