

Inovasi dan Tantangan Layanan Digital Perbankan Islam di Indonesia: Perspektif Nasabah

Salsabila

Magister Ekonomi Syariah, IAIN Pontianak
ssalsa76@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 2 No: 9 September 2024 Halaman : 19-28	<i>The phenomenon of success and challenges in the adoption of digital Islamic banking services has become a major concern for the financial industry, with a focus on the customer perspective in Indonesia. In an increasingly advanced digital era, Islamic banking digital services have become very relevant to research to evaluate the extent to which these digital services meet customer needs, identify challenges faced and provide future recommendations for improvement. The main problem of this research includes an in-depth evaluation of customer adoption and use of technology. The research objective is to examine the extent to which digital services meet customer expectations, with a focus on innovation and challenges in improving the accessibility, speed and quality of Islamic banking services. The research method uses a descriptive qualitative approach with data collection through in-depth interviews and thematic analysis. The research results show that digital Islamic banking services in Indonesia are generally well received by customers, with increased accessibility and transaction speed. However, there needs to be improvements in the security aspects of the system and the development of more intuitive features to maintain and increase customer satisfaction.</i>
Keywords: Digital Services Islamic Banking Customer Perspective	

Abstrak

Fenomena keberhasilan dan tantangan dalam adopsi layanan digital perbankan Islam telah menjadi perhatian utama bagi industri keuangan, dengan fokus pada perspektif nasabah di Indonesia. Di era digital yang semakin maju, layanan digital perbankan Islam menjadi sangat relevan untuk diteliti untuk mengevaluasi sejauh mana layanan digital ini dalam memenuhi kebutuhan nasabah, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi di masa depan untuk perbaikan. Masalah utama penelitian ini mencakup evaluasi mendalam terhadap adopsi dan penggunaan teknologi oleh nasabah. Tujuan penelitian adalah untuk meneliti sejauh mana layanan digital memenuhi harapan nasabah, dengan fokus pada inovasi dan tantangan dalam meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan perbankan Islam. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan analisis tematik. Hasil penelitian menyatakan bahwa layanan digital perbankan Islam di Indonesia secara umum diterima baik oleh nasabah, dengan peningkatan aksesibilitas dan kecepatan transaksi. Meskipun demikian, perlu adanya perbaikan dalam aspek keamanan sistem dan pengembangan fitur yang lebih intuitif untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Layanan Digital, Perbankan Islam, Perspektif Nasabah

PENDAHULUAN

Industri perbankan Islam di Indonesia sedang mengalami transformasi besar-besaran dengan adopsi teknologi digital yang semakin cepat. Fenomena menarik dan unik dalam industri perbankan Islam adalah pergeseran menuju adopsi teknologi digital yang lebih luas. Perkembangan ini tidak hanya mempengaruhi cara bank beroperasi tetapi juga mengubah fundamental cara nasabah berinteraksi dengan layanan keuangan. Menteri Komunikasi dan Informatika, Budi Arie, menegaskan bahwa "kemajuan teknologi digital berperan sebagai pendorong utama dalam memperkuat ekosistem ekonomi syariah yang lebih andal. Dengan demikian, penguatan sektor ekonomi digital merupakan salah satu strategi utama yang diterapkan untuk mendorong perkembangan ekonomi syariah di Indonesia". Data dari Bank Indonesia menunjukkan peningkatan dramatis dalam penggunaan aplikasi perbankan dan transaksi online, mencerminkan dorongan kuat untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (data).

Daftar Pertumbuhan Pembiayaan Berdasarkan Jenis Penggunaan

	2019	2020	2021	2022	2023
Konsumsi	12,46%	15,21%	13,88%	23,35%	13,84%
Modal Kerja	6,00%	4,14%	-1,49%	11,28%	16,48%
Investasi	14,84%	0,16%	3,57%	23,15%	19,17%
Total	10,89%	8,08%	6,90%	19,93%	15,72%

