



Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia

The Role of Digitalization in Decision Making Strategies to Become a Customer of Bank Syariah Indonesia

Ani Laelasari¹, Muhammad Iqbal Fasa², Is Susanto³

^{1,2}Perbankan Syariah, FEBI, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Email: anilelasari4o@gmail.com¹, miqbalfasa@radenintan.ac.id², isusanto@radenintan.ac.id³

Article history :

Received : 20-10-2024

Revised : 23-10-2024

Accepted : 25-10-2024

Published: 27-10-2024

Abstract

This research aims to determine the role of digitalization in the decision-making strategy to become a customer of Bank Syariah Indonesia. This paper uses qualitative methods and a library research approach, namely taking the opinions of scholars in the field of Islamic finance, and continuing by reviewing the literature in the form of research, books and related articles. This research ends with an analysis or interpretation of various sources through exploration, identification and classification using descriptive methods. The results of this research show that the successful implementation of digitalization in the decision to become a Sharia Bank customer can increase customer service efficiency, provide better service improvements, and overall improve the quality of service at Bank Syariah Indonesia. The practical implications of this research are to provide valuable insight to customers through the use of digitalization.

Keyword : Indonesian sharia bank, digitalization, strategy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan penelitian kepustakaan, yaitu mengambil pendapat para ulama di bidang keuangan syariah, dan dilanjutkan dengan mengkaji kepustakaan dalam bentuk penelitian, buku, dan artikel terkait. Penelitian ini diakhiri dengan analisis atau interpretasi terhadap berbagai sumber yang melalui eksplorasi, identifikasi dan klasifikasi dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan digitalisasi dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah dapat meningkatkan efisiensi layanan nasabah, memberikan peningkatan layanan yang lebih baik, dan secara keseluruhan memperbaiki kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia. Implikasi praktis penelitian ini ingin memberi pandangan yang berharga kepada nasabah melalui pemanfaatan digitalisasi.

Kata kunci : bank Syariah Indonesia, Digitalisasi, Strategi

PENDAHULUAN

Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang dilaksanakan sesuai dengan syariat Islam berdasarkan larangan dalam agama Islam untuk memberi kredit atau mengambil kredit dengan mengambil bunga (riba). Bank Syariah didirikan dengan tujuan untuk memajukan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam yang disebutkan dalam Al-Qur'an dan hadis. Dimana Allah Swt telah berfirman dalam Q.S.Ali Imran ayat 130 yang artinya "Wahai orang-



orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipatganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”.

Riba diartikan sebagai pajak atau paksaan, yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan penting yang dilakukan sejak Zaman Pengetahuan. Cara pinjam meminjam uang ini sangat baik bagi pemilik modal karena imbal hasil yang lebih tinggi dibandingkan dengan pinjaman. Islam mengharamkan atau mengharamkan taubat karena mengedepankan prinsip amal sehingga tidak ada seorang pun yang teraniaya karena bertaubat. Begitu pula antara Riba dan Riba yang sudah dilarang dalam Al-Qur'an dan hadits, namun masih banyak umat Islam yang terlibat dalam adat yang menggunakan sistem moneter di hi, mengapa Ayatollah mengungkapkan riba itu haram, yang menyebabkan kemiskinan. Dan kehidupan masyarakat akan hancur.(Fatimah, 2024)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yaitu:

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan/atau badan usaha syariah.
- b. Nasabah keuangan adalah nasabah yang menempatkan uangnya pada bank syariah atau badan usaha syariah untuk disimpan berdasarkan perjanjian antara bank syariah dengan badan usaha syariah dan nasabah.
- c. Pemodal adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk investasi pada bank syariah atau badan usaha syariah berdasarkan perjanjian antara bank syariah dengan badan usaha syariah dan nasabah.

Nasabah Bank BSI dalam hal ini juga merupakan nasabah yang menggunakan jasa yang ditawarkan Bank BSI. Nasabah Bank BSI adalah perorangan, badan usaha atau lembaga yang mempunyai rekening tabungan dan pinjaman bank, selain itu nasabah Bank BSI juga melakukan transaksi lainnya secara online dan offline. (Marsya Surinabila et al., 2023)

Industri perbankan di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, tidak hanya dalam persaingan antar bank, namun juga dalam era digitalisasi perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mempengaruhi pola dan perilaku masyarakat, sehingga berdampak pada industri perbankan yaitu kebutuhan akan pengembangan produk dan layanan keuangan digital. (Pratiwi et al., 2023)

Di era digital, industri perbankan syariah telah mengalami perubahan signifikan dalam bidang teknologi dan sistem informasi. (Supriatin & Aulia, 2022). Kemakmuran dan pertumbuhan sektor keuangan syariah akan meningkat seiring dengan kemampuan perbankan syariah dalam mengadopsi teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang canggih dan beragam. (Murni & Samad, 2024)

Saat ini, sektor perbankan syariah menghadapi berbagai tantangan, antara lain meningkatnya persaingan, pesatnya kemajuan teknologi, dan perlunya berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah dalam segala aspek bisnis. Prinsip-prinsip Syariah yang mendasari perbankan Syariah menekankan keadilan, transparansi dan pencegahan pencucian uang, menjadikannya pilihan yang menarik bagi nasabah yang ingin mengelola keuangannya secara bertanggung jawab dan Islami. (Parapat et al., 2024)

