

Peranan *Webform* BSI Dalam Kemudahan Transaksi Online Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi

Riska Adwiyah Hasibuan¹, Atika²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail : riskahasibuan44@gmail.com¹, atika@uinsu.ac.id²

Abstract. *The BSI webform is a web facility created by Bank Syariah Indonesia for its customers. After the merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) showed digital improvements in its operational system, including deciding on a policy for its customers, namely if they wanted to make offline transactions, they tried to register the type of transaction using the BSI webform. The purpose and benefits of research of the internship conducted by the author is to find out the role of the webform in the ease of previous transactions. This study used a descriptive qualitative research method in the form of research with a case study method or approach (Case Study). The results of the study show that it is concluded that the role of the BSI Webform is very important in helping customers carry out banking transactions efficiently, quickly and safely. The BSI webform also enables banks to improve services and provide a better transaction experience for customers. Therefore, the BSI Webform is highly recommended for BSI customers who want to make banking transactions easier and safer.*

Keywords: *BSI Webform, Online Transaction.*

Abstrak. *Webform BSI adalah fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabah nya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabah nya yaitu jika ingin melakukan transaksi offline diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan webform BSI. Tujuan dan manfaat dari penelitian sebagai hasil yang dilakukan penulis ialah untuk Mengetahui Peranan Webform dalam Kemudahan Bertransaksi sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (Case Study). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan Webform BSI sangat penting dalam membantu nasabah melakukan transaksi perbankan secara efisien, cepat, dan aman. Webform BSI juga memungkinkan bank untuk meningkatkan layanan dan memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih baik bagi nasabah. Oleh karena itu, Webform BSI sangat direkomendasikan bagi nasabah BSI yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan aman.*

Kata kunci: *Webform BSI, Transaksi Online*

LATAR BELAKANG

Bank Syariah Indonesia mempunyai peran yang penting sebagai dari perantara dalam seluruh aktifitas ekonomi ekosistem halal. Industri bank syariah di Indonesia sudah bertumbuh kembang secara signifikan dalam 30 tahun terakhir. Inovasinya dalam produk, peningkatan layanannya serta perkembangan jaringannya yang diakui sebagai dinamika positif setiap tahunnya (Suhayati, jurnal.2022).

Dalam perbankan banyak sekali transaksi yang dapat dilakukan oleh konsumen diantaranya adalah menabung, transfer atau melakukan pembayaran dan pembelian. Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja secara langsung ataupun secara digital dengan bentuk barang ataupun dalam bentuk jasa yang ditawarkan demi mendapatkan keuntungan.

Salah satu pelayanan digital yang sudah digunakan oleh bank BSI adalah *Webform*. *Webform* BSI adalah fasilitas *web* yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabah nya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabah nya yaitu jika ingin melakukan transaksi *offline* diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* BSI. Fasilitas – fasilitas yang terdapat pada *webform* BSI yaitu buka rekening dan transaksi. Dimana transaksi yang dimaksud ada Setor Tunai, Tarik Tunai, Pemindah Bukuan, Transfer SKN, dan Transfer RTGS. (Suhayati,2022).

Namun, *Webform* BSI juga bisa mengalami kendala seperti dikarenakan jaringan internet *error* maupun *Web* yang tidak berjalan. Menjadi permasalahan apakah peranan *Webform* BSI dapat membantu pelayanan transaksi di Bank Syariah Indonesia

Melihat pentingnya peranan *webform* BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis peranan *webform* BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, serta memberikan saran dan rekomendasi terkait dengan pengembangan layanan ini.

