

INOVASI PELAYANAN DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ABDULLAH SILONDAE 2 KENDARI DI ERA PANDEMIC COVID-19

INDRI DAMAYANTI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari, menguraikan bagaimana inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum pandemi dan setelah pandemi.

Dalam Penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yaitu data-data yang diperoleh dari pihak bank dan juga nasabah. dari ke 9 informan yakni dari 8 nasabah bank syariah dan 1 pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dimana peneliti melakukan tanya jawab dengan beberpa informan yang menyangkut dengan masalah yang diteliti dan data tersebut dikumpulkan dengan menganalisis melalui metode analisis deskriptif kualitatif yang berbentuk keterangan yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai inovasi pelayanan digital di bank syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum adanya pandemi dimana fitur-fitur yang tersedia masih terbatas sedangkan pelayanan digital di bank syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sesudah adanya pandemi memiliki fitur yang lebih lengkap, dari semua informan mengatakan bahwa adanya aplikasi digital mobile banking ini sangat memudahkan dalam bertransaksi online apa lagi di masa pandemi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Digital, Era Pandemi Covid-19

1. Pendahuluan

Covid-19 telah menjadi wabah yang sangat mengerikan termasuk kesektor dunia perbankan Covid-19 memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia covid-19 menjadi tantangan bagi dunia usaha termasuk industry jasa keuangan perbankan. Muncul pertama kali pada akhir Desember 2019 di Wuhan, Corona Virus Disease 19 atau sering disebut Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi oleh WHO karena persebarannya hampir ke seluruh belahan dunia. Banyaknya korban yang berjatuh, mudahnya penularan, dan risiko lainnya pada bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, pendidikan hingga bidang transportasi mengakibatkan virus ini dipandang sebagai momok di tengah-tengah masyarakat. Informasi terkait Covid-19 juga sangat masif bergerak, baik yang beredar di media sosial maupun dari mulut ke mulut. Pergerakan yang terlampau masif, menjadikan kegiatan pencarian di Google menggunakan keyword 'Update Covid-19' sangatlah berkembang. Ketika kita melakukan penelusuran dengan keyword tersebut, akan muncul banyak informasi terkait Covid-19 Topiknya pun berbeda-beda, bisa berupa jumlah peningkatan orang terjangkit, protocol kesehatan di masa pandemi, jumlah kasus di Indoensia sampai taraf dunia, peta persebaran virus, penjelasan sederhana hingga kompleks mengenai Covid-19, cara penyebaran, data statistik, lokasites, gejala, pencegahan, informasi kesehatan, hingga berita-berita lainnya. Banyak negara yang berlomba-lomba menemukan vaksin Covid-19 serta menggugah budaya hidup sehat. Tidak heran apabila masker seolah menjadi fashionstyle karena modelnya yang semakin beragam. Nampaknya, Covid-19 ini juga telah mengubah pola hidup

masyarakat di setiap lini kehidupan. (malilah 2020)

Hal ini menyebabkan system keuangan kita tergerus termasuk bunga di bank konvensional. dengan menurunnya keuntungan dari bank dan itu bisa menyebabkan Resisi ekonomi secara global tetapi adanya pandemi itu tidak boleh menjadi alasan oleh pihak bank untuk mengabaikan pelayanan yang dapat berpengaruh pada produktifitas pelayanan bank. produktifitas pelayanan dapat sangat berpengaruh kepada profit profit berpengaruh kepada keuangan dan keuangan bisa berpengaruh kepada keuangan nasional penting bagi bank untuk senantiasa menjaga kinerja dengan baik, terutama menjaga tingkat profitabilitas yang tinggi, mampu membagikan deviden dengan baik, prospek usaha yang selalu berkembang. Tujuan fundamental bisnis perbankan adalah memperoleh keuntungan optimal dengan jalan memberikan layanan jasa keuangan kepada masyarakat Apabila bank dapat menjaga kinerjanya dengan baik maka dapat meningkatkan nilai saham di pasar sekunder dan meningkatkan jumlah dana dari pihak ketiga. Kenaikan nilai saham dan jumlah dana dari pihak ketiga merupakan salah satu indikator naiknya kepercayaan masyarakat kepada bank yang bersangkutan. Kepercayaan dan loyalitas pemilik dana kepada bank merupakan faktor yang sangat membantu dan mempermudah pihak manajemen bank untuk menyusun strategi bisnis yang baik.

