



Analisis Persepsi Nasabah terhadap Implementasi Layanan Digital dalam Sistem Perbankan Syariah

Analysis of Customer Perception of the Implementation of Digital Services in the Sharia Banking System

Feni Alfionita^{1✉}, Muh Syahru Ramadhan², Fahrudin³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia.

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia.

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia.

✉Corresponding author: fenialfionita2412@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap implementasi layanan digital dalam sistem perbankan syariah, dengan fokus pada Bank BSI Cabang Dompou. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara dan survei terhadap nasabah yang telah menggunakan layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah umumnya memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh layanan digital. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai keamanan transaksi dan data pribadi, yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan layanan tersebut. Peningkatan edukasi mengenai keamanan dan transparansi layanan digital sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan nasabah. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi Bank BSI dalam meningkatkan layanan digital dan memenuhi harapan nasabah di era digital.

Abstract

This study aims to analyze customer perceptions of the implementation of digital services within the Islamic banking system, focusing on Bank BSI Cabang Dompou. The methodology employed is a qualitative approach through interviews and surveys with customers who have used digital services. The results indicate that customers generally have a positive perception of the ease and convenience offered by digital services. However, there are concerns regarding the security of transactions and personal data, which act as barriers to the use of these services. Enhancing education about security and transparency in digital services is essential to build customer trust. These findings provide valuable insights for Bank BSI to improve digital services and meet customer expectations in the digital era.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Feni Alfionita, Muh Syahru Ramadhan, Fahrudin.

Article history

Received 2025-06-02

Accepted 2025-07-11

Published 2025-08-30

Kata kunci

Persepsi Nasabah;
Layanan Digital;
Perbankan Syariah;
Kekhawatiran
Keamanan;
Kenyamanan;
Penelitian Kualitatif;
Teknologi Keuangan.

Keywords

Customer Perception;
Digital Services;
Islamic Banking;
Security Concerns;
Convenience;
Qualitative Research;
Financial Technology.

1. Pendahuluan

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank BSI Cabang Dompu merupakan salah satu lembaga yang berusaha memenuhi kebutuhan nasabah dengan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Dengan kemajuan teknologi, perbankan telah bertransformasi secara signifikan. Layanan digital seperti mobile banking dan internet banking kini menjadi alternatif yang menarik bagi nasabah, menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Namun, kesuksesan implementasi layanan ini sangat bergantung pada persepsi nasabah terhadapnya.

Perkembangan teknologi finansial (fintech) telah mengubah paradigma industri perbankan dan jasa keuangan secara signifikan. Inovasi fintech seperti sistem pembayaran digital, peer-to-peer lending, robotic process automation hingga blockchain telah mengubah cara institusi keuangan berinteraksi dan memberikan layanan kepada nasabahnya (Haddad dan Hornuf, 2019). Perbankan syariah sebagai bagian dari industri jasa keuangan juga terdampak arus perubahan akibat kemunculan fintech ini. Beberapa penelitian terdahulu telah menganalisis dampak fintech terhadap efisiensi dan profitabilitas bank syariah. Antara lain, Attia (2019) menemukan bahwa adopsi fintech berkorelasi positif dengan peningkatan efisiensi bank syariah di negara Teluk. Sementara itu, Abdou et al. (2020) menunjukkan bahwa bank syariah di negara-negara Organisasi Kerjasama Islam masih ketinggalan dibandingkan bank konvensional dalam mengadopsi teknologi finansial.

Dalam perbankan syariah, revolusi digital menawarkan dasar baru untuk efisiensi dan inovasi. Metode lembaga keuangan syariah untuk berinteraksi dengan klien, memberikan layanan, dan mengelola resiko telah diganti oleh teknologi finansial fenomena ini berdampak besar pada industri perbankan syariah dan mencakup berbagai elemen, seperti layanan perbankan digital, blockchain, dan kecerdasan buatan (AI) (Diva Khalishah Mutiara & Madian Muhammad Muchlis, 2024).

Konsep FinTech tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu payment channel system, digital banking, online digital insurance, Peer to Peer (P2P) Lending, serta crowd funding (Siregar, 2016).