Berdasarkan uraian di atas maka judul yang penulis ambil adalah, “***Peranan Web Form Dalam Kemudahan Transaksi Online Di Bank Syari’ah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi***”.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Transaksi

Dalam perbankan transaksi mencakup berbagai aktivitas, seperti setoran tunai, penarikan tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian valuta asing, pembukaan rekening baru, pembelian produk keuangan dan lain sebagainya. Menurut slamet wiyono pengertian transaksi adalah suatu kejadian finansial atau ekonomi yang melibatkan minimal dua pihak yang mana keduanya akan saling melakukan kegiatan pertukaran, pinjam-meminjam, melibatkan suatu perserikatan usaha, dan kegiatan lain dengan dasar keinginan masing-masing atau peraturan yang berlaku. (Hisar, 2022)

Dalam konteks perbankan, transaksi dapat dilakukan secara tunai atau non-tunai. Transaksi tunai adalah transaksi yang dilakukan dengan menggunakan uang tunai, seperti setoran tunai dan penarikan tunai. Sedangkan transaksi non-tunai meliputi transfer dana melalui m-banking atau *Webform* BSI, serta pembayaran tagihan melalui kartu kredit atau debit. (Setiawan.2022)

2. Pengertian WebForm

Webform merupakan istilah yang berasal dari kata formulir *web*, pengertian dari formulir *web* adalah dokumen yang memiliki format dan berisikan bidang kosong yang dapat di isi oleh pengguna dengan data dalam bentuk media internet. Faktanya, saat ini sudah banyak yang bergantung pada alat digital seperti handphone dan komputer. Kehadiran *webform* dapat menyelesaikan berbagai macam masalah karena cara kerja dan prosesnya sudah sepenuhnya melewati tahapan kertas. *Webform* juga dapat memudahkan pengguna tanpa membedakan jenis handphone atau komputer yang digunakan dan tidak perlu menggunakan perangkat lunak apapun untuk membuka serta menggunakan formulir (Mulyawan, 2021).

Hadirnya *webform* BSI juga membawa perubahan yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia sebagai perbankan yang modern. Hal ini tentu saja membawa dampak positif untuk bank dan juga nasabah dimana nasabah lebih mudah menikmati layanan yang disediakan oleh bank dan bank mendapatkan *feedback* yang baik dari nasabah, dengan begitu menjadikan bank dan nasabah sama-sama mendapat keuntungan dalam penerapan layanan *webform* BSI. (Rosanti, 2022)

3. Peranan WebForm

Webform BSI memiliki peran penting dalam membantu layanan transaksi bagi nasabah BSI. Dengan menggunakan layanan *Webform*, nasabah dapat melakukan transaksi lebih mudah, tanpa harus berlama – lama antri. Beberapa peran *Webform* BSI dalam membantu layanan transaksi :

a. Memudahkan Nasabah

Dengan menggunakan *Webform* BSI, nasabah dapat melakukan transaksi dari jauh, kemudian ke bank untuk memberikan kode reservasi kepada teller. Hal ini memudahkan nasabah untuk menghemat waktu

b. Meningkatkan Efisiensi

Penggunaan *Webform* BSI dapat meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi nasabah, dimana nasabah dapat mengisi secara online dengan cepat dan mudah. Sehingga memudahkan transaksi

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Dengan penggunaan *Webform* BSI dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisiensi, dan berkualitas kepada nasabah

d. Meminimalkan Kesalahan

Penggunaan *Webform* BSI dapat meminimalkan kesalahan dalam pengisian formulir karena nasabah dapat mengisi data secara detail dan akurat.

Dalam keseluruhan *Webform* BSI memiliki peran yang sangat penting dalam membantu layanan transaksi bagi nasabah, dengan menggunakan layanan ini nasabah dapat memperoleh layanan lebih cepat, efisiensi, dan berkualitas dari BSI. (Rosanti, 2022)