Pandemi COVID-19 berdampak kepada manajemen strategi operasional perbankan. Pengembangan aplikasi digital mobile banking seharusnya dapat dilakukan secara lebih serius mengingat adanya pembatasan aktivitas sosial yang perlahan dialihkan menjadi aktivitas daring. Transaksi dialihkan dari

transaksi di cabang menjadi transaksi digital, sehingga transaksi layanan Internet Banking meningkat signifikan. Oleh karena itu pentingnya inovasi layanan pada aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki dana dengan yang membutuhkan dana dituntut untuk dapat melakukan aktivitasnya ditengah ancaman paparan covid-19. maka dari itu perlu dilakukan adanya upaya untuk mencegah penyebaran covid-19 yang semakin meluas maka bank dituntut untuk bisa memberikan pelayan sesuai dengan standar kesehatan dan bisa memberikan inovasi pelayan virtual atau jarak jauh dengan cara memanfaatkan digital, kebutuhan nasabah saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. terkait hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan digital end to end. artinya, antara layanan di customer service dan back office berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital (marlina dan bimo, 2018)

Perbankan syariah memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. perbankan syariah harus cepat beradaptasi dengan membuat strategi yang kreatif dan inovatif untuk bertahan dalam Pandemi covid-19. Tantangan yang dihadapi perlu untuk diubah menjadi sebuah kesempatan menjadi lebih baik. Selain itu masa berakhirnya pandemi belum bisa diketahui. (Hafizd, 2020).

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang

baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Pada masa pandemi, pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yakni sektor kesehatan, sektor riil serta sektor perbankan. Pandemi Covid-19 membawa berbagai persoalan di dalam dunia perbankan, dikarenakan dapat menghasilkan masalah pada sektor riil atau dunia usaha yang dapat menimbulkan permasalahan di dalam sektor perbankan, karena sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang beroperasi dalam mendukung kebutuhan dana dalam berinvestasi di bidang usaha. Covid-19 menimbulkan berbagai macam tantangan bagi perbankan syariah. Adiwarmanto Karim mengatakan bahwa kondisi dunia Perbankan Syariah dapat lebih dulu terpuruk dari pada industri bank konvensional.

Digitalisasi bank memiliki tujuan untuk meraih kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting didalam industri perbankan yang beroperasi pada bidang produk dan jasa. Nasabah dengan mudah dapat berpindah ke bank lain apabila nasabah tidak memperoleh apa yang diharapkan. Kenyataan tersebut membuat industri perbankan untuk

selalu berinovasi dan kreatif dalam menciptakan suatu keunggulan di tengah persaingan yang ketat di dalam mempertahankan nasabah dan menjaga kepercayaannya sehingga nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan keuntungan bagi usaha perbankan. Keunggulan di dalam persaingan tersebut harus dicermati oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah (customer's advantage). Sehingga bank harus memfokuskan kegiatannya pada pembentukan keunggulan kepada nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang akan berujung dengan penggunaan layanan berulang yang akhirnya akan membuat peningkatan pada nilai profitabilitas bank. Dalam mencapai tujuan tersebut strategi utama yang harus dilakukan oleh bank adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. (mawarni, 2021)

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti

memberikan pelayanan melalui sistem online.

Lalu bagaimana inovasi yang sebenarnya pada Bank syariah karna di dalam Al-quran dijelaskan bahwa pelayan harus diterapkan pada setiap menejemen yang baik, tata kelola perusahaan yang baik, yang dalam terminologi modern disebut sebagai Good Corporate Governance berkaitan dengan hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Aisyah r.a yang artinya "Sesungguhnya Allah menyukai apabila seseorang melalukan sesuatu pekerjaan dilakukan dengan baik". Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, haruslah memahami dan mengetahui prinsip-prinsip Good Corporate Governance dalam konteks ke Islaman.

Inovasi jasa layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah bank. salah satu bentuk jasa layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan online banking. transaksi perbankan menggunakan alat elektronik seperti laptop dan telepon seluler dengan menggunakan jaringan internet merupakan salah satu bentuk pengembangan. salah satu sitem yang dianggap tidak rumit dan lebih efisien untuk para pengguna dengan mobilitas yang tinggi adalah mobile banking. melihat dari gaya hidup masyarakat di zaman modern ini yang tidak bisa lepas dalam menggunakan telepon seluler.

penggunaan layanan digital di industri perbankan termasuk perbankan syariah menjadi penting karena pandemi covid-19 telah melemahkan sektor perekonomian, baik di dunia maupun di Indonesia termasuk menekan laju bisnis perbankan Tanah Air. Dalam konteks ini, pelayanan optimal kepada nasabah sangat penting dan digitalisasi menjadi solusinya. Berdasarkan penjelasan

sebelumnya, maka studi ini bertujuan untuk melakukan analisis responsive nasabah mengenai Inovasi Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah silondae 2 Kendari Di Era Pandemic Covid-19”.

2. Landasan Teori

Pelayanan Digital

Menurut Adil Setiawan, Muhammad Ryan Darmala mengutip dari Novayanti yang mengutip pendapat Tarigan mengatakan bahwa Digital Marketing merupakan kegiatan pemasaran yang termasuk branding dengan menggunakan berbagai perangkat berbasis digital seperti website, blog, e-mail, adwords, atau jejaring sosial lainnya.

Di Era globalisasi, pelayanan yang diberikan oleh bank tidak hanya dilakukan dengan cara-cara konvensional dengan model face to face dan menggunakan paper document, akan tetapi bank juga mulai beralih pada pemanfaatan teknologi dengan model non-face to face menggunakan digital document yang dikenal dengan istilah digital banking.