Hal ini berarti dengan adanya kemajuan teknologi perbankan tersebut, maka efektivitas waktu dapat dipercepat dalam sistem transaksi perbankan antar nasabah (Firmansyah dan Widiati 2016). Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil survei yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada bulan Maret 2015, yang menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia naik dari 71,9 juta di 2013 menjadi 88,1 juta pengguna hingga akhir 2014, atau sekitar 34,9 persen dari total jumlah penduduk saat ini (Heriyanto 2015).

Khumaini et al., (2022), Menjelaskan melalui platform mobile banking, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara mudah dan cepat menggunakan perangkat seluler mereka. Bank ini memiliki peran penting dalam pemberdayaan ekonomi berwawasan syariah dan sebagai penopang utama sistem perekonomian nasional. Dengan prinsip-prinsip syariah sebagai dasar operasionalnya, bank syariah tidak hanya menawarkan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Islam, tetapi juga memberikan solusi permodalan bagi pengusaha kecil dan menengah. Dukungan pemerintah dan otoritas keuangan dalam mengembangkan sistem keuangan syariah telah membuat sistem bank syariah diakui sebagai salah satu sistem terbaik dan terlengkap secara internasional. Prinsip-prinsip yang mendasarinya, yang bersumber dari hukum Islam, mencakup aspek-aspek kehidupan ekonomi, sosial, dan moral,

Secara keseluruhan eksistensi bank syariah dalam perekonomian Indonesia telah membawa manfaat yang signifikan, baik dalam hal inovasi, pemberdayaan ekonomi, maupun penggunaan teknologi informasi. Perkembangan ini merupakan langkah maju dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperkuat sistem keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Hal ini dibahas tuntas dalam penelitian yang dilakukan oleh (Khodiron et al. 2022) dalam jurnal "Peran dan Kontribusi Perbankan Syariah dalam Perekonomian Nasional, menyatakan bahwa perbankan syariah memberikan kontribusi penting dalam mendukung perekonomian nasional melalui

pembiayaan yang lebih tinggi dibandingkan perbankan konvensional, serta menegaskan bahwa model pembiayaan syariah yang berbasis bagi hasil lebih stabil dan sesuai prinsip syariah. Penggunaan Aplikasi mobile banking syariah dan konvensional sama saja. Tetapi dalam penggunaan mobile banking syariah lebih baik dan telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad, dan dalam Penelitian (Irawan at,al 2024) dan (Rohimah at,al, 2024).

Dalam Penelitian Syafitri at, al (2025), Kasman at al (2023), Cahyaningtyas at, al (2023) bersama mengatakan bahwa permasalahan dalam inovasi digital Bank Muamalat dapat melibatkan sejumlah faktor yang mempengaruhi penerapan dan perkembangan teknologi dalam layanan keuangan syariah. Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi oleh Bank Muamalat dalam inovasi digital antara lain pemahaman nasabah, tingkat adopsi oleh masyarakat, integrasi layanan, keamanan dan kepatuhan syariah, persaingan di industri fintech, teknologi dan infrastruktur seperti pembaruan perangkat lunak dan lainnya. Pemecahan permasalahan tersebut memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan aspek teknologi, regulasi, pendidikan nasabah, dan strategi bisnis yang matang. Dengan mengatasi permasalahan ini, Bank Muamalat dapat memperkuat posisinya dalam era inovasi digital dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah Bank BSI Cabang Dompu terhadap layanan digital yang diimplementasikan. Dengan memahami pandangan nasabah, bank dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan serta mengembangkan strategi yang lebih efektif. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan digital dalam perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial yang lebih baik di Bank BSI.

Keamanan dan kenyamanan adalah dua aspek yang sangat penting dalam layanan digital. Nasabah sering kali mempertimbangkan kedua faktor ini saat memutuskan untuk menggunakan layanan perbankan digital. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana kedua aspek ini mempengaruhi keputusan nasabah. Meskipun layanan digital menawarkan banyak manfaat, ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kekhawatiran tentang keamanan data dan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan tersebut dan dampaknya terhadap persepsi nasabah. Edukasi menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan pemahaman nasabah tentang layanan digital. Penelitian ini akan menyelidiki bagaimana tingkat literasi digital nasabah mempengaruhi penggunaan layanan perbankan digital di Bank BSI Cabang Dompu.

