



Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

Priska Cintya Amarta

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Fauzatul Laily Nisa

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Kampus

Korespondensi penulis: f.laily.nisa.es@upnjatim.ac.id

Abstract. *Digital transformation has become an important issue in the financial industry, including Islamic banking in the current digital era. The development of digital technology has affected the way Islamic banks provide services to customers, allowing them to reach more customers in various locations without being limited by physical offices. Digital banking services developed using digital technology provide convenience, speed, and security in transactions to customers. This study aims to examine the influence of digital technology in the development of Islamic banking services. The money research method used is a literature study by analyzing various literature sources. The results show that digital transformation in Islamic banking has a significant impact, including increased efficiency, productivity, service quality, and customer satisfaction.*

Keywords: *Digital Banking Services, Islamic Banking, Digital Transformation.*

Abstrak. Transformasi digital telah menjadi isu penting dalam industri keuangan, termasuk perbankan syariah di era digital saat ini. Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi cara bank syariah memberikan layanan kepada nasabah yang memungkinkan mereka untuk menjangkau lebih banyak nasabah di berbagai lokasi tanpa terbatas oleh kantor fisik. Layanan perbankan digital yang dikembangkan dengan menggunakan teknologi digital memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh teknologi digital dalam perkembangan layanan perbankan syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menganalisis berbagai sumber literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah memiliki dampak signifikan, termasuk peningkatan efisiensi, produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Layanan Perbankan Digital, Perbankan Syariah, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah sebagai pilihan utama masyarakat untuk melakukan aktivitas pembayaran dan aktivitas keuangan lainnya. Untuk mencapai tujuannya, bank harus terus menerus berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan segala aktivitas keuangannya. Sektor perbankan syariah berkembang pesat dan dapat memacu kegiatan perekonomian. Hal ini dapat dinyatakan karena perbankan syariah termasuk sektor yang bisa menunjang distribusi dana masyarakat secara produktif untuk perekonomian di Indonesia. Selain itu perbankan syariah juga menjadi perantara yang dapat membantu dalam mengatur aliran uang antara perbedaan lembaga dan bidang lain untuk mempercepat ekonomi (Syafitri & Nasution, 2023)

Indonesia mempunyai peluang besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional melalui pengembangan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akibat kemajuan teknologi, dunia perbankan dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bank harus memiliki layanan digital yang menyeluruh (end-to-end). Memasuki era digital, dunia perbankan mengalami perubahan signifikan yang mencakup berbagai aspek operasional dan layanan. Teknologi digital telah mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah, memperkenalkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan personal, seperti penggunaan aplikasi mobile dan internet banking telah menjadi norma, penggunaan aplikasi berbasis internet ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Selain itu, sistem keamanan yang semakin canggih memastikan perlindungan data nasabah dari ancaman peretasan data. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses bisnis, membawa perbankan ke level yang lebih tinggi dalam hal kinerja dan keandalan.

Pengembangan perbankan digital berbasis layanan elektronik bertujuan untuk memaksimalkan informasi nasabah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi aplikasi perbankan berbasis fitur mobile, yang disebut dengan digital banking, mencakup layanan seperti SMS banking, phone banking, mobile banking, internet banking, serta ATM. Beberapa bank bahkan telah

Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

meluncurkan layanan perbankan tanpa cabang, yang dirancang khusus untuk masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan perbankan. Ini berarti bahwa layanan yang diberikan oleh customer service dan back office harus berjalan dengan cepat, serta sistem pengumpulan pembayaran harus dilakukan secara digital.

Salah satu cara yang diterapkan oleh perusahaan perbankan adalah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk mempermudah transaksi mereka, yaitu melalui digitalisasi layanan perbankan (Yolanda, Mas'ud, & Hasanah, 2022). Tingkat kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh nilai yang diberikan terhadap layanan perbankan tersebut. Kehadiran mobile banking mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas kepuasan konsumen. Agar tetap kompetitif dalam bisnis, perusahaan perbankan harus memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabahnya.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, digital banking didefinisikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dikembangkan untuk memaksimalkan penggunaan data nasabah dalam memberikan pelayanan dan informasi secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (customer experience). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengoperasikannya secara mandiri sepenuhnya, dengan tetap memperhatikan berbagai aspek pengamanan.