Pelayanan Digital Banking Di Masa Covid 19

Kondisi Pandemi Covid-19 yang memberikan konsekuensi untuk menjaga jarak fisik (physical distancing) dalam berinteraksi sehingga memicu perusahaan mempercepat transformasi digital demi memaksimalkan pelayanan perbankan. Selain untuk pelayanan, penerapan perbankan digital secara menyeluruh akan membuat bisnis proses lebih efisien. Internet banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan

melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan internet only bank tidak diperkenankan.

Menurut penjelasan Gubernur Bank Indonesia, saat ini perbankan juga berlomba memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah mulai dari pengiriman uang hingga pembuatan rekening tanpa harus ke kantor cabang. Adapun faktor lain yang mendukung meningkatnya transaksi digital banking adalah arahan pemerintah untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 seperti social distancing dan work from home (WFH). Perkembangan ini mengindikasikan menguatnya kebutuhan transaksi ekonomi dan keuangan digital, termasuk meningkatnya akseptasi masyarakat terhadap digital payment di tengah penurunan aktivitas ekonomi selama masa pembatasan sosial berskala besar (PSBB). (Nelwan dkk, 2021)

Inovasi Pelayanan Digital

Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah: Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru.

Taksonomi tersebut setidaknya mengelompokkan beragam inovasi ke dalam enam kategori besar, antara lain:

1. Inovasi layanan
2. Inovasi penyedia layanan
3. Inovasi organisasi dan administratif
4. Inovasi konseptual
5. Inovasi kebijakan
6. Inovasi sistematis

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research). Sehingga metode yang digunakan adalah Penelitian deskriptif kualitatif. Adapun jenis pendekatan yang

digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis dan studi kasus.

Data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data dari tiap-tiap jenis data adalah sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer atau data utama diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara Untuk sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam hal ini adalah para nasabah Bank kota kendari yang memaparkan persepsinya mengenai persepsi Nasabah Mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Pelayanan Dgital Bank Syariah Indonesia cabang Kendari Di Era Pandemic Covid-19..

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dari buku-buku) yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara antara lain:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan kesimpulan

Agar penelitian yang dilakukan membawa hasil yang tepat dan benar sesuai konteksnya dan latar budaya sesungguhnya, Keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

4. Hasil

Pelayanan digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae Kendari Sebelum Pandemi Covid-19

Adapun hasil wawancara mengenai layanan digital di Bri Syariah dengan informan MS bahwa:

“Ee oh layanan digital dulu itu di Bri Syariah yah ada sms banking, mobile Banking ya terus Internet Banking sama E-form itu sih ya”

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara adapun layanan digital pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum pandemi Covid-19 yaitu dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sms Banking

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan MS tentang fitur ini bahwa:

“Eee, kalo sms banking itu kan sama sih yah sms banking itu berupa layanan untuk nasabah yang ingin bertransaksi tanpa lewat teller atau ATM. tapi layanan ini sih terbilang jadul yah, rata-rata juga nasabah lebih menggunakan mobile banking”

2. Internet banking

Dari hasil wawancara dengan infoeman MS terkait dengan internet banking :

“Terus internet banking kalo internet banking ini yah web yang bisa diakses syaratnya kita harus nasabah dulu baru bisa akses internet banking ini”

3. E-Form

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan MS bahwa:

“nah kalo E-form ini pengisian-pengisian formulis sih bagi calon nasabah yang ingin membuka rek di Bris gitu.”

4. Mobile Banking

Adapun fitur-fitur dari Mobile Banking Bri Syariah antara lain :

1. Transaksi Perbankan Digital
2. Pembelian
3. Notifikasi Transaksi
4. Inbox
5. Elektronik statement
6. Transaksi Favorit
7. Informasi BRIS
8. konten islami

Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di era Pandemi Covid-19

Berdasarkan Hasil Pengamatan dan wawancara oleh informan mengenai Inovasi Pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari. Sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana inovasi pelayanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2.

Adapun produk layanan digital yang ada pada Bsi adalah:

1. Sms Banking atau Bsi Notifikasi
2. Bsi Call Center
3. Automatic Teller Machine
4. Tarik Tunai Tanpa Kartu
5. Internet Banking
6. Mobile Banking

Seperti hasil wawancara dengan informan MS yang menyebutkan bahwasannya ada beberapa produk yang disediakan Bsi dalam pelayanan digitalnya yaitu :

“Kalo digital, sudah banyak sih tulis saja situ Bsi Net, ada sms Banking, terus sudah ada transaksi penarikan tarik tunai tanpa kartu yang penting punya bsi mobile terus apa lagi yah, Atm kan Automatic Teller machine, sebenarnya banyaksih sama penarikan tunai di indomaret sebenarnya fokus ke bsi mobile gitu”

