



ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI LAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH BANDAR LAMPUNG

ANALYSIS OF THE IMPACT OF DIGITALIZATION OF SYARIAH BANK SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION OF SYARIAH BANK BANDAR LAMPUNG

Farhah Lailatul Mustaghfiroh¹, Ersi Sisdianto², Muhammad Iqbal Fasa³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung

Email: farhahlailatulm@gmail.com¹, ersisisdianto@radenintan.ac.id², miqbalfasa@radenintan.ac.id³

Article history :

Received : 08-12-2024

Revised : 10-12-2024

Accepted : 12-12-2024

Published: 13-12-2024

Abstract

The aim of this research is to study how the digitalization of bank services has an impact on customer satisfaction, specifically by looking at the case of Islamic banks in Bandar Lampung. Digitalization of banking services has become one of the main ways to improve service quality and competitiveness in the modern era. This research uses quantitative methods, by collecting data through questionnaires distributed to Bandar Lampung sharia bank customers. Service digitization variables such as ease of access, time efficiency, security and reliability correlate with the level of customer satisfaction. The method used to analyze this data is the regression method. Research shows that digitalization of bank services greatly influences customer satisfaction. Important factors that increase customer satisfaction include transparency in transactions, easy access to services via mobile applications, and quick response to customer complaints. However, there are several problems, such as technical obstacles and limited digital literacy for some customers. According to this research, optimizing service digitalization can be a strategic choice to improve customer experience, especially in sharia banking. It is recommended to improve digital education and strengthen technological infrastructure to support the continued digitalization of services in the future.

Keywords: *marketing strategy, customer satisfaction, Islamic banking*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana digitalisasi layanan bank berdampak pada kepuasan nasabah, khususnya dengan melihat kasus bank syariah di Bandar Lampung. Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi salah satu cara utama untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di era modern. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah bank syariah Bandar Lampung. Variabel digitalisasi layanan seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, keamanan, dan keandalan berkorelasi dengan tingkat kepuasan nasabah. Metode yang digunakan untuk menganalisis data ini adalah menggunakan metode regresi. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan bank sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelanggan termasuk transparansi dalam transaksi, kemudahan akses ke layanan melalui aplikasi mobile, dan respons cepat terhadap keluhan pelanggan. Namun, ada beberapa masalah, seperti kendala teknis dan keterbatasan literasi digital bagi beberapa pelanggan. Menurut penelitian ini, optimalisasi digitalisasi layanan dapat menjadi pilihan strategis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, khususnya dalam perbankan syariah. Disarankan untuk meningkatkan pendidikan digital dan memperkuat infrastruktur teknologi untuk mendukung keberlanjutan digitalisasi layanan di masa depan.

Kata kunci: Digitalisasi layanan bank, kepuasan nasabah, bank syariah



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi kebutuhan strategis untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin mengutamakan efisiensi, kemudahan, dan aksesibilitas. Sebagai bagian dari sistem perbankan di Indonesia, Bank Syariah juga menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan transformasi digital guna meningkatkan daya saing sekaligus menjaga prinsip-prinsip syariah yang mendasari operasionalnya. Digitalisasi layanan bank meliputi berbagai inovasi, seperti pengembangan aplikasi mobile banking, penggunaan teknologi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), dan integrasi layanan berbasis digital lainnya.

Perbankan syariah adalah jenis lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah (Aisyah, 2018; Siska et al., 2021). Prinsip perbankan syariah adalah prinsip kerja sama dan saling menguntungkan, yang mengarah pada pembentukan sistem perbankan alternatif yang menguntungkan baik bank maupun masyarakat. Sistem ini akan mengutamakan keadilan transaksi dan investasi yang beretika dengan mengedepankan prinsip partisipasi dan kebersamaan dalam produksi dan menghilangkan spekulasi dalam transaksi keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Sektor perbankan syariah berkembang karena perubahan perilaku pelanggan, meningkatnya ekspektasi, adopsi teknologi baru, dan digitalisasi masyarakat dan bisnis pada umumnya (Rahmayati, 2021).