Kemajuan lembaga perbankan syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebutuhan akan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya. Selain itu, keselarasan dengan regulasi perbankan syariah dan dukungan sarana serta prasarana yang memadai sangat penting untuk meningkatkan eksistensi lembaga ini. Fintech (financial technology), sebagai hasil perkembangan teknologi, juga harus diperhatikan secara khusus untuk menghadapi pesatnya perkembangan teknologi di era digital yang tidak dapat dihindari. Dengan pertumbuhan industri menuju digitalisasi, berbagai fungsi mulai beradaptasi dengan perkembangan ini, termasuk transformasi perbankan syariah di era industri digital. Industri perbankan syariah kini menghadapi revolusi yang akan membawa perubahan signifikan pada proses produksi masyarakat, serta menantang inovasi dan strategi untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam interaksi nasabah,

sehingga mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi mereka. Oleh karena itu, dalam menghadapi revolusi era digital yang merupakan kondisi Dimana terjadinya perubahan yang signifikan dalam produksi yang dilakukan oleh manusia. Perbankan syariah ditantang untuk memiliki strategi serta inovasi dalam memadukan teknologi digital dengan interaksi nasabah. Sehingga dapat memudahkan bagi pengguna untuk mengakses layanan di perbankan syariah

KAJIAN TEORITIS

Layanan perbankan digital merupakan sebuah kegiatan atau layanan perbankan yang menggunakan sistem elektronik atau digital melalui milik bank, milik calon nasabah, atau nasabah bank tersebut, yang semua prosesnya secara mandiri dan terotomasi. Pengaruh teknologi digital dalam perbankan syariah mencakup beberapa konsep utama: pengaruh teknologi digital dalam transformasi operasional dan layanan nasabah, peran fintech sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi perkembangan teknologi, serta peningkatan layanan digital seperti ATM, mobile banking, dan internet banking. Teknologi digital telah meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan jangkauan pelayanan bank syariah. Penelitian oleh (Marlina & Bimo, 2018) menunjukkan bahwa penggunaan Digital Banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nasabah merasa lebih puas dan terbantu dengan adanya layanan digital. Teori ekonomi mendukung bahwa kemajuan teknologi meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sehingga adopsi teknologi digital sangat penting bagi bank syariah untuk bersaing dan memenangkan pasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengaruh teknologi digital terhadap perkembangan layanan perbankan syariah. Dalam proses penelitian, berbagai sumber literatur dikaji dengan cermat, termasuk buku dan jurnal dari tingkat regional, nasional, maupun internasional. Peneliti mengumpulkan dan menganalisis kutipan-kutipan relevan dari literatur tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Fokus utamanya adalah mengevaluasi bagaimana teknologi digital telah mengubah praktik dan layanan dalam perbankan syariah, serta mengidentifikasi tren, tantangan, dan peluang yang muncul akibat transformasi digital ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membangun

Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

kerangka teoretis yang kuat dan mendasari temuan mereka dengan bukti-bukti yang terverifikasi dari berbagai sumber akademik terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Teknologi di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah meningkat di beberapa negara. Era digital di Indonesia ditandai dengan adanya peningkatan pengguna internet oleh masyarakat (Tartila, 2022). Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi cara bank syariah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi, bank syariah dapat menjangkau lebih banyak nasabah di sebaran lokasi yang lebih luas karena layanan perbankan tidak lagi dibatasi oleh lokasi kantor pusat atau kantor cabang. Layanan perbankan digital adalah layanan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perusahaan keuangan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari lembaga keuangan. Penerapan teknologi digital akan mengikuti teori ekonomi yang menjelaskan bahwa kemajuan teknologi mengarah pada peningkatan produktivitas dan mendorong efisiensi perusahaan. Perusahaan yang efisien dan produktif akan meningkatkan kemampuannya untuk bersaing dan menguasai pasar.