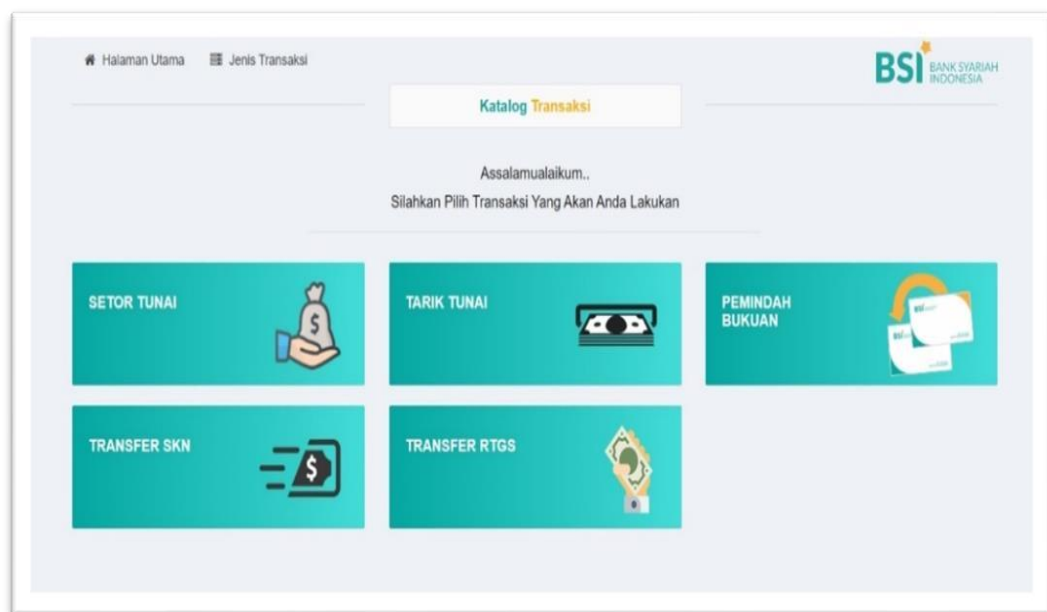
4. Manfaat *Webform*

Penggunaan media elektronik pada saat ini sudah semakin berkembang sehingga banyak perusahaan yang bersaing mengembangkan metode-metode baru yang di luncurkan, begitupun pada institusi perbankan saat ini meluncurkan berbagai layanan baru berbasis digital demi melindungi para *customer* atau nasabah dari peredaran virus yang sedang berkembang pesat saat ini. Berikut manfaat penggunaan *webform* BSI :

- a. Memeriksa sendiri kelengkapan formulir *web* atau digital untuk memastikan tidak ada data yang kosong, dan jenis informasi yang dimasukkan sudah benar dan teliti.
- b. Konfirmasi pengiriman formulir *web* atau digital memiliki e-mail pengiriman yang dapat mengetahui setiap pengiriman lembar formulir.
- c. Penyimpanan otomatis dan analisis data dengan komposisi yang tepat, formulir *web* bisa disimpan langsung dalam *database*.
- d. Dapat melakukan transaksi seperti transfer antar bank maupun sesama bank, kemudian dapat melakukan setor tunai atau menabung hanya dengan mengisi formulir pada laman *webform*.
- e. Dapat membuka rekening secara online dengan begitu nasabah hanya tinggal mengambil buku tabungan dan kartu di bank terdekat (Mulyawan, 2021).

5. Jenis transaksi yang terdapat pada webform BSI di Bank Syariah Indonesia

Berikut jenis transaksi yang terdapat pada webform BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi :



Halaman Depan Transaksi Webform Online BSI

a. Setor Tunai

Setor tunai merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk memasukkan uang baik ke rekening BSI atau bisa disebut transaksi ini sama dengan menabung. Nasabah dapat melakukan setor tunai dengan mengisi *webform* dimanapun hingga mendapatkan kode, kemudian setelah itu nasabah dapat mengunjungi Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi untuk melakukan transaksi, langkah-langkah mengisi *webform* adalah sebagai berikut :

- 1) Langkah pertama yang harus di lakukan ialah nasabah mengakses link www.webform.bankbsi.co.id .
- 2) Setelah itu tekan tombol “Masuk”.
- 3) Kemudian nasabah dipersilahkan menekan tombol “Transaksi”.
- 4) Setelah itu tekan tombol “Setor Tunai”.
- 5) Kemudian nasabah mengisi identitas yang tertera dengan lengkap, jika sudah tekan “Setor” lalu akan muncul kode transaksi.
- 6) Langkah selanjutnya setelah mendapatkan kode reservasi kemudian di tunjukkan kepada *teller* kode reservasi transaksi yang tertera dan KTP, setelah itu transaksi nasabah akan di proses oleh *teller*.
- 7) Proses setor tunai berhasil.