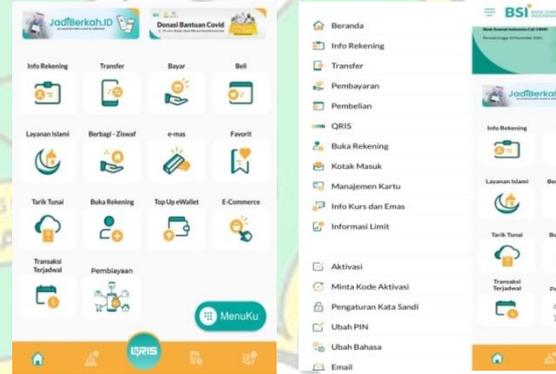
Inovasi layanan digital saat ini lebih fokus kepada pengembangan mobile banking, seperti hasil

wawancara, informan MS mengatakan bahwa :

“Jadi kalo pelayanan digital sebenarnya ga terlalu banyak cuman di bsi mobile aja apa lagi bsi masih baru jadi layanan digitalnya lebih mengarah ke bsi mobilenya, cuman kalo di bsi mobile lebih fokus juga kaya bayar spp, kaya zakat semua dalam 1 hp lah jadi bisa semua transfer dan lain-lain seperti itu jadi ga perlu komputer atau laptop seperti itu klasifikasinya ndd sih cuman kalo di tanya inovasi layanan digital yaitu lebih ke arah itu bsi mobilenya”

Terkait dengan inovasi layanan digital Bank Syariah Indonesia dari penjelasan di atas hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada informan PY yang mengatakan Bahwa :

“Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya merger Bsi yang terjadi di tengah wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur dari Bris Online”



Gambar

Tampilan aplikasi Bsi Mobile

Ada berbagai macam inovasi fasilitas pelayanan digital dan fitur-fitur pembaruan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia untuk melayani para nasabah pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Abdullah Silondae 2 Kendari (Ex Bri Syariah) seperti yang dijelaskan Dibawah:

1. Pembukaan rekening Online

Informan FN mengatakan Bahwa

:

“Di Bsi Mobile ini buat rekening langsung tanpa harus ke kantor jadi bisa buka bsi mobilnya nanti bisa dipilih pembukaan rekeningnya via hp atau via kantor nanti bisa dipilih alamat kantornya dimana itu inovasi pertama lalu inovasi ke 2 kami kan sebelumnya ex BRI Syariah tapi sekarang sudah menjadi BSI Silondae 2 jadi dari Bris Mobile itu ga ada aplikasi seperti itu pas di Bsi Mobile sudah ada itu inovasi Terbaru”

Sedangkan dari Pihak Nasabah mengatakan hal yang sama dimana inovasi pelayanan digital perbankan syariah ini bisa membuka rekening secara online seperti yang dikatakan informan PY bahwa:

“Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya merger Bsi yang terjadi di tengah Wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur dari Bris Online sebelumnya”

Informan ZA Juga mengatakan Bahwasannya:

“Mengingat bahwa mobile banking Bsi ini masih baru yang dapat saya mention perubahan fiturnya itu adalah fitur pembukaan rekening yang dapat dilakukan di aplikasi Bsi Mobile sehingga ditengah pandemi ini kita tidak perlu repot-repot ke kantor Bank Bsi untuk Membuka rekening.”

2. Fitur Keamanan Yang dikembangkan Aplikasi Digital Bsi Mobile

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan informan Fn dalam hal ini mengatakan bahwa:

“kemudian inovasi yang kedua dari Bsi sendiri itu sudah aktivasi atau

mau transaksi itu 2 kali sandi atau 2 kali verifikasi jadi ada kata sandi sama ada pinnya sebelumnya dari Bris Mobile itu tidak ada hanya pin saja itu sih kalo dari inovasinya kemudian ada propomo-promo apa setiap bulannya di tampilkan di informasikan di Bsi Mobile itu ada di tampilan halaman awalnya”

“Inovasi yang kedua dari Bsi sendiri itu sudah aktivasi atau mau transaksi itu 2 kali sandi atau 2 kali verifikasi jadi ada kata sandi sama ada pinnya sebelumnya dari Bris Mobile itu tidak ada hanya pin saja itu sih kalo dari inovasinya”

3. Solusi Emas (tabungan E-mas dan Gadai emas)

Solusi emas atau tabungan dan gadai emas ini merupakan salah satu inovasi fitur terbaru dari pelayanan digital Bsi Mobile hal ini dileaskan dari hasil wawancara bahwa :

“Kemudian ini ada yang baru lagi inovasinya jadi kalo sebelumnya di Bris Online itu ga ada gadai emas nah kalo sekarang kitakan udah merger jadi beberapa prodak dari bank lain itu bisa di gabung juga dikita”

4. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Mengenai Hasil wawancara Fitur ini juga dijelaskan Oleh Informan FN Bahwa :

“Inovasi lainnya di Bsi mobile itu bisa tarik di Indomaret tanpa biaya jadi bisa ke indomaret mau tarik tunai nanti limitnya itu 400 ribu tanpa biaya administrasi seperti itu, selain tarik tunai via Atm jadi tarik tunai via indomaret juga bisa, jadi untuk aplikasi tarik tunainya tanpa Atm bisa di indomaret bisa di Atm, Atmnya khusus di Bsi kaya gitu”