Digitalisasi bukanlah suatu pilihan tetapi penting karena nasabah mengharapkan kecepatan, fleksibilitas, kenyamanan, kemudahan dan layanan 24x7. Untuk itu, banyak bank di Indonesia yang mendorong dan berinvestasi untuk beralih ke layanan digital. Bank Syariah



Indonesia (BSI), sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, juga tidak luput dari transformasi digital ini. (A'yun & Putri, 2022)

Sektor keuangan telah terpengaruh oleh perkembangan pasar dan teknologi, di satu sisi teknologi seperti mobile banking, internet banking dan blockchain telah mengubah pendekatan bank terhadap nasabah dan meningkatnya lapangan kerja. Bank-bank di Indonesia sudah mulai menggunakan layanan digital seperti mobile banking untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan efisiensi operasional.

Melalui digital banking, nasabah dapat berinteraksi dengan bank, mendaftar, membuka rekening baru, mengelola rekening, mengelola transaksi dan mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai produk dan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, digitalisasi memungkinkan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menawarkan produk dan layanan yang lebih personal dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian calon pelanggan dengan Bank Syariah Indonesia sebagai mitra keuangannya. (Irsyad et al., 2024)

LITELATUR REVIEW

Menurut putra et al (2022), Ia mengatakan pemanfaatan teknologi untuk keperluan transaksi harus dipertimbangkan kembali karena sistem perbankan manual tidak lagi menjadi sarana utama dalam melakukan transaksi. Tingginya mobilitas, ketersediaan dan permintaan yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dimana saja, perbankan harus menjadi bagian dari tren ini. Untuk meningkatkan layanan tersebut, bank syariah perlu beradaptasi dengan kebutuhan nasabah dan lebih mampu menciptakan perkembangan baru untuk meningkatkan nasabah.

Namun implementasi digitalisasi pada produk perbankan syariah masih mempunyai banyak kendala, antara lain kurangnya sosialisasi produk digital perbankan syariah karena terbatasnya promosi dan distribusi, minimnya akses terhadap sumber daya manusia di bank syariah yang fasih dalam bidangnya. bisnis digital. bank. proses, keraguan terhadap penerapan prinsip Syariah dalam kontrak digital dan keandalan struktur pendukung lainnya. (Arif et al., 2022)

Albashrawi & Motiwalla (2019) menyebutkan bahwa pelanggan keamanan data menjadi perhatian utama bank ketika nasabah berinteraksi dengan aktivitas mobile banking. Tujuan utama pelanggan adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko; dengan demikian, pelanggan puas ketika privasi mereka aman. Bank wajib memelihara pertukaran data elektronik; Studi dari Iran menyebutkan bahwa keamanan informasi merupakan bagian penting dari sistem mobile banking bagi nasabah bank.

Pemanfaatan teknologi digital mengikuti teori ekonomi yang menjelaskan bahwa kemajuan teknologi meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan. Perusahaan yang menguntungkan dan meningkatkan kemampuannya bersaing dan mendominasi pasar. Namun dalam praktiknya, masing-masing bank mempunyai visi tersendiri mengenai seberapa cepat perkembangan dunia perbankan digital.

Hal ini berdampak pada daya saing mereka, dimana bank menjadikan strategi digital sebagai strategi utama. Penerapan sistem perbankan digital pada bank syariah dinilai lebih sedikit dibandingkan bank konvensional. Sistem keuangan dan teknologi digital dapat mengubah bank menjadi perantara keuangan dan penyedia layanan keuangan serta penasihat keuangan bagi nasabahnya. (Azizah et al., 2020)



Bank terus berubah untuk beradaptasi dengan era digital. Transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi akan mempengaruhi kinerja manusia dan organisasi. Salah satu jenis pengembangan yang dilakukan bank adalah dengan menerapkan dan menggunakan teknologi digital dalam operasional bisnisnya, serta menciptakan produk dan layanan keuangan yang ditawarkan kepada nasabah.

Dari layanan transaksional seperti pembayaran hingga aplikasi seperti pembukaan rekening melalui aplikasi. Pesatnya pertumbuhan perbankan digital dalam negeri didorong oleh pengguna ponsel di Indonesia. Oleh karena itu, konsumen milenial sudah melek teknologi dan memanfaatkannya sebagai bentuk pembelanjaan saat menggunakan layanan perbankan.

Oleh karena itu, jasa keuangan saat ini berlomba-lomba mencari perubahan untuk menerapkan teknologi. Digitalisasi menjadi penting karena meningkatnya penggunaan perangkat seluler dan komputer sebagai platform transaksi keuangan. Dengan menggunakan digitalisasi, bank dapat menawarkan layanan kepada nasabah tanpa batasan waktu dan tempat serta dengan biaya yang rendah, sehingga akan memberikan kenyamanan lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Meningkatnya pemanfaatan digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan nasabah akan membawa personal banking memasuki era baru yang dikenal dengan era digital banking. Pelayanan personal kepada nasabah dalam perbankan digital dapat dipahami dari awal hubungan bisnis antara nasabah dan bank hingga akhir. (Fatimah, 2024)

METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan penelitian kepustakaan, yaitu mengambil pendapat dan pendapat para ulama di bidang keuangan syariah, dan dilanjutkan dengan mengkaji kepustakaan dalam bentuk penelitian, buku, artikel, dan artikel terkait. Penelitian ini diakhiri dengan analisis atau interpretasi terhadap berbagai sumber yang melalui eksplorasi, identifikasi dan klasifikasi dengan menggunakan metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Muamalat Tbk. Salah satu pionir perbankan syariah di Indonesia, didirikan pada tahun 1991. Bank dimulai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, yang mulai beroperasi pada Mei 1992, dan juga mendapat dukungan dari ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) dan isu-isu lainnya.