Sumber : Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia, OJK 2019-2024

Secara keseluruhan, meskipun ada fluktuasi dalam pertumbuhan tahunan, penyaluran pembiayaan perbankan Islam menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya, dengan beberapa tahun mencatat pertumbuhan yang sangat signifikan.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas adopsi teknologi dalam perbankan konvensional maupun perbankan Islam, namun perbandingan mendalam mengenai efektivitas layanan digital khususnya pada nasabah di Indonesia masih terbatas. Studi yang ada lebih banyak fokus pada aspek teknis dan operasional, tetapi kurang menggali faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah secara holistik. Selain itu, belum ada pemetaan yang komprehensif mengenai perbedaan persepsi dan preferensi nasabah terhadap layanan digital di berbagai wilayah Indonesia. Kesenjangan ini penting untuk diisi guna memberikan wawasan strategis bagi pengembangan layanan perbankan Islam di masa depan. Seperti penelitian milik Rozaq M. Yasin, dkk, yang berjudul "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial." Hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan mobile banking atau internet banking berdampak positif terhadap pemahaman perbankan Islam di kalangan generasi milenial di Kudus (Yasin et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana layanan digital perbankan Islam di Indonesia mampu memenuhi harapan nasabah. Secara deskriptif, penelitian ini akan mengevaluasi aspek-aspek seperti aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan. Secara kritis, penelitian ini akan mengidentifikasi kekurangan dan tantangan yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut. Dari perspektif transformasi, penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan digital perbankan Islam di masa depan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengambil data primer melalui kuesioner dan data sekunder dari laporan tahunan bank serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memberikan gambaran yang menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk meneliti secara rinci pengalaman dan perspektif nasabah terkait inovasi dan tantangan dalam layanan digital perbankan Islam di Indonesia. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam. Instrumen yang digunakan untuk wawancara adalah pedoman wawancara semi-terstruktur. Wawancara akan dilakukan dengan nasabah dari berbagai bank Islam di Indonesia, menerapkan metode purposive sampling untuk mengidentifikasi responden yang memiliki pengalaman menggunakan layanan digital perbankan Islam. Wawancara dilakukan secara langsung atau melalui platform daring seperti pembagian kuesioner online.

Data yang telah ditranskrip akan dianalisis menggunakan metode koding terbuka untuk mengidentifikasi tema-tema utama, diikuti oleh analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola umum, inovasi yang diapresiasi oleh nasabah, serta tantangan yang dihadapi. Penelitian ini menjamin kepatuhan terhadap etika penelitian, termasuk mendapatkan persetujuan tertulis dari responden sebelum wawancara dan pengisian kuesioner online, menjamin kerahasiaan informasi pribadi responden, serta tidak mengungkapkan identitas responden dalam publikasi hasil penelitian. Prosedur penelitian meliputi persiapan, akuisisi data, pengolahan data, dan pelaporan.

Pada tahap akhir, laporan hasil penelitian disusun dengan memaparkan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan perspektif nasabah. Metode penelitian ini dirancang untuk

menggali secara mendalam perspektif nasabah terhadap inovasi dan tantangan layanan digital perbankan Islam di Indonesia, dengan fokus pada pengalaman dan pandangan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi perspektif pelanggan terhadap layanan perbankan digital syariah di Indonesia. Data utama dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis secara tematik. Metode ini fokus pada menangkap wawasan mendalam dari pelanggan mengenai pengalaman, tantangan, dan saran untuk perbaikan layanan perbankan digital syariah.

Penelitian ini melibatkan 100 peserta yang sebagian besar merupakan nasabah bank syariah di Indonesia. Sampel dipilih secara purposive sampling, dengan fokus pada Generasi Z (usia 17-27 tahun) yang merupakan pengguna terbesar layanan perbankan digital. Sumber data mencakup data primer dari wawancara dan survei serta data sekunder dari laporan bank syariah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kombinasi data primer dan sekunder ini memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pelanggan.

Instrumen utama yang digunakan meliputi panduan wawancara semi-terstruktur dan kuesioner daring. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan peserta terpilih dan survei daring. Panduan wawancara dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman, tantangan, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan digital syariah. Survei berfokus pada pengukuran aspek-aspek seperti aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik, di mana respons dari wawancara dikodekan dan dikategorikan ke dalam tema-tema utama seperti aksesibilitas layanan, kecepatan, dan keamanan. Prosedur analisis meliputi beberapa langkah: familiarisasi data, pengodean, identifikasi tema, dan penyempurnaan tema. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas, digunakan triangulasi dengan cara membandingkan data wawancara dengan survei dan data sekunder. Analisis juga mempertimbangkan konsistensi temuan di berbagai demografi pelanggan, terutama dalam membandingkan responden di wilayah perkotaan dan pedesaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan digital dalam perbankan Islam merupakan integrasi teknologi informasi dalam operasional perbankan Islam yang mencakup berbagai aplikasi dan platform untuk memfasilitasi transaksi keuangan, manajemen akun, dan layanan pelanggan. Layanan digital menawarkan berbagai keuntungan, termasuk efisiensi waktu dan biaya, serta aksesibilitas yang lebih luas bagi nasabah. Namun dalam perbankan Islam, layanan digital tidak hanya harus memenuhi aspek teknis dan operasional, tetapi juga harus mematuhi dan memiliki pemahaman terhadap nilai-nilai syariah yang mendasari operasional perbankan Islam. Menurut studi yang dilakukan oleh Muhammad Bahanan dan Muhammad Wahyudi (2023), adopsi teknologi dalam perbankan Islam harus sejalan dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah untuk menjamin keselarasan dengan nilai-nilai Islam yang mendasari operasi perbankan tersebut (Bahanan & Wahyudi, 2023). Selain itu, penelitian oleh Cinta Billytona, dkk (2024) menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam perbankan Islam dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah jika diterapkan dengan benar (Billytona et al., 2024). Menurut Davis (1989) dalam teorinya tentang Technology Acceptance Model (TAM), pengguna cenderung menerima teknologi berdasarkan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan dan manfaat yang dirasakan (Davis, 1989). Layanan digital dalam perbankan Islam dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu mobile banking, internet banking, digital payment systems, dan virtual customer service. Salah satu model adaptasi yang telah diterapkan adalah digital banking, menyediakan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam transaksi (Nurzianti, 2021).