Informan JT juga mengatakan bahwa :

“Nih tarik tunai tanpa kartu nih yang menarik menurut saya jadi kalo saya mau menarik sendainya terus saya lupa bawa kartu atm jadi gampang deh selama ada Hp”

5. Transaksi Terjadwal

Berkeenaan hal ini hasil wawancara dengan Informan FN dalam transaksi terjadwal ini bahwasannya :

“Jadi ada beberapa fitur yang bisa dibuka seperti itu kemudian ada transaksi terjadwal juga kalo di Bsi Mobile kemarinkan tidak ada transaksi terjadwal Jadi Kalo Di Bsi Mobile itu bisa kita mentransfer atau Bayar angsuran ditanggal berapapun itu yang sudah dijadwalkan, misalnya ini kaya sayakan pekerja ya gajian tanggal 25 tapi saya harus bayar tagihan saya setiap tanggal 27, barangkali saya lupa saya bisa kopi jadwalnya itu di Bsi Mobile jadi bisa menjadwal pert tanggal berapa jadi otomatis akan terkirim tanpa kita buka lagi, begitu inovasi yang lain”

6. QRIS (Quick Responden Indonesia Standard)

Bedasarkan hasil wawancara fitur ini juga di jelaskan oleh Informan FN Bahwa :

“Kriss itu kode barcode biasa kalo mba kekasir atau dilippo mungkin ya atau dimana tempat makan itu dikasir ada barcode, terus aplikasi pembayaran bisa digunakan mbanya ga perlu minta no rekeningnya atau apa langsung barcode langsung di scan aja”

Informan Ms juga mengatakan bahwa :

“kami punya 1 produk yang namanya qriss bisa kalo jalan-jalan di makaraja, terus e di pedagang-pedagang Umkm kalo ga ada uang ya itu di barcode.”

7. Fitur Layanan Islami

Berdasarkan Hasil wawancara yang peneliti dapat Informan FN juga menyebutkan Fitur islami ini Bahwa:

“Disinikita ada layanan islami sebelumnya itu tidak ada itu disitu bisa dibuka di aplikasinya ya nah jadi bisa membaca quran disitu kemudian ada motifasi-motifasi islam juga bisa dibaca disitu, jadi kalo mbanya lagi nda ada kerjaan bisa pake aplikasi Bsi Mobile kalo mau nambah pengetahuan keislaman mungkin bisa di buka Bsi Mobilenya”

8. Fitur Bayar

Menurut Hasil wawancara Yang peneliti lakukan Informan PY terkait dengan perbaruan dalam fitur pembayaran menjelaskan Bahwa :

“kemudian Bsi mobile juga sudah mengupgrade pembayaran-pembayaran seperti akademik, institusi, telkompay, Bpjs, internet/tv kabel E-commerce (shopee, tokopedia, lazada) tiket, asuransi”

Kemudian informan FN mengatakan bahwa :

“fitur bayar, jadi di fitur bayar ada macam-macam ada pln, tagihan, akademik, bayar tiket asuransi Bpjs juga bisa”

9. Fitur Berbagi

Dari hasil wawancara terkait dengan fitur berbagi ini informan MS mengatakan bahwa:

“Jadi, jadiberkah.id itu sebenarnya program, ada tiap-tiap bank itu punya programnya masing-masing jadi kalau program jadi berkah itu kaya temanya tapi sebenarnya produknya adalah zakat, infaq dan sedakah, jadi yang zis itu, jadi kita ini produknya zis kita kumpul terus kita rangkap temanya itu jadiberkah, jadi orang tanya jadiberkah itu apa, jadi kita berkahnya lewat penyaluran dari zakat, infaq dan sedekah di bsi

mobile, semuanya dirangkum tapi masuknya di mobile banking lagi gitu, jadi dia lebih enak zis apatuh orang malas, tapi kalo kita rangkum jadiberkah orang berpikir oh saya mau ini, ada juga jadiberkah yang khusus untuk kaya penanganan penyaluran pembangunan masjid macam-macam sih. Jadi bukan di akses sih lebih tepatnya kaya temanya tetap penyalurannya melalui mobile banking.”

Beberapa Biaya-Baya Bsi Mobile

Transaksi	Biaya
Transfer ke sesama Bsi	Gratis
Top up OVO Gopay Shopeepay	Rp. 1.500
Bayar listrik	Rp. 3.000
Biaya pembayaran Bpjs	Rp. 2.500
Transfer ke Bank lain via Atm	Rp. 6.500
Biaya to up link aja	Rp. 1000
Top up E-wallet	Rp. 1000

5. Pembahasan Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Sebelum Adanya Pandemi Covid-19

Pembahasan Pada Poin awal ini membahasa mengenai pelayana digital di Bank Syariah Indonesia Sebelum Adanya Pandemi Covid-19. Adapun layanan digital Bri Syariah Adalah Sms banking layanan ini merupakan layanan yang satu-satunya tidak membutuhkan koneksi internet untuk menjalankannya. Tetapi disini agar bisa digunakan harus membutuhkan pulsa setiap kali transaksi.