b. Tarik tunai

Tarik Tunai merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk mengambil uang yang terdapat pada rekening tabungan BSI, Nasabah dapat melakukan tarik tunai dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi atau mengisi *webform* di manapun dengan langkah sebagai berikut :

- 1) Setelah masuk ke *Webform* BSI kemudian tekan tombol “Transaksi”.
- 2) Tekan tombol “Tarik Tunai”.
- 3) Isi formulir identitas yang ada di *web*, jika sudah tekan “Tarik” lalu akan muncul kode transaksi.
- 4) Menunjukkan ke *teller* kode reservasi transaksi dan KTP, selanjutnya transaksi nasabah akan di proses oleh *teller*.
- 5) Proses tarik tunai berhasil.

c. Pemindah Bukuan

Pemindah Bukuan merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang ke sesama rekening BSI melalui *teller* dengan menggunakan buku tabungan, Nasabah dapat melakukan pemindah bukuan dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi atau mengisi *webform* di luar bank dengan langkah sebagai berikut :

- 1) Setelah masuk ke *Webform* BSI kemudian tekan tombol “Transaksi”.
- 2) Tekan tombol “Pemindah Bukuan”
- 3) Isi formulir identitas yang ada diweb, (data pengirim dan data penerima) jika sudah tekan “Pindah Buku” lalu akan muncul kode transaksi.
- 4) Menunjukkan ke *teller* kode reservasi transaksi dengan membawa buku tabungan dan KTP, selanjutnya transaksi nasabah akan di proses oleh *teller*.
- 5) Proses pemindah bukuan berhasil.

d. Transfer SKN

Transfer SKN atau kepanjangan dari *Sistem Kliring Nasional* merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, transfer SKN membutuhkan waktu 1 sampai 4 hari di jam operasional bank, nominal melakukan transfer SKN yaitu dibawah 100 jt dan biaya yang dikeluarkan Rp.2.900. Nasabah dapat melakukan transfer SKN dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi atau mengisi *webform* di manapun dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Setelah masuk ke *Webform* BSI tekan tombol “Transaksi”
- 2) Tekan tombol “Transfer SKN”
- 3) Isi formulir identitas, (data pengirim dan data penerima) jika sudah tekan “Transfer” lalu akan muncul kode transaksi.
- 4) Menunjukkan ke *teller* kode reservasi transaksi dan KTP, selanjutnya transaksi nasabah akan di proses oleh *teller*
- 5) Proses transfer SKN berhasil (Menunggu uang masuk 1 - 4 hari di jam operasional bank).

e. Transfer RTGS

Transfer RTGS atau kepanjangan dari *Real Time Gross Settlement* merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, Transfer RTGS merupakan jenis transfer yang cepat dengan waktu hanya 1 sampai 4 jam setelah pengiriman, Nominal melakukan transfer RTGS yaitu minimal 100 jt dan biaya yang dikeluarkan Rp. 25.000 hingga Rp. 50.000. Nasabah dapat melakukan transfer RTGS dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi atau mengisi *webform* di manapun dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Setelah masuk ke *Webform* BSI tekan tombol “Transaksi”
- 2) Tekan tombol “Transfer RTGS”
- 3) Isi formulir identitas, (data pengirim dan data penerima) jika sudah tekan “Transfer” lalu akan muncul kode transaksi
- 4) Menunjukkan ke *teller* kode reservasi transaksi dan KTP, selanjutnya transaksi nasabah akan di proses oleh *teller*
- 5) Proses transfer RTGS berhasil (Menunggu uang masuk 1 - 4 jam dari jam operasional bank) (Ariawan. 2021).

METODE PENELITIAN

Salah satu jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*Case Study*). Studi kasus termasuk dalam penelitian analisis deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas. Kasus yang dimaksud bisa berupa tunggal atau jamak, misalnya berupa individu atau kelompok. Di sini perlu dilakukan analisis secara tajam terhadap berbagai faktor yang terkait dengan kasus tersebut sehingga akhirnya akan diperoleh kesimpulan yang akurat. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain data dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003).