Perkembangan teknologi dalam perbankan Islam telah mengalami evolusi, mulai dari layanan dasar seperti ATM hingga solusi digital canggih seperti blockchain, smart contracts, dan artificial intelligence. Fintech syariah berperan penting dalam menyediakan layanan inovatif yang selaras dengan prinsip Islam. Manfaat layanan digital meliputi peningkatan efisiensi operasional dan kemudahan akses

bagi nasabah, pengurangan biaya operasional bagi bank karena mengurangi aktivitas ke cabang fisik, dan perluasan inklusivitas keuangan ke daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau. Namun, ada tantangan dalam implementasinya, seperti memastikan semua layanan digital memenuhi persyaratan syariah dan regulasi, mengatasi keamanan data dan privasi nasabah, serta meningkatkan literasi digital di kalangan nasabah yang berbeda-beda. Tinjauan ini juga mencakup studi kasus dari berbagai negara yang sukses mengimplementasikan layanan digital dalam perbankan Islam, seperti di Indonesia, Malaysia, dan Timur Tengah, dalam mengembangkan dan mengelola layanan digital syariah.

Perbankan Islam

Perbankan Islam merupakan sistem keuangan yang menjalankan operasi dan menyediakan produk berdasarkan prinsip Islam, yang mencakup pelarangan terhadap riba dan gharar, serta investasi dalam sektor yang haram (terlarang). Perbankan Islam menghindari transaksi berbasis bunga dengan menerapkan prinsip bagi hasil seperti Mudharabah (kemitraan usaha) dan Musyarakah (partnership). Transparansi dan keadilan juga merupakan prinsip penting dalam operasi perbankan Islam, yang memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara adil. Konsep ini didasarkan pada hukum Islam yang mendorong keadilan, kemitraan, dan tanggung jawab sosial dalam kegiatan keuangan. Dalam perbankan Islam, layanan dan produk dapat dikategorikan sebagai berikut yaitu mudharabah (profit sharing) adalah kontrak di mana bank menyediakan modal untuk usaha dan keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan. Lalu murabahah (cost plus financing) adalah kontrak jual beli di mana bank membeli barang dan menjualnya kepada nasabah dengan margin keuntungan yang telah disepakati. Selanjutnya, ijarah (leasing) adalah kontrak sewa di mana bank menyewakan aset kepada nasabah dengan pembayaran sewa berkala. Terakhir, musharakah (joint venture) adalah kontrak kemitraan di mana bank dan nasabah menyatukan modal untuk usaha dan berbagi keuntungan dan risiko (Pitchay et al., 2020). Menurut penelitian oleh Galuh Rachmalia, dkk (2022), perbankan Islam memiliki potensi besar untuk berkembang di era digital karena prinsip syariah yang mendukung transparansi dan keadilan dalam transaksi (Rachmalia et al., 2022).

Meskipun perbankan Islam telah berkembang dengan pesat, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi. Tantangan terkait regulasi dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Syariah, termasuk peran Dewan Pengawas Syariah, menjadi salah satu fokus utama. Kompetisi dengan perbankan konvensional juga memerlukan strategi yang efektif untuk menarik nasabah. Selain itu, inovasi dan teknologi memainkan peran penting dalam menghadapi tantangan masa depan, seperti adopsi blockchain dan artificial intelligence. Peluang ekspansi perbankan Islam di pasar internasional dan kerjasama antar negara juga memberikan prospek yang menjanjikan.