Mobile Banking, Perbangkannya produk Mobile Banking menjadi layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan Transaksi, layanan digital seperti Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan produktifitas bagi nasabah. Fitur mobile banking

yang disebut aplikasi Bris Online merupakan fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan nasabh untuk melakukan transaksi.

Internet Banking Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses kapanpun selama 24 jam, dan di manapun untuk memenuhi kebutuhan akan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan bertransaksi. Layanan ini bisa diakses oleh nasabh dengan menggunakan personal computer, laptop, notebook atau smartphone.

E-form adalah fitur yang ada dalam layanan yang berisikan formulir-formulir elektronik. Fitur ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan faedah, tabungan impian dan tabungan haji.

Pada masa ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan sebelum adanya pandemi covid-19 di indonesia semua aktifitas pelayanan perbankan dilakukan secara normal *face to face* atau tatap muka secara langsung, layanan produk tambahan *mobile banking* menjadi layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. tidak adanya pembatasan sosial sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung di kantor. semenjak adanya pandemi covid-19 semua aktivitas yang semula dilakukan secara tatap muka sekarang menjadi zaman yang serba online.

Dalam hal pelayanan berbagai fasilitas layanan publik melakukan penyesuaian jam oprasional sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, hal ini dikarenakan guna meredam laju kasus positif covid-19. di bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2 kendari sendiri, melakukan perombakan jadwal

pelayanan seperti jam oprasional yang semulanya bank bsi sebelum adanya pandemi yaitu bri syariah indonesia mulai beroperasi dari pukul 08.00-15.00 sore namun setelah adanya pandemi menyesuaikan dengan kondisi pandemi, jam oprasionalnya yakni 08.00-14.00.

Selain dari pada perubahan jam oprasional, bsi pun membatasi jumlah nasabah yang bertransaksi secara tatap muka.

Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

Inovasi pelayanan digital Perbankan menjadi suatu hal penting yang harus dikembangkan, karena seperti situasi pandemi begini dunia semakin mengarah ke perbankan digital aktivitas masyarakat yang lebih banyak dirumah selama Pandemi Covid-19 mendorong transaksi digital menjadi naik.

Ada beberapa manfaat layanan digital yang dikembangkan oleh Perbankan, digitalisasi dalam perbankan diharapkan mampu menciptakan suasana pekerjaan berbasis digital, mempermudah, mempercepat serta meningkatkan volume transaksi digitalisasi, digitalisasi perbankan syariah bertujuan agar Bank Syariah memiliki daya saing, layanan digital yang diberikan oleh Bank Syariah kepada Nasabah akan memberikan nilai lebih di mata masyarakat untuk bertransaksi di perbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapat inovasi pelayanan digital di Perbankan Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 yaitu Bsi Mobile, aplikasi ini berbasis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak Bank.

Belum meredanya kondisi pandemi tentu sangat membatasi aktivitas sosial di luar rumah. ini karena

memang ikhtiar yang harus dilakukan agar covid-19 bisa segera pergi, pengembangan di aplikasi digital bsi mobile menawarkan banyak fitur menarik untuk nasabah bertransaksi dirumah saja.

Selain fitur-fitur pelayanan di aplikasi yang semakin kompleks fitur keamanan dalam aplikasi bsi mobile pun juga dikembangkan seperti hasil wawancara yang peneliti dapat bahwa untuk mengakses aplikasi bsi mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan pin untuk melakukan transaksi.

Adapun inovasi pelayanan digital dalam Bsi mobile yaitu :

1. Pembukaan rekening Online

Buka Rekening bisa kapan saja dan dimana saja, dan tidak repot karena Harus Antri Di Bank. Adapun Layanan yang terdapat di fitur ini

2. Fitur Keamanan Yang dikembangkan Aplikasi Digital Bsi Mobile

Adanya pembaruan fitur keamanan Pada aplikasi Bsi Mobile sehingga Nasabah tidak perlu khawatir Karna keamanan pemakaian sudah terjamin. Aplikasi Bsi Mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan Pin untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya.

3. Solusi Emas (tabungan E-mas dan Gadai emas)

Produk Cicilan Emas Bsi, yang memberikan Fasilitas Kepada Masyarakat Untuk Dapat Memiliki Logam Mulia Dalam Bentuk Emas Batangan dengan Menggunakan Akad Murabahah (Jual-beli) yang pembayarannya dilakukan secara cicilan

Yang pertama yaitu Nasabah dapat memiliki rekening tempat menyimpan emas yang dapat di top-up, di tarik dan ditransfer cukup dari Bsi Mobile. Lalu yang kedua solusi untuk melindungi nilai tabungan nasabah dan yang terakhir nasabah yang telah mempunyai emas di rekening e-mas tersebut, dapat memberikan emasnya kepada orang lain dengan cara transfer antar rekening e-mas secara real time.

4. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Fitur ini adalah solusi praktis Dalam penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik Tunai Tanpa Kartu Bisa Dilakukan Di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia Dan Indomaret. Bsi memahami kebutuhan dan tren gaya hidup masyarakat di era digital ini, Melalui Inovasi ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan di ATM sekaligus memberikan rasa aman kepada nasabah dan masyarakat yang dimana saat ini adalah masa Covid-19.