Dua tahun setelah berdirinya, Bank Muamalat berhasil meraih predikat sebagai bank keuangan yang memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dengan banyak layanan dan produk yang masih terus dikembangkan. Capaian tersebut mendorong bank syariah untuk terus tumbuh di tengah terpuruknya bank konvensional. Namun pada tahun 1998 bank syariah juga terkena dampak krisis keuangan di Indonesia.

Bank Muamalat mampu melewati krisis tanpa bantuan pemerintah dan membuktikan bahwa bank syariah lebih baik dalam menghadapi krisis. Salah satu langkah pengembangan strategis yang dilakukan adalah dengan mengizinkan bank konvensional membuka cabang Unit Usaha Syariah (UUS) atau melakukan konversi bank konvensional menjadi syariah. Demikian update perubahan UU Perbankan nomor satu. 7 Tahun 1992 hingga Undang-



Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur tentang jenis-jenis usaha yang dapat dilakukan oleh bank syariah. (Annisaa et al., 2019)

Undang-undang ini menyebabkan pesatnya pertumbuhan dan perluasan bank syariah, yang awalnya hanya terdapat 1 bank umum syariah dan 78 bank pemerintah syariah, kemudian 3 bank umum syariah, 23 unit usaha syariah dan 106 BPRS. Sistem perbankan syariah bagi hasil yang digunakan pada produknya dapat menunjang operasional tanpa bergantung pada kenaikan suku bunga, sehingga biaya operasional lebih rendah dibandingkan bank konvensional.

Arah perkembangan keuangan syariah akan mengambil langkahnya setelah peta jalan keuangan syariah di Indonesia mencapai akhir perjalanannya, yaitu periode 2015-2019. Dengan konsep layanan perbankan syariah yang fleksibel, berdaya saing tinggi dan berkontribusi terhadap pembangunan dan perekonomian negara, roadmap perbankan syariah Indonesia telah disusun ulang untuk periode 2020-2025. Pekerjaan ini dilakukan untuk berpartisipasi, memperbaiki dan mengamati situasi sosial di masyarakat. (Ahmad Rifqi Hidayat dan & Aidha, 2020)

Pada tahun 2021, perbankan syariah akan diintegrasikan ke dalam Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan 3 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Syariah. Ketiga bank tersebut adalah PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS) dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM) yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia.

Pro dan kontra terkait keputusan merger bank syariah BUMN digaungkan karena berdampak pada beberapa hal, misalnya karyawan, perubahan sistem seperti penggantian kartu ATM, pengoperasian mobile banking, hingga terjadinya masalah pada saat peralihan yang mengakibatkan terkendala dalam bertransaksi. (Ulfa, 2021) Meski begitu Bank Syariah Indonesia berhasil melakukan beberapa inovasi dengan memberikan layanan yang menasar pada pondok pesantren, lembaga sosial, sekolah dan instansi untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia sebagai alat transaksi internal.

Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki sumber daya manusia yang kuat yang mendukung perkembangan dan pertumbuhan keuangan syariah. Pegawai perbankan syariah perlu dioptimalkan dan fokus dalam berbagai hal agar perbankan syariah mampu bersaing dengan bank konvensional. (Arfaizar et al., 2023)

2. Inovasi Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Era Digital

Teknologi pada tahun 1980-an menyaksikan revolusi digital dan peralihan dari teknologi analog ke digital yang berlanjut hingga saat ini. Puncak dari perubahan teknologi digital adalah penemuan komputer pribadi, sebuah sistem yang menyimpan, memproses, dan mengeluarkan data yang dirancang untuk pemrosesan yang cepat dan akurat. Pada masa itu, perkembangan jaringan transmisi data telah memperluas penggunaan internet dan era digital.

Di sektor perbankan, teknologi digital sudah menjadi produk yang wajib dimiliki untuk memudahkan transaksi nasabah. Beberapa orang berpendapat bahwa produk teknologi keuangan digital sangat penting bagi kehidupan. Karena produk teknologi digital sudah melekat dalam kehidupan masyarakat, misalnya digunakan untuk membayar tagihan listrik, membeli chip elektronik, membayar biaya sekolah, dan membeli barang.