Perspektif Nasabah

Perspektif nasabah adalah pandangan, opini, atau persepsi yang dimiliki oleh nasabah mengenai berbagai aspek dari layanan yang diterima dari sebuah institusi atau organisasi, dalam hal ini, bank. Perspektif ini mencerminkan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan layanan tersebut, termasuk bagaimana nasabah menilai kualitas, kenyamanan, keandalan, dan keamanan layanan yang diberikan. Memahami perspektif nasabah sangat penting bagi bank untuk meningkatkan layanan dan memenuhi harapan nasabah agar nasabah merasa puas. Dalam konteks layanan perbankan, "perspektif nasabah" mengacu pada cara pandang, preferensi, dan pengalaman nasabah terhadap layanan yang diterima dari institusi perbankan. Teori yang mendukung konseptualisasi ini adalah Teori Kepercayaan Teknologi (Technology Acceptance Model, TAM). TAM menawarkan struktur kerangka kerja untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi berdasarkan persepsi pengguna terhadap kegunaan (usefulness) dan kemudahan penggunaan (ease of use) teknologi tersebut (Davis, 1989). Penggunaan teori ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan. Dimensi kepuasan mencakup sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima, sedangkan kepercayaan mencakup keyakinan nasabah terhadap keandalan dan keamanan sistem perbankan digital. Menurut teori kepuasan pelanggan yang diajukan oleh Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi sebelum membeli dan persepsi setelah

membeli. Aksesibilitas, kecepatan, kualitas, dan keamanan adalah variabel-variabel kritis yang membentuk ekspektasi pelanggan dan mempengaruhi persepsi pelanggan setelah menggunakan layanan (Kotler & Keller, 2016).

Loyalitas nasabah mengacu pada kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut di masa depan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan digital yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan akses yang lebih mudah ke layanan perbankan. Dalam perbankan Islam, kepuasan nasabah juga terkait dengan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai dan prinsip syariah. Zeithaml, dkk (1996) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan nasabah. Dalam perbankan digital, faktor-faktor seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, dan keandalan platform digital sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Zeithaml et al., 1996). Sedangkan penelitian oleh Al-Hawari, dkk (2005) menegaskan bahwa bank yang mampu menyediakan layanan digital yang cepat dan efisien cenderung memiliki tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Kualitas layanan otomatis didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan terhadap keunggulan layanan yang disediakan melalui jaringan elektronik seperti internet, ATM, dan perbankan (Al-Hawari et al., 2005). Di sisi lain, penelitian oleh Amin (2016) menemukan bahwa dalam perbankan Islam, aspek-aspek seperti kesesuaian layanan dengan prinsip syariah dan kepercayaan nasabah terhadap bank memainkan peran yang signifikan dalam menentukan kepuasan nasabah (Amin, 2016). Secara keseluruhan, perspektif nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti aksesibilitas, kecepatan transaksi, kualitas layanan, dan keamanan. Dengan memahami dan mengelola perspektif ini, bank dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memastikan bahwa layanan mematuhi prinsip-prinsip syariah. Ini menunjukkan pentingnya pengukuran dan peningkatan aspek-aspek kritis layanan untuk memenuhi harapan nasabah dan membangun kepercayaan yang berkesinambungan.

Inovasi Layanan Digital pada Perbankan Islam

Inovasi dalam keuangan digital dapat dianggap sebagai model bisnis yang baru, di mana layanan keuangan berkolaborasi dengan platform digital untuk meningkatkan transaksi dan produknya. Bank Islam sebagai penyelenggara inovasi keuangan digital harus menyesuaikan diri dengan perubahan ini dalam sistem transaksinya. Regulasi POJK menjadi panduan paling utama bagi bank-bank Islam dalam menerapkan inovasi keuangan digital dalam operasional. Salah satu bentuk inovasi keuangan digital (IKD) yang saat ini menjadi populer dalam layanan transaksi bank Islam adalah digital banking. Perbankan digital adalah penggabungan layanan keuangan melalui media elektronik atau platform digital. Dasar hukum untuk pengelolaan layanan perbankan digital tercantum dalam regulasi POJK Nomor 12/POJK.03/2018 (Fattah & Riadini, 2022).