Persepsi nasabah juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya. Dalam konteks Indonesia yang beragam, penelitian ini akan mempertimbangkan bagaimana latar belakang sosial dan budaya nasabah mempengaruhi pandangan mereka terhadap layanan digital. Dengan menganalisis persepsi nasabah terhadap layanan digital, Bank BSI Cabang Dompu dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi nasabah terhadap layanan digital yang diterapkan oleh Bank BSI Cabang Dompu. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, dan alasan di balik tindakan nasabah dengan lebih mendalam. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang berfokus pada Bank BSI Cabang Dompu. Dengan menggunakan studi kasus, peneliti dapat menganalisis secara rinci konteks spesifik, interaksi, dan dinamika yang terjadi di dalam lembaga perbankan tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif saat ini. Dengan jumlah **nasabah mencapai 112.000**, data ini didasarkan pada kajian akademis yang mengevaluasi lanskap perbankan syariah di wilayah tersebut. menggunakan layanan digital di Bank BSI Cabang Dompu. Sampel diambil secara purposive sampling, di mana nasabah yang terpilih adalah mereka yang memiliki

pengalaman langsung menggunakan layanan digital, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui ;Wawancara Mendalam: Wawancara dilakukan dengan nasabah untuk menggali persepsi, pengalaman, dan harapan mereka terhadap layanan digital. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik secara lebih fleksibel

Penelitian ini akan mengikuti prinsip-prinsip etika, termasuk mendapatkan izin dari responden sebelum wawancara dan memastikan kerahasiaan data pribadi mereka. Responden juga akan diinformasikan tentang tujuan penelitian dan hak mereka untuk menarik diri kapan saja. Penelitian ini memiliki beberapa batasan, antara lain keterbatasan waktu dan sumber daya yang dapat mempengaruhi ukuran sampel serta kedalaman analisis. Selain itu, hasil penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh nasabah perbankan syariah di Indonesia, mengingat fokus yang spesifik pada Bank BSI Cabang Dompu.

Penelitian ini akan dilaksanakan selama periode tertentu di tanggal 23 Mei-03 Juni tahun 2025 , dengan lokasi fokus di Bank BSI Cabang Dompu. Peneliti akan melakukan pengumpulan data dalam periode yang telah ditentukan untuk memastikan konsistensi dalam pengumpulan informasi. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang valid dan relevan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital di Bank BSI Cabang Dompu, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan layanan di masa depan.

3. Hasil dan **Pembahasan**

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021. Dengan misi untuk menjadi bank syariah terbesar di Indonesia sekaligus global player dalam industri keuangan Islam, BSI mengusung layanan berbasis digital yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah. Produk dan layanannya mencakup tabungan, pembiayaan, digital banking, dan pembiayaan mikro, yang seluruhnya berlandaskan akad-akad syariah seperti murabahah, mudharabah, dan ijarah. Sebagai pionir dalam digitalisasi perbankan syariah, BSI telah mengembangkan aplikasi mobile banking yang terus disempurnakan untuk melayani kebutuhan nasabah di berbagai segmen (OJK, 2022).

Sementara itu, bank-bank konvensional nasional seperti BCA, BRI, Mandiri, dan BNI juga menunjukkan perkembangan signifikan dalam transformasi digital, terutama dalam aspek teknologi dan layanan. Mereka menawarkan berbagai fitur canggih seperti QRIS, virtual assistant, hingga integrasi dengan e-commerce dan fintech. Bank konvensional umumnya lebih cepat dalam mengadopsi inovasi digital karena tidak terikat pada prinsip-prinsip syariah yang lebih ketat. Namun, keunggulan tersebut seringkali belum menjawab kebutuhan masyarakat yang mencari layanan keuangan yang tidak hanya efisien, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai Islam.