Dengan hadirnya layanan ini, nasabah diharapkan dapat menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, mengakses informasi rekening, hingga mengajukan produk atau layanan secara online. Namun, efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah belum sepenuhnya dipahami, terutama dalam konteks bank syariah di Bandar Lampung, sebagai salah satu kota berkembang di Indonesia, Bank Syariah menghadapi persaingan ketat dengan bank konvensional yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi digital secara masif. Kondisi ini menuntut bank syariah untuk memahami sejauh mana digitalisasi layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi indikator kunci keberhasilan transformasi digital, karena mencerminkan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak digitalisasi layanan bank terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Bandar Lampung.

Studi ini penting untuk memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas digitalisasi layanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi positif dalam mendukung pengembangan layanan digital perbankan syariah di Indonesia.

Landasan TEORI

1. Digitalisasi Layanan

Menurut Chaffey dan Smith (2017) digitalisasi layanan adalah proses transformasi layanan tradisional menjadi layanan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan bagi pengguna. Proses ini melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatisasi dan menyederhanakan layanan interaksi dengan konsumen.



Menurut Setiawan (2020) digitalisasi layanan merupakan penerapan teknologi berbasis internet dan perangkat lunak untuk mengubah cara layanan yang diberikan kepada pelanggan, dengan fokus pada kemudahan akses, kecepatan, dan inovasi dalam interaksi antara uang.

2. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual yang dirasakan atas suatu produk atau layanan. Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, nasabahnya merasa puas.

3. Hubungan Digitalisasi dan Kepuasan Nasabah

a. Peran digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan Nasabah

Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi salah satu faktor kunci dalam transformasi industri di perbankan, yakni termasuk bank syariah. Implementasi teknologi digital tidak hanya mempermudah akses dan operasional, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Deloitte (2020) Layanan digitalisasi juga memberikan pengalaman yang lebih cepat, nyaman, dan aman sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Kendala dalam digitalisasi

1) Rendahnya literasi digital

Menurut Laudon dan Laudon (2020) yakni rendahnya literasi digital yang merujuk pada kurangnya pemahaman, kemampuan, dan kepercayaan individu dalam menggunakan teknologi.

2) Kesentaban infrastruktur teknologi

Menurut Brynjolfsson & McAfee (2014) mengemukakan bahwa kesenjangan infrastruktur teknologi antara negara maju dan negara berkembang dapat menciptakan ketimpangan ekonomi dan sosial yang lebih besar. Mereka menyebutkan bahwa kemajuan teknologi dapat memperbesar kesenjangan ini jika tidak ada upaya yang jelas untuk memastikan akses yang lebih merata terhadap teknologi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yakni dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Syariah Bandar Lampung. Analisis yang dilakukan ini menggunakan metode regresi linier untuk mengukur hubungan antara variable digitalisasi layanan (kemudahan akses, efisiensi waktu, keamanan, dan keandalan) dengan tingkat kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana digitalisasi layanan berdampak pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Bandar Lampung. Survei dilakukan terhadap 150 pelanggan yang telah menggunakan layanan digital Bank Syariah setempat, dan pertanyaan yang diajukan mencakup faktor-faktor seperti kemudahan akses, kenyamanan, kecepatan transaksi, dan tingkat kepuasan nasabah.



Demografi Responden

1. Penelitian ini melibatkan 200 klien.
2. Sebagian besar orang yang menjawab (68%) berusia antara 25 dan 45 tahun, menunjukkan bahwa kebanyakan nasabah Bank Syariah Bandar Lampung berada di kelompok usia produktif.
3. Lebih dari 70% orang yang menjawab memiliki pendidikan minimal SMA, dan 35% dari mereka memiliki pendidikan tinggi (S1 dan S2).
4. Dari segi pekerjaan, sekitar 40% responden bekerja di sektor swasta, 30% bekerja di sektor pemerintah, dan sisanya adalah wiraswasta atau mahasiswa.