Layanan digital yang disediakan oleh bank syariah, seperti ATM, mobile banking, internet banking, dan phone banking, telah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara non tunai dan memperluas jangkauan pelayanan perbankan (Masitoh, Rosidah, & Kurniawati, 2023). Dalam usaha memenangkan persaingan dengan bank konvensional, bank syariah harus terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi telah mengubah paradigma dan memicu transformasi yang signifikan dalam masyarakat global. Salah satu aspek terpenting adalah kemampuan untuk terhubung dengan orang lain tanpa batas geografis. Internet telah membawa kita ke era di mana komunikasi menjadi instan,

dan informasi dapat diakses dalam hitungan detik. Namun, perkembangan teknologi digital juga memiliki tantangan. Salah satu tantangan adalah keamanan data pribadi yang bersifat sensitive. Oleh karena itu, pelaku bisnis harus melakukan antisipasi dengan mempertimbangkan layanan keamanan teknologi yang sudah terjamin. Dalam usaha memenangkan persaingan dengan bank konvensional, bank syariah harus terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Penerapan teknologi digital akan mengikuti teori ekonomi yang menjelaskan bahwa kemajuan teknologi mengarah pada peningkatan produktivitas dan mendorong efisiensi perusahaan. Perusahaan yang efisien dan produktif akan meningkatkan kemampuannya untuk bersaing dan menguasai pasar. Maka dari itu, perkembangan teknologi di era digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pelayanan perbankan, serta untuk memenangkan persaingan dengan bank konvensional.

Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan Syariah

Transformasi digital dalam perbankan syariah telah menjadi isu penting dalam industri keuangan pada saat ini. Era digital telah mengubah cara orang melakukan bisnis dan bertransaksi. Perbankan syariah harus bertransformasi untuk tetap relevan dan meningkatkan daya saing dalam persaingan dengan bank konvensional dan fintech.

Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi cara bank syariah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi, bank syariah dapat menjangkau lebih banyak nasabah di sebaran lokasi yang luas karena layanan perbankan tidak lagi dibatasi oleh lokasi kantor pusat atau kantor cabang (Shabri, 2022). Layanan perbankan digital adalah layanan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan.

Perbankan syariah dituntut mampu melakukan pengembangan inovasi, transformasi layanan dan produk, dan sektor bisnis. Misalnya, pengembangan fitur digital yang diinovasikan untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi hingga bersedekah. Inovasi digital akan membantu menciptakan perbankan syariah yang lebih modern, inklusif, dan berkelanjutan secara sektor bisnis sehingga bisa memberikan

Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

manfaat yang lebih luas dan cepat kepada masyarakat. Dalam proses transformasi digital, perbankan syariah harus mentransformasi tiga komponen utama, yaitu pengalaman pelanggan (Customer Experience), operasional perusahaan yang terbaik (Operation Excellence), dan model bisnis baru (New Business Model). Dengan demikian, bukan hanya tampilan digital, namun operasional, model bisnis, serta pikir seluruh pegawai juga digital (Asri & Rahmat, 2022). Perbankan syariah sebagai salah satu pilar institusi keuangan, harus turut serta berperan terhadap pembentukan ekonomi baru yang diciptakan melalui transformasi digital, maka untuk menuju hal itu perbankan syariah harus ikut bertransformasi. Dalam usaha memenangkan persaingan dengan bank konvensional, bank syariah harus terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Penerapan teknologi digital akan mengikuti teori ekonomi yang menjelaskan bahwa kemajuan teknologi mengarah pada peningkatan produktivitas dan mendorong efisiensi perusahaan. Perusahaan yang efisien dan produktif akan meningkatkan kemampuannya untuk bersaing dan menguasai pasar.

Transformasi digital sangat penting dalam perbankan syariah karena bidang perbankan merupakan bidang yang tak luput dari ombak digitalisasi, salah satunya perbankan syariah. Pada saat pandemi kita dipaksa untuk belajar beradaptasi dengan teknologi. Pandemi telah mempercepat transformasi digital pada semua industri, termasuk lembaga keuangan. Bahkan kemunculan fintech dan bank digital telah memperkuat pentingnya menyediakan layanan perbankan digital yang mudah, serta tidak merepotkan terutamanya oleh bank tradisional.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan termasuk perbankan syariah. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah produk bank syariah dengan menggunakan layanan digital dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dan menjadi lebih efisien (Parapat, Pebriansya, Prayogo, & Nurbaiti, 2024). Layanan perbankan digital yang dilakukan oleh bank syariah merupakan upaya mewujudkan produk bank syariah lebih kompetitif sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah di masyarakat. Transformasi digital dalam sistem informasi perbankan syariah memiliki dampak yang signifikan. Pemanfaatan berbagai teknologi telah membawa perubahan yang signifikan pada perbankan syariah.