Tantangan perbankan syariah di era digital ini semakin berat, tidak hanya mengubah kondisi sosial, namun juga waspada dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, sehingga menjadi produk keuangan yang dapat membantu. Misalnya, produk QRIS yang sedang didistribusikan, sebuah aplikasi yang dirancang untuk mengelola pembayaran yang termasuk dalam dompet ponsel, dan menawarkan peluang dari masalah sosial seperti kekhawatiran akan peretasan ketika Anda menggunakan kartu kredit dan lupa membawanya. (Arfaizar et al., 2023)

Hanya dengan smartphone, pelanggan dapat dijangkau dalam satu genggam. Bayar tagihan utilitas, transfer, periksa saldo, periksa kenaikan, beli pulsa dan paket data, bayar bahan makanan dan amal. Teknologi dapat membuat perbankan menjadi lebih mudah dan efisien. Inovasi yang dapat dilakukan oleh perbankan syariah, diantaranya:

a. *AI (Artificial Intelligence)*

Kecerdasan buatan adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang digunakan untuk menciptakan mesin cerdas, termasuk metode untuk bekerja dengan komputer. Oleh karena itu, kecerdasan buatan adalah teknologi yang memungkinkan sistem komputer, komputer, program, dan robot berpikir seperti manusia. Manusia menciptakan kecerdasan buatan menggunakan algoritma pemrograman yang kompleks.

Di bidang keuangan, AI merupakan hal baru, AI digunakan untuk membuat polis asuransi yang tepat, mengurangi risiko kesalahan manusia, meningkatkan efisiensi transaksi, dan meningkatkan keamanan. Kecerdasan buatan dapat menjadi asisten pribadi nasabah di perbankan seperti mendiskusikan produk perbankan dengan menganalisis pendapatan, pengeluaran dan menyarankan produk yang sesuai untuk nasabah.

Kecerdasan buatan membantu bank lebih memahami nasabahnya dan memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan positif. Bank tidak hanya memberikan manfaat bagi bank dalam hal efisiensi dan efektivitas, namun juga membantu mereka membangun hubungan yang lebih dekat dan bermakna dengan nasabahnya.

b. *Produk digital*

Meningkatnya penerimaan nasabah dan permintaan terhadap konten digital merupakan kabar baik bagi bank syariah. Beberapa manajer sudah mulai mengadopsi strategi digital. Bank syariah semakin banyak menggunakan saluran mobile banking. Banyak perusahaan syariah yang mulai menjual BPR Syariah. Dan ada bank syariah yang bekerja sama dengan jaringan ritel nasional dalam pembayaran digital. Artinya digitalisasi merupakan salah satu cara untuk mengatasi kelemahan ekonomi syariah.

Memang digitalisasi bank syariah dapat meningkatkan efisiensi dan mendorong penggunaan program bagi hasil dalam distribusi keuangan. Hingga saat ini pembiayaan di bank syariah dinilai lebih mahal dibandingkan bank konvensional. Karena akad keuangan yang digunakan selalu Murabahah sebagian besar akad jual beli. (Utama, 2021)

c. *Sumber Daya Manusia*

Sumber daya manusia merupakan pegawai yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi atau unit kerja. Secara teori, semua karyawan yang memegang posisi struktural atau fungsional adalah orang yang paling berkuasa dalam organisasi. Pengembangan sumber daya manusia dan pemberdayaan masyarakat merupakan bagian penting dalam manajemen karena sumber daya manusia merupakan kekuatan yang berasal dari manusia



yang memberdayakan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pemberian layanan perbankan Syariah tidak terlepas dari pengelolaan sumber daya manusia di perbankan syariah. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu manajemen yang berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia di sektor perbankan syariah harus mampu mengimplementasikan nilai-nilai Islam baik dalam operasional layanan maupun dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang dapat diandalkan dan juga memiliki kepribadian yang kuat, harus dengan profesionalisme sehingga tidak hanya sekedar pemberhentian tugas pekerjaan. (Arfaizar et al., 2023)

Inovasi perbankan syariah tidak lepas dari tantangan yang dihadapi. Tantangan ini harus menjadi pemicu dan kebangkitan bagi para praktisi dan pengguna jasa keuangan syariah. Jangan biarkan keinginan Anda untuk berkembang mengesampingkan masalah yang ada. Beberapa tantangan yang perlu dipertimbangkan adalah:

a. Perlindungan Data Digital

Data pelanggan merupakan hal yang penting di era digital, data pribadi pelanggan berupa nama, tanggal lahir, alamat, nomor rekening dan password harus dijaga kerahasiaannya. Integrasi layanan perbankan digital ke dalam sistem perbankan digital telah meningkat, dan penerapan hukum internasional untuk melindungi data pribadi nasabah keuangan bukanlah suatu pilihan.

Tanpa undang-undang perlindungan data, terdapat ancaman terhadap privasi dan kontrol data pribadi, seperti kebocoran data. Selain itu, seiring dengan pertumbuhan ekonomi digital Indonesia, risiko kebocoran data juga meningkat.

b. Penyalahgunaan Teknologi

Risiko penyalahgunaan teknologi, khususnya penyalahgunaan kecerdasan buatan (AI) dapat mencakup risiko seperti tanda tangan audio, gambar audio yang dapat digunakan untuk meretas akun nasabah dan aplikasi kredit. Juga diterima secara luas bahwa saat ini sangat sulit bagi kecerdasan buatan untuk membedakan antara model dan aslinya. Bahkan jika Anda perhatikan lebih dekat, perbedaan antara keduanya terlihat jelas.

