

ABSTRAK

Muhamad Fahreza Awaludin, NIM. 1219220075 : Dampak Literasi Digital dan Kemajuan *Financial Technology* Terhadap Pengembangan Inovasi Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Sudirman.

Perkembangan teknologi digital dan pesatnya pertumbuhan industri *financial technology (fintech)* telah membawa perubahan fundamental dalam lanskap layanan perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah. Di era digital, masyarakat dituntut untuk memiliki literasi digital yang memadai agar dapat mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi dengan aman dan efektif. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan efisiensi dan inovasi, tetapi juga harus tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip hukum Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana dampak literasi digital dan perkembangan *fintech* terhadap inovasi layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bogor Sudirman. Fokus utama penelitian ini adalah menggali tingkat literasi digital yang dimiliki oleh karyawan dan nasabah yang turut mendorong pengembangan layanan berbasis digital, serta menganalisis *respons* BSI dalam menghadapi kemajuan *fintech* melalui penyusunan strategi inovasi yang tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak internal BSI dan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BSI KCP Bogor Sudirman memiliki pemahaman digital yang cukup baik sehingga mampu memberikan layanan optimal dan edukatif. Nasabah yang memiliki literasi digital tinggi cenderung lebih puas karena dapat mengakses layanan secara mandiri, meskipun tantangan masih dihadapi oleh kelompok rentan seperti lansia dan pelaku UMKM. Kemajuan *fintech* juga memberikan dampak positif dan menjadi pendorong utama inovasi layanan di BSI, yang memanfaatkan peluang ini melalui pengembangan aplikasi seperti *BSI Mobile/BYOND App* dengan pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip Islam. Dan keberhasilan literasi digital dan kemajuan *fintech* terbukti memperkuat inovasi layanan perbankan syariah yang modern, efisien, inklusif, dan tetap bernilai etis serta spiritual.

Kata Kunci: Literasi Digital, *Financial Technology (Fintech)*, Inovasi Layanan, Bank Syariah Indonesia.