5. Transaksi Terjadwal

Dengan menggunakan fitur ini maka transaksi-transaksi Nasabah tidak khawatir lagi jika lupa karna adanya fitur tersebut, perintah transfer yang akan dijalankan sesuai intruksi jika Nasabah memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah Uang secara periodik misalnya pembayaran kursus, akademik atau tagihan lainnya, pada pilihan fitur ini mulai dijalankan hingga waktu tertentu agar transfer tidak dilakukan setelah jadwal terakhir dibuat.

6. QRIS (*QuickResponden Indonesia Standard*)

Adapun keunggulan dari fitur ini adalah Mudah dan Aman Fitur ini dapat memberikan Kemudahan dan kenyamanan kepada Nasabah pengguna BSI Mobile dalam Bertransaksi Menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman selain itu transaksi menjadi cepat, sistematis, otomatis, ringkas dan tidak memerlukan uang kembalian

7. Fitur Layanan Islami

Di layanan Islami Nasabah Bisa Membaca Juz Amma, Menghafal Asmaul Husnah, Mempelajari Hikmah-hikmah Tentang keuangan sesuai Syariat Islam., dan Layanan Pengingat Waktu Solat Beserta Arah Kiblat. Bank Syariah Kini Tidak hanya Memberikan Layan dalam Hal Transaksi Keuangan, tetapi Juga menyediakan layanan Bagi Nasabah Yang Ingin Melakukan Ibadah di mana saja kapan saja dengan Layanan Islami.

10. Fitur Bayar

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Bagi Nasabah Untuk Melakukan Transaksi pembayaran berbagai kebutuhan Nasabah, Segala pembayaran kebutuhan Harian Dan Bulanan Bisa dilakukan Dari Mana saja dengan Menggunakan Mobile Banking BSI.

Adapun Layanan pembayaran yang bisa dilakukan, yaitu : PLN Postpaid, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, E-commerce, Berbagai-Ziswaf, BPJs, Haji Dan Umrah, Penerimaan Negara, PDAM,

Multi Payment Perusahaan Gas Negara (PGN)

11. Fitur Berbagi

Melalui fitur ini, Nasabah Bisa menyalurkan Zakat, Infaq, Wakaf secara mudah di mana saja, dan kapan saja. Disitu juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa Zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.

Pelayanan publik pada bsi syariah terkait dengan pelayanan digital dimana pelayanan digital ini aplikasi mobile banking adanya perubahan fitur-fitur dan perbaruan setelah adanya merger bri syariah menjadi bsi syariah. jelas perbedaan pelayanan digital dari aplikasi bris online menjadi bsi mobile adanya fitur yang lebih komplek untuk memberikan layanan kepada para nasabah dalam bertransaksi online.

Maka dari pada itu di masa pandemi covid-19 mewabahnya virus covid, bank syariah indonesia tetap memberikan pelayanan perbankan secara prima. layanan nasabah tetap lancar berkat adanya aplikai bsi mobile, tapi mengingat dimasa pandemi ini kita masih hidup berdampingan dengan covid-19, dengan berlakunya new normal, kantor-kantor sudah diperbolehkan melakukan kembali berbagai aktivitas, termasuk bank juga sudah diperbolehkan memberikan layanan perbankan kepada nasabah secara langsung atau tatap muka.

Dengan adanya pelayanan digital ini para nasabah bisa merasakan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan transaksinya, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapati terhadap kemudahan bertransaksi dengan hadirnya pelayanan digital berpengaruh positif rata-rata informan mengatakan dengan adanya aplikasi

digital mobile banking ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi online apa lagi di masa pandemi saat ini.

6. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam hal pelayanan digital sebelum adanya pandemi, Bank telah memanfaatkan layanan digital dalam melakukan transaksi. Adapun hasil wawancara mengenai layanan digital di Bri Syariah yaitu sms banking, mobile banking, internet banking dan juga e-form. Pada masa ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan sebelum adanya pandemi covid-19 di indonesia semua aktifitas pelayanan perbankan dilakukan secara normal face to face atau tatap muka secara langsung, layanan produk tambahan mobile banking menjadi layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. tidak adanya pembatasan sosial sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung di kantor.
2. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara oleh informan mengenai inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2 kendari. sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana inovasi pelayanan digital pada bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2. pada bank syariah indonesia aplikasi layanan tersebut yaitu bsi mobile, aplikasi ini berbasis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak bank. di era

pandemi ini bank dituntut terus berinovasi terkhusus di layanan digitalnya karna dimasa pandemi ini bank harus tetap beroperasi ditengah wabah covid-19 dimana adanya pembatasan sosial. layanan yang di kembangkan oleh bsi adalah mengenai fitur-fitur yang ada di mobile banking bsi cabang abduallah silondae 2.