3.1. **Praktik Layanan Digital dalam Perbankan Syariah (BSI) Berdasarkan Persepsi Nasabah**

Perkembangan digitalisasi dalam sektor keuangan telah mendorong bank-bank syariah untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin terhubung secara daring. Layanan digital tidak lagi hanya menjadi pelengkap, tetapi menjadi elemen utama dalam proses pelayanan perbankan yang modern. BSI sebagai bank syariah hasil merger terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab besar untuk tidak hanya mengejar kemajuan teknologi, tetapi juga memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan tetap konsisten dengan nilai-nilai syariah (Ascarya & Yumanita, 2021; Hudaefi, 2020).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia, merespons perubahan ini dengan menghadirkan berbagai layanan digital untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menghendaki layanan perbankan yang cepat, efisien, dan tetap sesuai prinsip syariah (OJK, 2022; Hudaefi, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas nasabah memiliki persepsi positif terhadap praktik layanan digital yang diterapkan BSI. Sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama lebih dari satu tahun, dan menggunakan layanan digital secara aktif, seperti yang disampaikan oleh Ibu Asmawati dalam wawancara tanggal 28 Mei 2025,

“Saya sudah menjadi nasabah BSI selama dua tahun.”

Kemudahan akses menjadi alasan utama nasabah merasa puas menggunakan aplikasi BSI. Banyak responden menyebutkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, bahkan bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Namun, beberapa nasabah mengeluhkan ukuran tulisan dan tampilan menu yang terlalu kecil. Seperti disampaikan oleh Ibu Ernawati dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 01 Juni 2025

“Aplikasinya gampang dipakai, cuma tulisannya kecil jadi kadang susah dibaca.”

Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi perlu disesuaikan agar lebih ramah untuk semua usia. Implementasi layanan digital oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan progres yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang responsif, aman, dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama lebih dari satu tahun dan secara aktif memanfaatkan layanan digital untuk keperluan transaksi sehari-hari. Tingginya intensitas penggunaan ini mencerminkan tingkat adopsi yang baik serta menunjukkan bahwa layanan digital BSI telah memenuhi aspek efisiensi dan efektivitas, sebagaimana ditegaskan dalam prinsip pelayanan publik berbasis syariah (Susanto & Goodwin, 2021).

Secara keseluruhan, praktik layanan digital BSI tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari nilai-nilai religius yang diinternalisasi oleh para nasabah. Kombinasi antara teknologi yang memudahkan dan sistem yang menjunjung prinsip syariah menjadi kekuatan utama yang mendorong loyalitas nasabah terhadap BSI. Ke depan, BSI diharapkan terus mengembangkan inovasi digitalnya dengan tetap menjaga nilai-nilai keislaman sebagai fondasi utama dalam memberikan layanan keuangan (Hudaefi & Beik, 2021; Khan et al., 2021).

3.2. Tahapan Implementasi dan Pemanfaatan Layanan Digital oleh Nasabah

Pemanfaatan layanan digital oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat diklasifikasikan dalam beberapa tahapan, mulai dari pengenalan hingga penggunaan rutin. Pada tahap awal, sebagian nasabah mengaku belum terbiasa menggunakan aplikasi dan membutuhkan bantuan dari anggota keluarga atau petugas bank. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi awal dan literasi digital yang memadai, terutama bagi nasabah yang baru pertama kali mengenal layanan perbankan digital (Venkatesh et al., 2003; Setiadi et al., 2021).

Seiring waktu, nasabah memasuki tahap penggunaan rutin, di mana mereka secara mandiri memanfaatkan layanan digital untuk berbagai keperluan. Tahap ini menandai keberhasilan integrasi layanan digital ke dalam aktivitas finansial sehari-hari, yang ditopang oleh kemudahan akses dan keandalan sistem. Dalam konteks teori adopsi teknologi, tahapan ini mencerminkan fase *acceptance* dan *continuance*, sebagaimana dijelaskan dalam model Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), di mana persepsi kemudahan dan manfaat menjadi penentu keberlanjutan penggunaan (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Seperti yang disampaikan oleh Ibu Raufida Raudina dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 03 Juni 2025,

“Saya sering pakai aplikasi untuk transfer dan beli token listrik, apalagi kalau malam-malam mati lampu.”