c. Perubahan Sosial Masyarakat

Tantangan bagi perbankan syariah adalah menciptakan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan perekonomian dalam kerangka syariah melalui kewirausahaan syariah dan keuangan syariah. Bank syariah dan/atau lembaga keuangan syariah harus mampu menunjukkan kelayakan ekonomi dan melakukan transaksi keuangan. (Abraham, 2022)

3. Perkembangan Digitalisasi Dalam Menarik Nasabah Bank Syariah

Sejak diperkenalkannya layanan perbankan online oleh *Stanford Federal Credit* pada tahun 1994, perbankan online telah menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Internet banking di Indonesia dikembangkan dan diterapkan oleh BII pada tahun 1998 dan mobile banking diterapkan oleh BCA pada tahun 2001, mobile banking syariah diterapkan oleh BCA Syariah pada tahun 2014 dan diikuti oleh bank-bank lain. Transaksi menggunakan dompet digital



semakin meluas setelah booming bisnis pada tahun 2010 dan terus berkembang. Perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen dan tren bisnis. Persaingan menjadi alasan yang memaksa bank untuk terus berinovasi, terutama bank syariah yang memiliki dua undang-undang dalam menjalankan usahanya (hukum Islam dan hukum pemerintah). (Riza, 2019)

Menciptakan gelombang kedua digitalisasi di Indonesia. Banyak bank yang mulai memanfaatkan berbagai media sosial untuk menyampaikan, menginformasikan dan mensosialisasikan berbagai fitur produk yang bermanfaat bagi nasabahnya, seperti: membuka saluran layanan pengaduan nasabah; Dan hal ini mendorong komunikasi dua arah, untuk lebih terhubung dan menghormati pelanggan. Strategi ini menghilangkan analogi bahwa jasa keuangan hanya tersedia di cabang konvensional. Tuntutan digitalisasi layanan perbankan juga didorong oleh perubahan kepemilikan bisnis yang saat ini didominasi oleh generasi milenial yang lebih mengutamakan kenyamanan bertransaksi online dan mobile. (Winasis & Riyanto, 2020)

Seiring dengan kemajuan teknologi, perbankan digital mulai mewarnai kehidupan finansial setiap nasabah. Kemudahan yang ditawarkan akan menguntungkan pelanggan. Perbankan elektronik dapat diperdagangkan dimana saja di seluruh dunia, selama ada jaringan layanan komputer yang dapat diakses. Perdagangan dapat dilakukan 24 jam sehari secara real time. Sayangnya, masih sedikit masyarakat India yang menyukai layanan perbankan digital tersebut. Menurut informasi lembaga keuangan internasional, disebutkan hanya 54% masyarakat India yang memiliki akses terhadap layanan keuangan.

Milenial sekarang percaya bahwa ATM, mobile banking, internet banking, SMS banking, dll. adalah hal yang mainstream. Masyarakat kini bertanya-tanya bagaimana masyarakat ingin membuka rekening, menabung dan mengajukan kredit atau pinjaman serta layanan perbankan lainnya tanpa hadir secara fisik atau langsung ke masing-masing bank. Hal inilah yang dianggap bank sebagai peluang dan peluang untuk meningkatkan minat calon nasabah dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan nasabah agar dapat loyal kepada bank. (Rika Mawarni, 2021)

4. Peran Digitalisasi Dalam Menarik Nasabah Bank Syariah Indonesia

Analisis kualitatif menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi layanan tidak hanya didasarkan pada teknologinya, tetapi juga pada penerimaan dan adaptasi pengguna – pelanggan dan pekerja. Hal ini mencerminkan temuan Iqbal dan Mirakhor yang menekankan pentingnya sifat manusia dalam teknologi keuangan Islam. (Garbo & Latifah, 2024)

Peningkatan produktivitas layanan di BSI melalui smart Intelligence merupakan perubahan paradigma dalam layanan keuangan syariah. (Meilani & Sugiarti, 2022). Dimana teknologi menjadi pendorong utama inovasi dan kepuasan nasabah. Digitalisasi telah menjadi alat yang berharga untuk meningkatkan nasabah di Bank Syariah Indonesia, sehingga menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dan lingkungan kerja yang lebih baik bagi karyawan.

Mengingat perkembangan digitalisasi, keuangan syariah perlu dikembangkan untuk mendukung digitalisasi sistem keuangan. Perbankan syariah juga dapat dikaitkan dengan



teknologi keuangan untuk mendorong digitalisasi, karena digitalisasi keuangan memudahkan bank menganalisis data nasabah. Dengan digitalisasi ini, Bank Indonesia akan dapat memotret seluruh sistem pembayaran, melakukan analisis, dan mengirimkan data tersebut sebagai sumber akuntansi kredit kepada perusahaan.

Potensi digitalisasi keuangan juga terbuka karena meluasnya penetrasi Internet di Indonesia. Selain itu, di masa pandemi Covid-19 ini kita terpaksa menghindari pertemuan tatap muka secara fisik sehingga penggunaan teknologi digital menjadi mutlak diperlukan. Di era digitalisasi ini, bank syariah sudah mampu memanfaatkan teknologi tersebut untuk menyebarkan informasi tentang bank, seperti mengadakan webinar bagi bank syariah yang membahas tentang apa saja yang ada di bank tersebut.