7. Saran

1. Berdasarkan permasalahan yang peneliti bahas Dalam penelitian Ini Yaitu Inovasi pelayanan digital bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah silondae 2 maka Peneliti Hendak Menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Perbankan syariah

Berdasarkan dari uraian di Atas maka penulis menyarankan kepada Praktisi maupun regulator sebaiknya lembaga perbankan syariah dapat mengoptimalkan layanan mobile banking yang berfokus pada keuntungan relatif, menyediakan fitur yang lengkap sesuai dengan gaya hidup masyarakat, dan menyederhanakan tampilan fitur aplikasi untuk mempermudah pengguna layanan mobile banking. Dan terus melakukan inovasi mengenai layanan Mobile Banking Bank Syariah, hal ini di karenakan kebutuhan Masyarakat dan kemajuan teknologi semakin pesat. Mengenai Pelayanan Mesin Atm yang Masih minim agar sebaiknya memberikan Layanan Mesin Atm dititik yang lebih banyak lagi mesin Setor tunaipun masih minim tersedia.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia. Dan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini.

Daftar Pustaka

JURNAL :

Anugrah dan Royani,(2021) “Inovasi Layanan Perbankan Pada Era Disruption Di kota Dan Kabupaten Sukabumi”
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea>

Fardhani H., (2010) “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”,
<http://www.ijil.ui.ac.id/index.php>

Febriana N. I., (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01
<http://178.128.61.209/index.php/isbah>

Firtiana D. N., (2014) “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (study Deskripsi tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di stasiun Gubeng Surabaya)”, jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 2, No. 1
<http://www.journal.unair.ac.id>

Hafidz J. Z., (2020) “Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19” . Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam Vol. 5 No. 2
<https://www.syekh Nurjati.ac.id/jurnal>

Malilah DKK , (2020) Vol. 1 No. 2 “Kabaca Jemput Bola: Inovasi Layanan TBM Kampung Buku Cibubur Pada Masa Pandemi”. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi,

- <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tadwin>
- Marlina A., Bimo W. A., (2018) "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank" . Jurnal Ilmiah Inovator , <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php>
- mawarni R., fasa M. I., (2021) "optimisasi kinerja digital bank syariah di masa pandemic covid-19" jurnal manajemen bisnis (JMB), Volume 34 No.1 <https://ejournal.stieibbi.ac.id>
- Mirnasari R. M., (2013) "Inovasi Pelayanan public UPTD Terminal Purabaya-bungurasih" jurnal kebijakan dan manajemen public Vol.1 No.1 <https://www.academia.edu/download>
- Neli, Kurniasih, (2020) "Persepsi Nasabah bank Syariah Terhadap Adopsi Layanan Mobile Banking Dalam Kerangka Difusi inovasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Purwokerto)" <http://repository.iainsalatiga.ac.id>
- Oktaviani, Rosidah, (2020) "Analisis Inovasi Produk Dan pelayanan Pada Bank Jatim Syariah KC Madiun" <http://etheses.iainponorogo.ac.id>
- Sari B. N. I., (2018) "perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kntor Cabang Bengkulu" <http://repository.iainbengkulu.ac.id>
- Syaifullah H, Idrus A, (2019) "Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital : Studi Kasus Di yayasan Wakaf Bani Umar" Vol. 6 No. 2 <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/>
- BUKU :
- Adinugraha H, H., Dkk, (2021). *Tetap Kreatif Dan Inovatif Di Tengah Pandemi Covid-19*. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- Alfisyahrin M., (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan pustaka Obor Indonesia
- Barata, A. A., (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Febriani N, S., Dewi W,W, A., (2019). *Perilaku Konsumen Di Era Digital (beserta Studi Kasus)*. Malang : Tim UB Press
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Katharina R, Jaweng R, N, E., (2020). *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lestari E. R., (2019). *Manajemen Inovasi : Upaya meraih keunggulan Kompetitif*. Malang : UB Press
- Nelwan Dkk, (2021). *Layanan Internet Banking Dan Mobile Di Bank Kb Bukopin*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Nigro F, A., (2012). *Administrasi Publik Modern*. Yogyakarta : Palmall
- Nurhayoko, (2020). *Inovasi birokrasi membuat kerja birokrat lebih*

- bermakna*. Jakarta : KPG
Kepustakaan Populer Gramedia
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T.,
Siagian, N., Refelino, J., Tojiri
Y., Nugraha, N. A., Manullang,
S. O., Yendrianof, D., Sari, N.
H. M., Bahri, S., (2020).
Pelayanan Publik. Yayasan Kita
Menulis.
- Sukmadi, (2016). *Inovasi dan
kewirausahaan (Edisi
Paradigma Baru
Kewirausahaan)*. Bandung :
Humaniora utama Press.
- Susanto, Putra R, M, S.,(2010). *60
management gemsapplying
management wisdom in life*.
Jakarta : Gramedian Pustaka
Utama
- Wijoyo H, Dkk., (2021). *transformasi
Digital dari Berbagai Aspek*.
Sumatra barat: Insan Cendekia
Mandiri (grup penerbitan CV
insan cendekia Mandiri).