Kehadiran perbankan digital telah memberikan pengaruh positif bagi nasabah, mengingat sebelumnya nasabah harus mengunjungi kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi. Di sisi lain, inovasi digital juga berperan penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah melalui layanan pelanggan yang responsif seperti chatbot yang dapat membantu tanpa batas. Kini, nasabah dapat mengakses layanan digital banking dengan mudah melalui perangkat keras atau smartphone. Fitur-fitur seperti internet banking, mobile banking, dan SMS banking merupakan contoh implementasi digital banking dalam layanan perbankan Islam. Sebagai contoh, mobile banking memfasilitasi nasabah dalam bertransaksi secara daring tanpa harus bertemu secara fisik (Tartila & Asmuni, 2022). Pemanfaatan Inovasi Keuangan Digital (IKD) dalam bank Islam tidak hanya bertujuan untuk mencapai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, tetapi juga terkait dengan preferensi generasi saat ini yang tumbuh dalam era teknologi modern. Internet telah menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan, menjadi pertimbangan penting bagi industri perbankan Islam terhadap implementasi IKD. Laporan Bank Indonesia pada Mei 2023 mencatat lonjakan signifikan dalam transaksi digital banking sebesar 31,38% (Syah, 2023).

Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan digital dalam perbankan Islam memenuhi harapan nasabah, dengan fokus pada keefektifan dalam meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan. Data diambil dari 100 responden yang merupakan nasabah bank Islam

di Indonesia melalui kuesioner online. Sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah generasi Z, dengan rentang usia 17-27 tahun (70%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sarjana (70%). Responden juga merupakan pengguna aktif layanan digital perbankan Islam, dengan 80% di antaranya mengaku menggunakan layanan tersebut beberapa kali dalam seminggu. Sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta dan memiliki penghasilan di bawah Rp. 3.000.000 per bulan. Lokasi tempat tinggal responden sebagian besar berada di perkotaan, dengan hanya 5% yang tinggal di pedesaan, yang menunjukkan bahwa layanan digital perbankan Islam dapat diakses hingga ke daerah pedesaan. Platform yang paling sering digunakan oleh nasabah adalah aplikasi mobile banking.

Tingkat Kepuasan Nasabah

Tabel 1 menunjukkan distribusi tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai aspek layanan digital perbankan Islam. Tabel ini mencakup empat aspek utama: aksesibilitas, kecepatan layanan, kualitas layanan, dan keamanan layanan.

Tabel 1: Tingkat Kepuasan dan Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital Perbankan Islam

Aspek Layanan	Sangat Mudah	Mudah	Cukup Mudah	Sulit	Sangat Sulit
Aksesibilitas	40%	40%	20%	-	-
Kecepatan Layanan	49%	37%	11%	3%	-
Kualitas Layanan	31%	46%	17%	6%	-
Keamanan Layanan	34%	46%	14%	6%	-

Tabel 1 menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan digital perbankan Islam sangat mudah diakses dengan 80% responden menyatakan aksesibilitas layanan sebagai sangat mudah atau mudah. Kecepatan layanan juga dinilai tinggi dengan 86% responden menganggapnya sangat mudah atau mudah, meskipun ada 3% yang merasa sulit. Kualitas layanan mendapatkan penilaian positif dengan 77% responden menyatakan sangat mudah atau mudah, sementara 6% merasa sulit. Keamanan layanan dinilai serupa, dengan 80% responden merasa sangat mudah atau mudah, dan 6% merasa sulit. Secara keseluruhan, persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam adalah positif, dengan mayoritas merasa aspek-aspek utama layanan tersebut mudah diakses dan digunakan.

Preferensi Nasabah

Preferensi nasabah terhadap berbagai fitur layanan digital perbankan Islam juga diidentifikasi. Alasan utama nasabah memilih layanan digital adalah karena kemudahan akses, seperti yang tercermin dari mayoritas responden yang menilai aksesibilitas sebagai faktor utama dalam penggunaan layanan tersebut. Selain itu, fleksibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan digital, seperti kemampuan untuk bertransaksi setiap saat, semakin memperkuat preferensi nasabah terhadap layanan ini. Inovasi dalam teknologi juga memainkan peran penting dalam menarik minat nasabah, di mana aplikasi mobile banking dan internet banking menjadi alat yang sangat populer.

Aspek keamanan juga menjadi pertimbangan penting, di mana sebagian besar nasabah (70%) tidak pernah mengalami masalah keamanan, sementara 30% mengalami kejadian terkait keamanan yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan akses menjadi faktor utama, keamanan tetap menjadi kekhawatiran bagi sebagian nasabah dalam mengadopsi layanan digital perbankan Islam. Pengalaman negatif terkait keamanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah, oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan sistem keamanan untuk memastikan perlindungan data dan transaksi nasabah. Selain itu, edukasi mengenai keamanan digital kepada nasabah juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam.

Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam dapat dijelaskan melalui berbagai indikator yang diungkap melalui hasil pembagian kuesioner. Berdasarkan pembagian kuesioner,

mayoritas nasabah (86%) menyatakan akan merekomendasikan layanan perbankan digital yang digunakan kepada orang lain. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap layanan digital tersebut, yang menjadi indikator penting dalam loyalitas. Selain itu, sebagian besar nasabah (85%) berencana untuk menggunakan layanan ini secara aktif dalam satu tahun mendatang, dengan 48% memilih tingkat penggunaan yang besar hingga sangat besar. Hal ini menunjukkan komitmen dan intensitas penggunaan yang kuat dari nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam.

Pilihan lebih memilih layanan digital perbankan Islam (80%) daripada layanan konvensional di kantor cabang juga menunjukkan preferensi yang kuat terhadap kemudahan dan kenyamanan layanan digital. Sementara itu, sebagian besar nasabah (66%) lebih memilih menggunakan layanan digital daripada transaksi langsung di kantor cabang, menunjukkan preferensi terhadap efisiensi dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh platform digital. Penggunaan fitur inovatif dalam aplikasi atau website perbankan Islam juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas. Meskipun sebagian besar nasabah (69%) menggunakan fitur inovatif ini secara rutin atau kadang-kadang, peningkatan dalam penggunaan fitur-fitur ini dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dengan memperkaya pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi, intensitas penggunaan yang besar, preferensi terhadap layanan digital, serta adopsi aktif terhadap fitur inovatif menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam. Ini menggarisbawahi pentingnya terus meningkatkan standar layanan dan inovasi produk untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat loyalitas nasabah di masa mendatang.

Tantangan dalam Layanan Digital

Berdasarkan tanggapan dari responden terkait tantangan dalam layanan digital perbankan Islam, beberapa masalah utama yang diidentifikasi adalah terkait dengan keamanan data, keandalan sistem, dan kebutuhan akan peningkatan fitur dan inovasi. Sebagian nasabah menyatakan kekhawatiran terhadap keamanan data, terutama setelah mengalami kendala seperti error dalam aplikasi mobile banking dan kasus uang terhenti dalam transaksi. Saran untuk meningkatkan keamanan sistem dan perlindungan data nasabah menjadi krusial, mengingat hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Selain itu, beberapa responden juga menginginkan perbaikan dalam hal aksesibilitas, seperti kemudahan login dengan sidik jari atau face ID. Permintaan ini mencerminkan keinginan akan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan aman. Selain itu, penting untuk bank Islam terus melakukan pembaruan sistem secara berkala agar dapat mengatasi gangguan teknis dan meningkatkan kestabilan layanan. Adanya saran untuk meningkatkan inovasi dan fitur baru juga menunjukkan permintaan nasabah akan kemudahan dalam bertransaksi, seperti integrasi dengan lebih banyak platform pembayaran dan fitur pembayaran e-commerce. Hal ini menjadi penting dalam mempertahankan kepuasan nasabah dan bersaing di pasar layanan perbankan digital yang semakin kompetitif. Dengan demikian, perhatian terhadap masukan dari nasabah dan implementasi perbaikan yang tepat dapat membantu bank Islam mengatasi tantangan dan meningkatkan kualitas layanan digital.

Selanjutnya adalah masalah teknis seperti error yang sering terjadi saat membuka aplikasi mobile banking atau saat melakukan transaksi, yang dapat mengganggu pengalaman pengguna. Beberapa nasabah juga mengeluhkan tentang kebutuhan untuk memasukkan kata sandi dalam setiap transaksi, yang dianggap menghambat proses. Selain itu, ada juga pengalaman negatif terkait kegagalan transaksi yang mengharuskan nasabah untuk menghubungi *customer care* untuk mendapatkan solusi, yang memperlambat proses transaksi dan dapat mengurangi kepercayaan terhadap layanan. Di sisi lain, meskipun ada tantangan yang dihadapi, beberapa nasabah juga mencatat pengalaman positif seperti kemudahan dan efisiensi dalam menggunakan layanan digital untuk berbagai keperluan transaksi, termasuk pembayaran tagihan atau transfer dana. Nasabah mengapresiasi kemudahan akses dan kecepatan transaksi yang ditawarkan oleh layanan ini, serta suku bunga yang kompetitif. Namun demikian, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, perbankan Islam perlu terus mengatasi masalah teknis, meningkatkan keamanan sistem, dan memperluas cakupan layanan serta inovasi produk untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah secara lebih baik.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital perbankan Islam di Indonesia telah diterima dengan baik oleh nasabah, dengan mayoritas nasabah merasa bahwa layanan ini meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas transaksi perbankan. Sebagian besar responden juga mengungkapkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi mobile banking sebagai platform utama untuk melakukan transaksi. Penelitian ini relevan dengan kajian sebelumnya yang menyatakan bahwa teknologi digital telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan perbankan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah (Aritonang et al., 2021).