Penelitian *case study* atau penelitian lapangan (*field study*) dimaksudkan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang masalah keadaan dan posisi suatu peristiwa yang sedang berlangsung saat ini, serta interaksi lingkungan unit sosial

tertentu yang bersifat apa adanya (*given*). Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau masyarakat. Penelitian case study merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut memberikan gambaran luas serta mendalam mengenai unit sosial tertentu. Subjek yang diteliti relatif terbatas, namun variabel-variabel dan fokus yang diteliti sangat luas dimensinya (Danim, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. (Anggraini, 2022)

Penggabungan ketiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang Modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). (BSI. *Info Perseroal*. 2023)

Yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi yang beralamat di Jl. Setia Budi, Komplek NCC Blok B no 3 & 4. Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara.

Webform BSI merupakan salah satu layanan perbankan digital yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan cepat. Berikut adalah analisis peran *Webform* BSI dalam membantu layanan transaksi di BSI :

a. Meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi

Dalam era digital seperti sekarang, banyak nasabah yang menginginkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Dengan adanya *Webform* BSI, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengantri lama di kantor cabang BSI. Hal ini tentunya sangat

memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan lain, yang hanya perlu memberikan kode reservasi kepada teller.

b. Mempercepat proses transaksi

Proses transaksi perbankan yang dilakukan melalui *Webform* BSI lebih cepat daripada transaksi secara manual di kantor cabang BSI. Nasabah dapat mengakses *Webform* BSI dengan mudah dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, asalkan terkoneksi dengan internet. Selain itu, sistem *Webform* BSI juga sudah terintegrasi dengan sistem perbankan BSI, sehingga transaksi perbankan yang dilakukan melalui *Webform* dapat langsung terproses dengan cepat.

c. Meningkatkan keamanan transaksi

Webform BSI memiliki sistem keamanan yang canggih dan terpercaya, sehingga transaksi perbankan yang dilakukan melalui *Webform* BSI lebih aman daripada transaksi secara konvensional. Nasabah tidak perlu khawatir akan keamanan data pribadi dan transaksi perbankan yang dilakukan melalui *webform* BSI.

d. Memperkuat posisi BSI sebagai bank yang terdepan dalam pelayanan perbankan digital

Dalam era digital seperti sekarang, nasabah membutuhkan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan aman. Dengan adanya *Webform* BSI, BSI dapat memperkuat posisinya sebagai bank yang terdepan dalam pelayanan perbankan digital dan memberikan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan nasabah.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Webform* BSI memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan di BSI. Nasabah dapat memanfaatkan *Webform* BSI untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat, aman, dan efisien tanpa harus pergi ke kantor cabang BSI secara langsung. Dengan demikian, *Webform* BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi BSI sebagai bank terdepan dalam pelayanan perbankan digital.

Meskipun *Webform* BSI merupakan layanan perbankan digital yang sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, namun tidak menutup kemungkinan adanya beberapa permasalahan yang terjadi saat menggunakan *Webform*

BSI. Beberapa permasalahan yang dapat terjadi saat menggunakan *Webform* BSI antara lain:

a. Masalah teknis

Masalah teknis seperti *server down*, jaringan internet yang lambat atau putus, dan perangkat keras atau lunak yang tidak dapat berfungsi dengan baik dapat terjadi saat menggunakan *Webform* BSI.

b. Ketidaksesuaian data

Permasalahan ketidaksesuaian data dapat terjadi saat nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *Webform* BSI. Hal ini dapat terjadi apabila data yang dimasukkan oleh nasabah tidak sesuai dengan data yang tercatat di sistem BSI.

c. Kesalahan pengisian data

Kesalahan pengisian data seperti kesalahan nomor rekening, nama penerima yang salah, atau nominal transfer yang salah dapat terjadi saat nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *Webform* BSI