Layanan yang paling sering digunakan meliputi transfer dana, pengisian pulsa, pembayaran token listrik, dan top-up e-wallet.

Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka rutin menggunakan layanan digital BSI. Alasan memilih BSI juga terkait erat dengan prinsip syariah. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ernawati dalam wawancara yang dilaksanakan pada 31 Mei 2025.

“Saya memilih BSI karena lebih tenang, tarif nya lebih murah.”

Berdasarkan hasil wawancara ini, pemanfaatan layanan digital oleh nasabah BSI dapat dikategorikan ke dalam beberapa tahapan. Pada tahap awal, sebagian nasabah memerlukan pendampingan dari petugas bank atau anggota keluarga dalam mengoperasikan aplikasi digital. Seiring waktu, mereka memasuki tahap penggunaan rutin dengan kemandirian yang meningkat. Selanjutnya, pada tahap evaluasi, mereka menilai aspek teknis dari aplikasi. Terakhir, pada tahap refleksi nilai syariah, mayoritas merasa nyaman dan yakin bahwa layanan BSI sesuai dengan prinsip Islam. Tahap ini menandai keberhasilan integrasi layanan digital ke dalam aktivitas finansial sehari-hari, yang ditopang oleh kemudahan akses dan keandalan sistem. (Lusardi & Mitchell, 2014; Nugroho & Amalia, 2021).

3.3. Evaluasi Praktik Digital Banking: Kelebihan dan Kelemahan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan digital memberikan sejumlah keunggulan yang signifikan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Asmawati dan Ernawati menyampaikan.

“Aplikasinya gampang dipakai, cuma tulisannya kecil jadi kadang susah dibaca.”

Lalu kemudahan dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu mengunjungi kantor cabang menjadi faktor utama yang diapresiasi nasabah. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurul Hikmah.

“Digital banking penting sekali karena saya tidak perlu ke bank lagi.”

layanan digital dinilai cepat, responsif, dan tersedia selama 24 jam, yang sangat relevan dengan gaya hidup masyarakat modern yang menuntut fleksibilitas waktu dalam mengakses layanan finansial (Yasmin et al., 2020). Seperti pengalaman positif juga disampaikan oleh Ibu Asmawati dan Ernawati.

“Pernah pas malam mati lampu, saya langsung isi token lewat aplikasi. Praktis dan cepat.”

Dari sisi keamanan, sebagian besar responden merasa yakin bahwa proses transaksi melalui aplikasi BSI telah memenuhi prinsip kehati-hatian dan sesuai dengan nilai-nilai syariah, seperti bebas riba dan gharar. Selain itu, aplikasi dianggap mampu memenuhi kebutuhan dasar transaksi finansial, mulai dari transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa dan pengisian e-wallet. (Davis, 1989; Rahim & Alsmadi, 2022).

Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan digital BSI tidak hanya didasarkan pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada kenyamanan dan nilai-nilai syariah yang ditawarkan. Kecepatan, kemudahan akses, dan kepatuhan terhadap prinsip Islam menjadi alasan utama nasabah merasa puas. Layanan yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja juga membuat BSI cocok dengan gaya hidup masyarakat yang semakin modern dan serba digital (Hudaefi & Beik, 2021; Yasmin et al., 2020).

3.4. Temuan Lapangan Mengenai Respon Bank dan Aksesibilitas

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan dan aksesibilitas layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) telah berfungsi dengan cukup efektif. Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa pihak BSI memberikan respon yang cepat dan solutif terhadap permasalahan atau pertanyaan yang diajukan melalui layanan digital. Hal ini mencerminkan adanya sistem pelayanan pelanggan yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan pengguna, yang merupakan salah satu indikator kualitas layanan perbankan. Seperti yang disampaikan oleh Ernawati.

“Bila terjadi masalah, nasabah menyampaikan bahwa pihak bank merespons dengan baik.”