Peningkatan signifikan dalam adopsi layanan digital perbankan Islam mencerminkan tren global di mana teknologi digital menjadi semakin penting dalam transformasi industri keuangan. Nasabah di Indonesia mengadaptasi diri terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking dan internet banking untuk memenuhi kebutuhan finansial secara efisien. Implikasi dari hasil ini menunjukkan bahwa bank-bank Islam perlu terus meningkatkan inovasi dalam layanan digital untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini penting untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap pengalaman pengguna yang intuitif dan aman. Selain itu, meningkatnya adopsi teknologi digital juga menunjukkan potensi besar dalam mendukung inklusi keuangan di Indonesia, terutama di wilayah yang sulit diakses secara geografis. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam perbankan Islam telah meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan sektor perbankan Islam.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan ini konsisten dengan hasil yang menunjukkan bahwa kecepatan, aksesibilitas, dan kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan. Penelitian lain juga menyoroti pentingnya keamanan dan inovasi sebagai faktor penentu dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian oleh I Made Stevana dan I Gusti Agung (2018) juga mendukung pandangan bahwa inovasi dalam layanan digital, termasuk fitur-fitur baru dan peningkatan keamanan, secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan layanan internet banking yang memperhatikan dengan teliti aspek-aspek kualitas e-service sebagai fondasi untuk meningkatkan kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah (Sudirman & Suasana, 2018). Oleh karena itu, bank-bank Islam di Indonesia diharapkan dapat terus berinovasi dan meningkatkan keamanan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis. Implikasi penelitian ini memberikan panduan bagi bank untuk memperbaiki kualitas layanan online, guna memenuhi ekspektasi nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Bank-bank Islam perlu meningkatkan sistem keamanan dan perlindungan data untuk membangun kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Perbaikan pada user interface (UI) aplikasi mobile banking dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi hambatan dalam penggunaan layanan. Responsifnya layanan pelanggan dalam menanggapi masalah teknis dan transaksi yang gagal perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Bank-bank perlu terus mengembangkan fitur-fitur baru yang inovatif, seperti integrasi dengan platform e-commerce dan pembayaran digital lainnya, untuk memperluas kemampuan layanan digital. Memberikan edukasi dan pelatihan kepada nasabah tentang keamanan digital dan fitur-fitur baru yang tersedia dapat meningkatkan penggunaan yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital perbankan Islam di Indonesia memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, berkat aksesibilitas yang lebih baik dan kecepatan transaksi yang meningkat. Nasabah umumnya merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan digital, yang memungkinkan memberikan kesempatan untuk melakukan transaksi tanpa terbatas oleh tempat dan waktu. Namun, meskipun hasil menunjukkan penerimaan yang positif, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal keamanan sistem dan pengembangan fitur

yang lebih intuitif. Aspek keamanan menjadi perhatian utama, karena insiden seperti kesalahan dalam aplikasi dan masalah transaksi dapat menurunkan kepercayaan nasabah.

Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya inovasi berkelanjutan dalam layanan digital perbankan Islam untuk menjaga loyalitas nasabah. Bank perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memastikan bahwa layanan yang ditawarkan tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah. Membangun sistem keamanan yang kuat dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang keamanan digital dapat meningkatkan kepercayaan. Dengan memahami dan mengatasi tantangan ini, perbankan Islam di Indonesia dapat terus tumbuh dan memenuhi harapan nasabah, sekaligus memperkuat posisi perbankan Islam dalam industri keuangan yang semakin kompetitif. Penelitian ini memberikan partisipasi penting bagi pengembangan strategi layanan digital perbankan Islam di masa depan, dengan fokus pada inovasi yang berkelanjutan dan kepuasan nasabah sebagai

Rekomendasi

Penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan sampel yang lebih signifikan dan representatif dari nasabah di berbagai daerah Indonesia. Hal ini akan membantu dalam memahami secara lebih komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan Islam. Selain itu, perlu juga untuk menggali lebih dalam pengaruh nilai-nilai syariah dalam penggunaan layanan digital perbankan, serta bagaimana bank-bank dapat lebih efektif mengintegrasikan nilai-nilai ini dalam pengembangan teknologi. Terakhir, penelitian selanjutnya dapat fokus pada pengembangan model prediktif untuk mengantisipasi tren penggunaan layanan digital di masa depan, yang akan membantu bank-bank dalam merancang strategi pemasaran yang lebih proaktif dan efektif.