Strategi Industri Layanan Perbankan Syariah di Era Digital

Industri keuangan di Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk cepat menanggapi berbagai perubahan di era digital. Perubahan perilaku konsumen menuntut perbankan untuk bertransformasi menuju era digital melalui inovasi digital banking. Jika tidak, perbankan syariah berisiko ditinggalkan oleh nasabah, yang kemungkinan besar akan beralih ke institusi keuangan syariah lainnya, seperti fintech syariah. Industri keuangan syariah, termasuk fintech syariah, terus beradaptasi dengan era digital. Perbankan syariah menghadapi tantangan besar dalam menanggapi kemajuan teknologi yang pesat, dengan strategi berkelanjutan untuk tetap bertahan dan berkembang. Teknologi yang berkembang cepat memaksa perbankan syariah untuk meningkatkan layanan mereka dengan mengadopsi layanan berbasis digital. Ini merupakan strategi penting untuk memaksimalkan layanan kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional. Pertumbuhan teknologi digital dan pengaruhnya mendorong bank untuk menyesuaikan strategi mereka dan menawarkan layanan perbankan yang lebih modern (Febriani, 2024).

Transformasi ini dilakukan secara bertahap, mengarah ke digital banking, yang mengubah cara tradisional dalam beraktivitas di perbankan syariah. Kini, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan; semuanya dapat dilakukan dengan sentuhan jari di layar gadget. Kemajuan teknologi informasi yang pesat dan canggih dengan cepat mengubah perilaku nasabah dan meningkatkan kebutuhan mereka. Ini mendorong perbankan syariah untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah dengan berbagai strategi. Salah satu strategi utama adalah meningkatkan layanan sehingga nasabah dapat mengakses layanan perbankan secara mandiri (self-service) tanpa harus mengunjungi kantor bank. Beberapa layanan perbankan syariah yang dapat dilakukan secara mandiri meliputi registrasi, transaksi (pembayaran, penarikan tunai, transfer), dan berbagai layanan lainnya.

Namun, terdapat jenis strategi pemasaran yang umum digunakan, yaitu strategi untuk mencari pelanggan baru (new customer) dan strategi untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Ada dua pendekatan untuk mendekati pelanggan: satu harus fokus pada akuisisi pelanggan baru, dan yang lain harus memberikan perhatian lebih pada

Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

retensi pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus selalu bekerja untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian berulang. Dengan demikian, organisasi atau perusahaan dapat menyelaraskan kompetensi, teknologi, dan sumber daya yang dimilikinya untuk mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah.

Penerapan digital banking di Indonesia dalam menghadapi era digital dapat dilihat melalui berbagai layanan yang dirancang untuk membantu nasabah, seperti internet banking. Internet banking adalah salah satu layanan online yang dimiliki oleh perbankan, di mana kegiatan operasionalnya menggunakan teknologi internet. Layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Adapun dampak terhadap inklusi keuangan syariah yaitu mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang tidak terbendung, sehingga mau tidak mau harus disikapi secara cerdas oleh pihak-pihak yang bersangkutan (Fahlefi, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang dibuat oleh industri perbankan syariah dalam menghadapi era digital juga mengharuskan inklusi keuangan syariah untuk melakukan inovasi baru. Ini disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi yang terus-menerus. Oleh karena itu, inklusi keuangan syariah juga dituntut untuk meningkatkan layanan keuangan modern dari lembaga keuangan syariah. Tujuannya adalah untuk memperkuat dan mempertahankan peran inklusi keuangan syariah, sehingga dapat memberikan layanan yang modern, mudah, praktis, dan aman.

Oleh karena itu, bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, kepuasan nasabah merupakan hal mutlak yang tidak boleh diabaikan. Kepuasan nasabah juga menjadi salah satu aspek strategis untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di pasar dan masyarakat luas. Kualitas layanan pelanggan menjadi isu yang sangat penting, karena pelayanan bukan hanya tentang melayani, tetapi juga tentang memahami, mengerti, dan merasakan kebutuhan nasabah. Layanan bertujuan untuk berbagi hati dengan pelanggan (heart share), yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap produk. Hal ini akan berdampak positif bagi citra perusahaan.

Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah

Digitalisasi bank sedang berkembang sangat pesat pada saat ini. Hampir semua bank telah memberlakukan digitalisasi. Dengan adanya kemajuan teknologi ini dapat menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital. Sehingga kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan informasi digital karena mudah untuk dicari, diakses, dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu tidak terhalang oleh jarak yang jauh dan penerimaan informasinya sangat cepat dan mudah (Feranika & Borroek, 2023). Era digitalisasi seperti saat ini semua industri perbankan telah menggunakan layanan berupa digital. Tetapi dengan adanya pelayanan berbasis internet ini memberikan dampak positif maupun negatif bagi masyarakat.