Karena salah satu permasalahan yang muncul di kalangan masyarakat awam adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa itu perbankan syariah, karena masyarakat masih menganggap perbankan syariah dan konvensional itu sama, hanya labelnya saja yang berbeda. Jadi optimasi digital adalah solusinya.

Era digital atau fintech dapat dilihat sebagai peluang bisnis dengan kemudahan dan kecepatan yang sangat membantu masyarakat. Misalnya saja fintech yang digunakan dalam proses keuangan melalui telepon pintar untuk memudahkan transaksi. Selain itu juga perlu dibuat konten-konten yang menarik di media sosial agar nasabah dan masyarakat umum lebih tertarik membaca tentang perbankan syariah dengan pemahaman yang mudah. (Gultom & Rokan, 2022)

5. Persepsi Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Digitalisasi Bank Syariah Indonesia

Perspektif nasabah terhadap pemanfaatan digitalisasi dalam layanan di Bank Syariah Indonesia menjadi topik yang menarik dan relevan di sektor keuangan. Penelitian di bidang ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap digitalisasi dan hal ini bergantung pada berbagai faktor seperti kesadaran teknologi, kepercayaan terhadap bank, dan pemahaman terhadap prinsip syariah. Konsumen yang paham teknologi merasa senang dengan digitalisasi karena mereka tahu betapa nyaman dan mudahnya teknologi ini. (Garbo & Latifah, 2024) Mereka memandang teknologi sebagai alat yang dapat membuat transaksi keuangan menjadi lebih mudah dan cepat.

Pengalaman menggunakan digitalisasi berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan bank syariah. Melalui digitalisasi, kami menawarkan rekomendasi produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Digitalisasi mempengaruhi persepsi nasabah dan persepsi terhadap kualitas layanan perbankan syariah, serta berperan penting dalam mengembangkan atau menciptakan loyalitas nasabah. Pelayanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah dengan bantuan digitalisasi membuat nasabah bisa merasa puas dengan apa yang ditawarkan bank kepada nasabah karena teknologi semakin memudahkan nasabah untuk dapat mengatur waktunya.

Kepercayaan nasabah terhadap Bank syariah Indonesia memegang peranan penting dalam pemanfaatan digitalisasi. Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan berpengaruh signifikan terhadap penilaian nasabah terhadap manfaat digitalisasi. Nasabah yang mempercayai kemampuan bank dalam melindungi data pribadinya lebih terbuka untuk menggunakan digitalisasi. (Almohaimmed, 2019)



Gigitalisasi dipandang lebih positif dan konsumen lebih paham teknologi, namun konsumen yang lebih tua lebih memperhatikan keamanan data dan privasi. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap digitalisasi merupakan faktor kunci dalam penerimaan konsumen. Orang-orang yang percaya bahwa digitalisasi mampu memberikan layanan yang akurat dan efisien .

Mereka juga harus merasa nyaman dengan teknologi itu. Secara keseluruhan, orang-orang yang menerima digitalisasi dengan baik cenderung mengatakan bahwa mereka lebih puas dengan layanan mereka. Mereka menyukai kecepatan layanan dan personalisasi digitalisasi, tetapi mereka khawatir tentang penggantian interaksi manusia-mesin.

Menurut penelitian ini, beberapa faktor menentukan persepsi dan penerimaan konsumen terhadap digitalisasi, seperti usia dan kesadaran. Untuk meningkatkan penerimaan, penyedia layanan harus meningkatkan kesadaran dan kepercayaan terhadap digitalisasi sambil menjaga keamanan dan privasi data. Rekomendasi termasuk edukasi mengenai digitalisasi dan layanan manusia untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. (Garbo & Latifah, 2024)

6. Pentingnya Mengadopsi Digitalisasi Bagi Nasabah

Mengadopsi digitalisasi penting bagi dunia perbankan. Dengan merangkul digitalisasi, bank dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Hal ini membuat pelanggan tersedia dan membantu menghemat waktu. Digitalisasi mengurangi kesalahan manusia sehingga menciptakan loyalitas pelanggan. Saat ini, masyarakat memiliki akses 24 jam ke perbankan karena perbankan online, Itu membuat pengelolaan jumlah besar menjadi lebih mudah. Digitalisasi juga memberikan manfaat bagi konsumen dengan mempermudah transaksi non-tunai. Konsumen tidak perlu lagi membawa uang tunai dan dapat melakukan pembelian dimana saja dan kapan saja.

Perbankan digital memberi nasabah bank akses terhadap produk dan layanan perbankan dari platform elektronik/berbasis web. Perbankan digital mendigitalkan seluruh aktivitas perbankan dan menggantikan kehadiran fisik bank dengan kehadiran online permanen, sehingga nasabah tidak perlu mengunjungi cabang. (Fauzi, 2021)

7. Strategi Meningkatkan Minat Nasabah

Langkah-langkah meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat pelanggan, Langkah pertama adalah memberikan pelayanan terbaik saat berhubungan dengan pelanggan. Misalnya tabungan yang ditawarkan oleh bank syariah.