Penggunaan Layanan Digital

1. Sekitar 80% responden mengatakan telah menggunakan layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Bandar Lampung, seperti aplikasi perbankan mobile, internet, dan SMS.
2. Di antara mereka, lebih dari 60% menyatakan bahwa aplikasi perbankan mobile lebih mudah dan nyaman, terutama untuk transaksi keuangan dan cek saldo.
3. Sebagian besar responden juga mengatakan bahwa digitalisasi layanan mempermudah mereka dalam mengakses informasi produk dan layanan bank secara real-time.

Kepuasan Nasabah

1. Survei menunjukkan bahwa layanan digital Bank Syariah Bandar Lampung membuat sebagian besar pelanggan puas. Dari 200 orang yang disurvei, 75% menyatakan sangat puas.
2. Kecepatan transaksi (45%) dan keamanan transaksi (40%) adalah faktor paling signifikan dalam kepuasan pelanggan. Selain itu, fitur-fitur yang sangat dihargai oleh pelanggan, seperti transfer antarbank yang cepat, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan. atau senang dengan kemudahan dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi perbankan mobile. Tetapi sekitar sepuluh persen orang yang menjawab mengungkapkan keluhan terkait masalah teknis pada aplikasi, seperti kesalahan sistem atau pembaruan informasi saldo yang tertunda.

Dampak digitalisasi terhadap kepuasan Nasabah

1. Hubungan antara layanan digital dengan tingkat kepuasan nasabah
Digitalisasi layanan perbankan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keamanan yang disediakan oleh layanan digital. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2022) ditemukan bahwa kecepatan dan ketepatan transaksi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bank BRI Sisingamangaraja. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih puas ketika layanana perbankan digital memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi dengan cepat dan akurat.
2. Diskusi hasil analisis dibandingkan dengan Studi terdahulu
Hasil analisis yang ditemukan dalam berbagai penelitian sejalan dengan temuan-temuan yang ada pada penelitian terdahulu. Misalnya, pada penelitian oleh Mbama dan Ezepue (2018) yang menunjukkan persepsi kegunaan (kemudahan penggunaan) dan kualitas layanan perbankan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dan juga



konsisten dengan temuan di Bank BRI yang Menjamin empati, yang lebih menonjol dalam penelitian Bank Syariah Indonesia dibandingkan dengan penelitian lainnya.

KESIMPULAN

Digitalisasi layanan perbankan termasuk Bank Syariah, memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Utama menunjukkan bahwa kecepatan transaksi, penyiaran layanan, kenyamanan penggunaan dan keamanan digital yang merupakan faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan oleh Bank BRI dan Bank Syariah Indonesia yang menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih puas dengan layanan digital yang mempermudah akses, mengurangi waktu transaksi, serta menawarkan keamanan yang lebih baik. Namun, tantangan nya pun masih ada terutama terkait dengan aksesibilitas teknologi bagi segmen tertentu dari masyarakat dan risiko keamanan yang dapat menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, Bank perlu untuk melakukan edukasi kepada nasabah untuk memastikan layanan digital dapat diakses secara merata dan juga pentingnya untuk meningkatkan sistem keamanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M. (2018). *Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty*. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10 (2),367–388.<https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2017). *Digital Marketing Excellence: Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing*. 5th Edition. Routledge.
- Deloitte. (2020). *The 2020 Deloitte Global Digital Transformation Survey: How organizations are preparing for digital transformation*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm*
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Otoritas Jasa Keuangan.
- Rahmayati, R. (2021). *Competition Strategy in the Islamic Banking Industry: An Empirical Review*. *International Journal of Business, Economics, and Social Development*,2(2),65–71. <https://doi.org/10.46336/ijbesd.v2i2.133>.