Pelayanan digital dalam perbankan syariah memiliki beberapa dampak positif yang signifikan. Salah satu manfaat utama adalah meningkatkan efisiensi operasional dan biaya. Digitalisasi memungkinkan perbankan syariah untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, pelayanan digital juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online, memudahkan akses ke informasi dan layanan, serta meningkatkan keandalan dan daya tanggap terhadap kebutuhan nasabah (Susilawaty & Nicola, 2020). Dengan demikian, pelayanan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitasnya terhadap bank.

Namun, pelayanan digital dalam perbankan syariah juga memiliki beberapa dampak negatif yang perlu diperhatikan. Salah satu masalah yang dihadapi adalah kurangnya sumber daya manusia untuk melakukan transformasi digital, yang dapat berdampak pada susunan infrastruktur dan gangguan teknologi yang ada pada sistem tersebut. Selain itu, pelayanan digital juga memiliki risiko keamanan, seperti pencurian informasi pribadi atau membobol akun, yang dapat berdampak negatif pada keamanan nasabah. Dampak lainnya adalah kurangnya akses internet yang adil di Indonesia, yang dapat menghambat penggunaan layanan digital oleh beberapa nasabah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mempertimbangkan beberapa masalah terkait akses internet

Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah

yang adil, keamanan data nasabah, dan ketenagakerjaan dalam mengembangkan pelayanan digital.

Pelayanan digital yang digunakan pada saat ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Digitalisasi layanan perbankan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memudahkan akses ke produk dan layanan perbankan, serta meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan nasabah, serta efisiensi terhadap waktu. Penelitian oleh (Marlina & Bimo, 2018) menunjukkan bahwa penggunaan Digital Banking memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nasabah merasa lebih puas dan terbantu dengan adanya layanan digital. Selain itu, penelitian lain oleh (Mbama & Ezepue, 2018) menunjukkan bahwa kualitas fungsional, employee customer engagement, dan inovasi perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah perbankan.

Oleh karena itu digitalisasi perbankan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Digitalisasi perbankan memungkinkan nasabah untuk mengakses produk dan layanan perbankan secara lebih mudah dan cepat, serta meningkatkan keandalan dan daya tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitasnya terhadap bank .

KESIMPULAN

Teknologi digital memiliki peran penting dalam perkembangan layanan perbankan syariah, memungkinkan bank memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan nasabah, serta menjangkau lebih banyak orang tanpa batasan lokasi. Teknologi ini meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan, serta memengaruhi operasional, model bisnis, dan mentalitas pegawai. Transformasi digital diperlukan bagi bank syariah untuk bersaing dengan bank konvensional dan memenangkan pasar. Selain itu, inklusi keuangan syariah harus meningkatkan layanan agar mudah, praktis, dan aman, demi kepuasan nasabah yang memengaruhi citra perusahaan. Dengan demikian, teknologi digital krusial dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah dalam industri perbankan syariah.

DAFTAR REFERENSI

- Asri, K. H., & Rahmat, F. M. (2022). Digitalization of Islamic banking in the VUCA era. *ALIF*, 1(1), 27–36.
- Fahlefi, R. (2021). *Inklusi keuangan syariah melalui inovasi fintech di sektor filantropi*.
- Febriani, W. (2024). Strategi Pemasaran Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Informasi Pada Era Digital. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 217–222.
- Feranika, A., & Borroek, M. R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 455–462.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14–34.
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1), 11–16.
- Mbama, C. I., & Ezepeue, P. O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230–255.
- Parapat, E., Pebriansya, A., Prayogo, I., & Nurbaiti, N. (2024). Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 49–60.
- Shabri, H. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi| Journal of Islamic Economics*, 3(02), 228–234.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190.
- Syafitri, A., & Nasution, M. I. P. (2023). Kemampuan Perbankan Syariah Dalam Mengoptimalkan Eksistensi Pada Era Digital 4.0. *MES Management Journal*, 2(2), 176–182.
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>
- Yolanda, V., Mas'ud, R., & Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik. *IQTISHADUNA*, 13(1), 63–83.