Untuk menarik nasabah, bicaralah pada tempat-tempat yang berpeluang mendorong masyarakat untuk membuka tabungan di bank syariah syariah di Indonesia, seperti sekolah, rumah sakit, perkantoran, komunitas interaksi antar masyarakat dari mulut ke mulut dan tempat lainnya. Melayani nasabah yang ingin membuka rekening secara online yaitu menggunakan aplikasi bank. Pelanggan dapat mengunduh aplikasi ini dari Play Store di ponsel mereka.

Pelanggan dapat mendaftar secara online dengan mengisi data dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti menyerahkan foto dan KTP. Jika nasabah mendaftar secara online namun di kantor maka bisa buka di cabang, namun jika mendaftar secara online di



rumah maka nasabah memilih buka dari pusat. Dengan demikian, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor untuk membuka rekening, karena dapat dilakukan dari rumah dengan melakukan registrasi online melalui aplikasi perbankan. (Tartila, 2022)

Meningkatkan pelayanan sehingga nasabah dapat memperoleh layanan keuangan secara individual (self-service) tanpa harus datang ke kantor bank. Beberapa layanan perbankan syariah yang dapat dilakukan secara individual antara lain registrasi, transaksi (pembayaran, pembiayaan, pengiriman uang) dan jenis layanan lainnya. Namun dalam hal ini biasanya digunakan dua jenis strategi pemasaran, yaitu strategi mencari pelanggan baru dan strategi mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Ada dua cara untuk mendekati pelanggan, yang satu harus fokus pada strategi yang ada di depan mereka, dan yang lain harus fokus pada mereka. Oleh karena itu, organisasi dan bisnis harus selalu berusaha untuk memastikan bahwa pelanggan selalu puas dan melakukan pembelian berulang.

Pertama dalam hal ini organisasi atau perusahaan dapat mengatur keahlian, teknologi dan sumber dayanya dengan mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggan. Contoh pemanfaatan digitalisasi di Indonesia sebelum era digital dapat ditunjukkan saat ini karena hadirnya strategi berupa berbagai layanan yang dapat membantu konsumen seperti online banking. Perbankan online adalah salah satu layanan online yang ditawarkan oleh bank. Dimana teknologi internet digunakan dalam operasionalnya. Hal ini dilakukan bank syariah demi memudahkan nasabahnya bertransaksi.

Kedua, gunakan dompet ponsel. Terkadang layanan ini memungkinkan nasabah menghubungi nomor telepon bank tertentu untuk memproses layanan keuangan. Yang ketiga adalah paket SMS. SMS banking mempunyai pilihan untuk menawarkan layanan perbankan yang dapat diakses dan disampaikan melalui jaringan SMS ke telepon seluler nasabah.

Ketiga, dompet seluler. Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel pintarnya. Aplikasi mobile banking dapat memberikan layanan terkait komunikasi saldo, transfer, pembayaran dan transaksi lainnya. Oleh karena itu, dalam hal ini bank dapat bekerjasama dengan operator telekomunikasi lain, untuk memasang kartu SIM (Certificate Mobile Card) dan Global for Mobile Communications (GSM) dengan program khusus untuk dapat mengelola urusan keuangan. Sangat memudahkan semua pihak terutama dalam bidang pemasaran. (Muliani et al., 2023)

8. Manfaat Digitalisasi Bagi Nasabah Perbankan Syariah

Kemajuan dalam cara-cara teknologi yang lebih baru dalam melakukan sesuatu harus dikatakan bahwa manfaatnya lebih besar daripada biayanya. Begitu pula dengan perbankan digital yang merupakan produk teknologi yang bertujuan untuk memudahkan hidup nasabah bank. Dompet digital memiliki keunggulan sebagai berikut:

- a. Perbankan digital memungkinkan nasabah menyelesaikan tugas perbankannya dari kenyamanan rumah mereka sendiri, baik orang tua yang lelah mengantri, profesional, atau masyarakat biasa yang tidak ingin pergi ke sana. Cabang bank untuk bekerja, Ini juga tersedia untuk pelanggan.



- b. Menjelaskan kemudahan yang ditawarkan, perbankan digital memungkinkan pengguna melakukan perbankan sepanjang waktu dengan tersedianya layanan digital untuk aktivitas perbankan.

Salah satu kelemahan utama bank yang belum menerapkan digitalisasi adalah jumlah kertas. Dompot digital memberikan layanan tanpa perlu menggunakan kertas sebagai bahan layanannya. Pengguna dapat masuk ke akunnya kapan saja untuk memantau catatan.

Perbankan digital memungkinkan pengguna mengatur pembayaran otomatis untuk tagihan umum seperti listrik, gas, telepon, dan kartu kredit. Pelanggan tidak kesulitan mengingat tenggat waktu. Pelanggan dapat memilih untuk menerima pemberitahuan tentang penawaran dan hadiah gratis yang akan datang.

Memperluas layanan perbankan digital ke daerah-daerah terpencil tampaknya merupakan jalan menuju pembangunan yang komprehensif. Dengan ponsel pintar yang terjangkau dan akses internet di daerah terpencil, masyarakat pedesaan dapat memperoleh manfaat dari layanan keuangan digital.