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, BSI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan *Webform* BSI dengan melakukan perbaikan sistem dan peningkatan keamanan data. Selain itu, nasabah juga dapat memperhatikan dan memastikan data yang dimasukkan benar dan sesuai dengan data yang tercatat di BSI, serta memastikan jaringan internet yang digunakan stabil dan aman. Apabila masih terdapat permasalahan saat menggunakan *Webform* BSI, nasabah dapat menghubungi *customer service* BSI untuk mendapatkan bantuan dan memberikan solusi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Webform BSI berperan penting dalam memudahkan transaksi online di Bank Syariah Indonesia. Dalam era digital seperti sekarang ini, kemudahan akses dan penggunaan teknologi menjadi hal yang sangat penting bagi para nasabah bank, khususnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Di masa sekarang *webform* BSI sangat bermanfaat bagi masyarakat karena pengisiannya sangat cepat, cara untuk melakukan transaksi di *webform* BSI dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi dengan menggunakan tablet atau komputer yang sudah disediakan tanpa harus menunggu

antrian mengisi slip kertas dan bisa juga dilakukan di manapun dengan link yang sama yaitu www.webform.bankbsi.co.id, sehingga pada saat datang ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi nasabah tinggal menunjukkan kode reservasi transaksi yang di dapat dari pengisian *webform* kepada *teller*. Sehingga hal tersebut dapat mengurangi antrian ketika bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi.

Disimpulkan bahwa peranan *Webform* BSI sangat penting dalam membantu nasabah melakukan transaksi perbankan secara efisien, cepat, dan aman. *Webform* BSI juga memungkinkan bank untuk meningkatkan layanan dan memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih baik bagi nasabah. Oleh karena itu, *Webform* BSI sangat direkomendasikan bagi nasabah BSI yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan aman.

Saran yang mungkin dapat memberikan manfaat kepada BSI KCP Medan Setia Budi. Pihak perbankan hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi Tingkatkan kualitas dan keamanan layanan webform BSI, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi online. Perbanyak opsi transaksi yang dapat dilakukan melalui *Webform* BSI, sehingga nasabah semakin mudah dan cepat dalam melakukan transaksi perbankan. Tawarkan fitur-fitur baru yang inovatif dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan *Webform* BSI.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan penggunaan *Webform* BSI dalam kemudahan transaksi online di Bank Syariah Indonesia semakin meningkat dan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah bank. dan memadai fasilitas ruang tunggu *teller* dan *suctomer servis*, sehingga nasabah tidak berdiri ketika terjadi antrian.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terkait dengan peranan webform BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, serta memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembangan layanan perbankan yang lebih baik di masa depan.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, Gita. 2022. *Efektifitas Penggunaan Aplikasi Webform Pada Nasabah : Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Solo Slamet Riyadi 1*. Tugas Akhir D3. Universitas sebelas Maret Surakarta
- BSI | Bank Syariah Indonesia. (2023, 5 Maret) – *Info Perseroal*. Diakses dari portal. <https://ir.bankbsi.co.id/home.html>
- BSI Mobile. (2023, 5 Maret) - *Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia*. Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id>
- Campus.Quipper.com – *Profesi/Karir Pegawai Bank – Perbankan 2023*. Diakses dari <https://campus.quipper.com/careers/pegawai-bank>
- Jurnalbank.com. Ariawan, Tedi. (2021, 11 November).– *Cara Pengisian Webform Transaksi BSI*. Diakses pada 3 Maret 2023, dari <https://www.jurnalbank.com/2021/11/cara-pengisian-webfoem-transaksi-bsi.html?m+1>
- Pengaribuan, Hasir. (2022). *Buku Ajar : Pengantar Akuntansi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Rifqimulyawan.Com. Mulyawan, R. (2021). *Form (Formulir): Apa itu Form Document, HTML, Database dan Digital? Ini Penjelasan dan Perbedaannya!*. Diakses dari <https://rifqimulyawan.com/blog/pengertian-form/>
- Rosanti, Dewi. 2022. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Webform Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Majapahit 1*. Diploma Thesis, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya
- Setiawan, Rizky Nanda. 2022. *Pemanfaatan Webform Untuk Transaksi Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ambarukmo*. Laporan Tugas Akhir. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Suhayati, Yoannisa Fitriani. dkk. *Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah*. Alkharaj. v4 : i6.1054. (2022)