REFERENCES

- Al-Hawari, M., Hartley, N., & Ward, T. (2005). Measuring Banks' Automated Service Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach. *Marketing Bulletin*, 16 No. 1. https://www.researchgate.net/publication/241175463_Measuring_Banks'_Automated_Service_Quality_A_Confirmatory_Factor_Analysis_Approach
- Amin, M. (2016). Kemunduran Dan Kehancuran Dinasti Abbasiyah Serta Dampaknya Terhadap Dunia Islam Kontemporer. *El-Hekam*, 1(1), 87. <https://doi.org/10.31958/jeh.v1i1.340>
- Aritonang, R. Y., Afifah, I. N., & Nurlinda. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Bank Sumut KC Kisaran. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering*. https://www.researchgate.net/profile/Nurlinda-Nurlinda/publication/358346582_ANALISIS_KEPUASAN_NASABAH_TERHADAP_LAYANAN_M-BANKING_PADA_PT_BANK_SUMUT_KC_KISARAN/links/61fcedc4393577abe0d8886/ANALISIS-KEPUASAN-NASABAH-TERHADAP-LAYANAN-M-BANKING-PADA-PT-BAN
- Bahanan, M., & Wahyudi, M. (2023). ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI BLOCKCHAIN DALAM TRANSAKSI KEUANGAN PADA PERBANKAN SYARIAH. *Ekonomi Syariah*, 1(1), 27-35. <https://doi.org/10.55606/religion.v1i6.830%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/46344%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/46344/16421182.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://www.ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/>
- Billytona, C., Rizal, M., Khoiriyah, M., Kurnia, D., & Renny Oktavia. (2024). Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah. *Economic and Business Management*, 1(3), 113-119.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fattah, H., & Riodini, I. (2022). Fintech dalam Sistem Keuangan Islam: Sebuah Pengantar. In Fachrurazi (Ed.), *Fintech dalam Keuangan Islam: Teori dan Praktik*. Publica Indonesia Utama. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=8sxxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Fintech++dan++Keuangan++Islam:++Teori++dan+Praktik+2022&ots=awxmbc7SIr&sig=_x4enw6Mqpk4mWi8hLr0F6tIxTQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Fintech+dan+Keuangan+Islam%3A+Teori+dan

Praktik

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. <https://www.edugonist.com/wp-content/uploads/2021/09/Marketing-Management-by-Philip-Kotler-15th-Edition.pdf>
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah dalam Teknologi dan Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2 No. 1. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/108397306/506-libre.pdf?1701794784=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DRevolusi_Lembaga_Keuangan_Syariah_Dalam.pdf&Expires=1720689837&Signature=N3Ab6sdiI99iNR9v2ByGqcOCXrsT7hEgBWY0Q1c9VHPxi5UIDhpMAfi0Dq
- OJK, O. J. K. (2017). *Perbankan Syariah*. OJK. <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>
- Pitchay, A. A., Amin, F. Bin, Khaliq, A. Bin, Working, A., & Series, P. (2020). Leveraging Islamic banking and finance for small businesses : Exploring the conceptual and practical dimensions BUSINESSES : EXPLORING THE Mohamed Asmy Bin Mohd Thas Thaker , Md Fouad Bin Amin , and Asian Development Bank Institute. In *Asian Development Bank Institute (ADBI)*. <https://www.econstor.eu/handle/10419/238513%0Ahttps://www.econstor.eu/bitstream/10419/238513/1/adbi-wp1156.pdf>
- Rachmalia, G., Zunaidi, A., & ... (2022). Analysis Of Sharia Banking's Strategy In Facing Technology In The Digital Era. *Proceedings of Islamic ...*, 1(2). <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/262%0Ahttps://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/download/262/202>
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1 No. 4. <http://inobis.org/ojs/index.php/jurnal-inobis/article/view/52>
- Syah, M. farhan. (2023). *Transaksi Digital Banking Meningkatkan 31,83 Persen pada Mei 2023*. Tren Asia ESG Award 2023. <https://esgindonesia.trenasia.com/transaksi-digital-banking-meningkat-31-83-persen-pada-mei-2023>
- Tartila, M., & Asmuni. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8 No. 03. <file:///C:/Users/user/Downloads/6408-21156-1-PB.pdf>
- Yasin, R. M., Lailiyah, N., & Edris, M. (2021). Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 75. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i1.4117>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Marketing*, 60 No. 2, 31–46. <https://www.jstor.org/stable/1251929>