Mentransfer uang melalui perbankan digital mengurangi risiko uang palsu. Dengan dompet digital, pengguna dapat melaporkan dan memblokir kartu kredit palsu hanya dengan satu sentuhan tombol. Manfaat ini meningkatkan privasi dan keamanan yang tersedia bagi pelanggan keuangan. Dengan mendorong masyarakat non-tunai, perbankan digital akan mencegah peredaran uang gelap karena pemerintah dapat melacak pergerakan uang. Dalam jangka panjang, perbankan digital diharapkan dapat mengurangi permintaan duplikasi mata uang. Produk perbankan digital memungkinkan akses koneksi internet yang stabil dan perangkat pintar berkemampuan internet, perbankan digital memiliki banyak fungsi untuk digitalisasi. (Gultom & Rokan, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa perbankan harus menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan digitalisasi. Banyak kendala dan strategi yang dihadirkan sebagai solusi. Proses digitalisasi akan diperluas untuk mencapai kinerja yang diharapkan agar masyarakat minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Hanya perhatian strategis yang harus diberikan agar kuantitas yang tersedia sama dengan tingkat yang diharapkan. Kehadiran media digitalisasi yang tersebar luas juga harus dioptimalkan agar masyarakat dapat merasakan dampak digitalisasi.

REFERENSI

- A'yun, I., & Putri, S. D. A. (2022). Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia. *JIB: Jurnal Perbankan Syariah*, 02(1), 1–10.
- Abraham. (2022). Self Healing: Terapi atau Rekreasi? *JOUSIP: Journal of Sufism and Psychotherapy*, 2(1), 73–88. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/index.php/jousip/article/view/5771>
- Ahmad Rifqi Hidayat dan, & Aidha. (2020). Analisis Market Share Perbankan Syariah di Indonesia. *At-Taqaddum*, no.02(vol.12), 183–200.
- Almohaimmeed, B. M. A. (2019). The Effects of Social Media Marketing Antecedents on Social



- Media Marketing, Brand Loyalty and Purchase Intention: A Customer Perspective. *Journal of Business & Retail Management Research*, 13(04).
<https://doi.org/10.24052/jbrmr/v13is04/art-13>
- Annisaa, A., Ismail, N., & Hidayat, I. N. (2019). Sejarah Hukum Perbankan Syariah di Indonesia. *Ijtihad Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 13(2), 248.
- Arfaizar, J., Ayu, N., Riyanto, F., YUSDANI, Y., & Muliadi, S. (2023). Dinamika Kontemporer Dalam Transaksi Perbankan Syariah Dan Problematikanya. *Wadiah*, 7(2), 163–191.
<https://doi.org/10.30762/wadiah.v7i2.327>
- Arif, M., Sugianto, M., & Riau, U. I. (2022). *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi Public Perception of the Establishment of Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) in Tasik Serai Timur Village , Talang Muandau District , Bengkalis Regency Persepsi Masyarakat Terhadap Pendirian Baitul Mal Wat Tamwil (. April.*
- Fatimah, S. (2024). *Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia*. 7(2), 74–88.
- Fauzi, M. (2021). Jurnalisme Di Era Digital. *JICOMS: Journal of Islamic Communication and Media Studies*, 1(1), 16–37.
- Garbo, A., & Latifah, H. R. (2024). Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 846–862.
- Gultom, M. S. D., & Rokan, M. K. (2022). Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3(1), 14–20. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>
- Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim. (2024). pengaruh digitalisasi perbankan syariah terhadap prediksi mahasiswa uin sultan Maulana Hasanuddin Banten dalam memilih layanan perbankan. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 2(2), 1–18.
- Marsya Surinabila, Wanda Diah Pratiwi, Rahmawati, R., Krisna Ayuningtyas, Sri Rahayu, & Budiandru, B. (2023). Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Membuka Rekening Bank Bsi Di Lingkup Mahasiswa Uhamka. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2427–2440.
<https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i6.4913>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Muliani, S., Samri, Y., Nasution, J., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). SEIKO : Journal of Management & Business Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 389–408.
- Murni, B., & Samad, A. (2024). Jurnal Manajemen Ekonomi Terapan
<https://ojs.inlic.org/index.php/jmet>. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Terapan*, 2(1), 36–48.
<https://ojs.inlic.org/index.php/jmet>
- Parapat, E., Pebriansya, A., & Prayogo, I. (2024). Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i1.2205>
- Pratiwi, A., Suwandar, R., & Syam, F. (2023). Jurnal Sains Manajemen Nitro Pengaruh Kualitas



- Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(2), 206–218. <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>
- Rika Mawarni, M. I. F. and S. (2021). Application of Sharia Bank Digital Banking as a Customer Retention Effort During the Covid-19 Period. *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id*, 9(2), 39–54. <http://jurnal.stai-alazharmenganti.ac.id/index.php/AlIqtishod/article/view/233>
- Riza, A. F. (2019). Customer acceptance of digital banking in Islamic bank: Study on millennial generation. *Cimae*, 2, 66–74.
- Supriatin, N., & Aulia, D. (2022). Pengaruh Aset Perusahaan dan Legitimasi Organisasi Terhadap Kinerja Keuangan dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Lembaga Perbankan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 319–329. <https://doi.org/10.58344/jmi.v1i1.30>
- 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>
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113. <https://doi.org/10.22373/justisia.v6i2.11532>
- Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Digital Transformation in the Indonesian Banking Industry: Impact on Employee Work Stress. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 55–64. <http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/iqtishadia>