Menariknya, sebagian responden menyampaikan bahwa mereka belum pernah mengalami kendala signifikan selama menggunakan aplikasi digital BSI. Hal ini dapat ditafsirkan sebagai

bentuk keandalan sistem, baik dari sisi teknis maupun operasional. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Raufida Raudina.

“Belum pernah ada masalah berarti, kalau pun ada biasanya sinyal.”

Penggunaan teknologi tidak hanya ditentukan oleh faktor internal seperti kemudahan dan manfaat aplikasi, tetapi juga oleh pengaruh eksternal dari lingkungan sekitar. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian nasabah memutuskan menggunakan layanan digital BSI karena dorongan dari keluarga, teman, atau lingkungan kerja yang lebih dahulu menggunakan aplikasi tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Asmawati.

“Awalnya saya belum tahu cara pakainya, tapi keponakan saya ajarkan, sekarang saya sudah bisa sendiri.”

keunggulan utama layanan digital BSI terletak pada aspek nilai – khususnya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba, gharar, dan transaksi yang tidak transparan. BSI dinilai konsisten dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan akad-akad syariah seperti murabahah, ijarah, dan wakalah. Hal ini menciptakan loyalitas emosional dan spiritual dari nasabah, yang merasa lebih tenang dan yakin bahwa transaksi mereka sesuai dengan ajaran Islam. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Raufida Raudina bahwa.

“BSI lebih baik dari layanan digital dibank lain karena bebas dari riba”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun dari sisi fitur teknologi beberapa bank konvensional dinilai lebih lengkap dan modern, nasabah tetap menilai BSI memiliki keunggulan yang khas, yakni konsistensinya dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh layanannya.

Kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah, seperti transparansi akad, penghindaran riba, dan kejelasan transaksi, menjadi aspek yang sangat dihargai oleh nasabah BSI. Faktor ini membentuk loyalitas emosional dan spiritual yang tidak ditemukan dalam layanan bank konvensional. Meski demikian, sebagian responden mengakui bahwa fitur teknologi pada aplikasi BSI, seperti kecepatan akses atau kelengkapan menu, masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut agar dapat bersaing secara teknis dengan bank-bank umum nasional. Dengan demikian, BSI memiliki peluang untuk memperkuat posisinya di pasar melalui inovasi teknologi yang tetap berlandaskan prinsip syariah. (Yusof et al., 2022).

3.5. Evaluasi dan Harapan terhadap Pengembangan Layanan Digital BSI

Sebagian besar responden menyampaikan bahwa layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memenuhi ekspektasi mereka, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan layanan, maupun kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa BSI berhasil menjawab kebutuhan dasar nasabah dalam konteks perbankan modern yang mengedepankan digitalisasi. Namun demikian, temuan lapangan juga mengungkapkan sejumlah harapan yang dapat menjadi masukan penting dalam pengembangan layanan ke depan.

Pertama, beberapa nasabah mengusulkan agar proses autentikasi atau verifikasi dalam aplikasi digital dapat disederhanakan tanpa mengurangi aspek keamanan, karena prosedur yang terlalu panjang dinilai kurang praktis dan berpotensi mengganggu kenyamanan pengguna. Kedua, ada permintaan agar ukuran font dan tampilan antarmuka aplikasi ditingkatkan agar lebih ramah terhadap pengguna dari berbagai kelompok usia, khususnya lansia. Ibu Juleha mengatakan.

“Hurufnya kecil banget, saya sampai harus pakai kacamata.”

Ketiga, nasabah berharap BSI terus memberikan edukasi tentang penggunaan layanan digital syariah agar masyarakat lebih paham cara penggunaannya dan nilai-nilai Islam dalam transaksi. Ibu Asmawati mengatakan.

“Kalau bisa ada pelatihan atau video tutorial dari bank.”

Sebagian nasabah juga menyampaikan bahwa mereka merasa terbantu dengan fitur notifikasi transaksi yang dikirim secara otomatis melalui aplikasi. Fitur ini memberikan rasa aman karena

setiap aktivitas keuangan langsung tercatat dan dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan transparansi merupakan aspek penting yang meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI (Ali & Raza, 2017; Alalwan et al., 2018).

Harapan-harapan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital BSI telah diterima dengan baik, pendekatan yang berorientasi pada pengguna (user-centered design) dan edukasi berbasis nilai tetap diperlukan agar pengembangan aplikasi tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga kontekstual secara syariah dan inklusif secara sosial.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap persepsi nasabah terhadap implementasi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI), dapat disimpulkan bahwa layanan digital BSI secara umum telah memenuhi ekspektasi nasabah dari aspek kemudahan, keamanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Tingkat adopsi yang tinggi, ditandai dengan penggunaan rutin dalam berbagai transaksi finansial, mencerminkan keberhasilan BSI dalam menyediakan layanan yang efisien dan efektif di era digital. Proses implementasi layanan digital oleh nasabah menunjukkan adanya tahapan bertahap, mulai dari pengenalan, adaptasi, penggunaan rutin, hingga refleksi atas nilai-nilai syariah. Ini menandakan bahwa adopsi teknologi dalam konteks perbankan syariah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek sosial dan spiritual nasabah. Layanan digital BSI dinilai unggul dalam hal kecepatan, responsivitas, serta jaminan keamanan yang berbasis syariah. Meskipun demikian, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti tampilan antarmuka yang kurang ramah bagi pengguna lansia, proses verifikasi yang masih dianggap berbelit, serta gangguan jaringan yang masih sesekali terjadi.

Dari sisi aksesibilitas, BSI dinilai berhasil menjangkau masyarakat luas, termasuk yang berada di daerah dengan keterbatasan jaringan. Selain itu, tanggapan cepat dari pihak bank terhadap keluhan nasabah menunjukkan adanya sistem pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam perbandingan dengan bank konvensional, BSI dianggap memiliki keunggulan pada konsistensi penerapan prinsip syariah, meskipun secara teknologi fitur aplikasi masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Lingkungan sosial juga memainkan peran dalam mendorong adopsi layanan digital syariah, yang memperkuat pentingnya edukasi dan literasi digital dalam mendorong inklusi keuangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa BSI telah berhasil mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam layanan digital yang adaptif, namun tetap perlu terus berinovasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperluas jangkauan pelayanan secara inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2018). Digital banking adoption: A qualitative study of customer perceptions and challenges. *International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 849–872.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2018). Digital banking adoption: a qualitative study of customer perceptions and concerns. *International Journal of Information Management*, 43, 165–176.
- Alam, N., & Rizvi, S. A. R. (2022). Ethics in digital Islamic banking: Balancing efficiency and shariah values. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 13(2), 215–230.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5–6), 559–577.
- Al Arif, M. N. R. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali.
- Andespa, R. (2016). "Strategi Industri Perbankan di Sumatera Barat: Pemilihan Segmentasi Pasar untuk Menciptakan Pelayanan yang Memuaskan." *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(1), 47–62.
- Aisyah, A., & Ansori, M. (2025). Peran Dan Kontribusi Perbankan Syariah Dalam Perekonomian Indonesia: Tinjauan Histori. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 5(1), 14–25.
- Ascarya & Yumanita, D. (2021). *Transformasi Digital Perbankan Syariah di Indonesia: Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Bank Indonesia Institute.

- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Bandung: Refika Aditama.
- Cahyani, P. D. (2016). "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta." *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Cahyaningtyas, E. F., & Fauza, N. (2023). Digital Islamic Network: Building Excellent Service for Customers At Bank Muamalat Tulungagung in the Digital Era. *Journal of Science and Society*, 5(1), 273-296.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340..
- (Diva Khalishah Mutiara & Madian Muhammad Muchlis, 2024)Diva Khalishah Mutiara, & Madian Muhammad Muchlis. (2024). Dampak Teknologi Finansial Dalam Perbankan Syariah: Pendekatan Kualitatif Terhadap Perubahan Paradigma Dan Tantangan. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(1), 47-57. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i1.911>
- Fadillah, D., Rahmayanti, D., & Syifa, I. F. (2020). "Studi Literatur Manajemen dan Risiko Kepatuhan pada Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(01), 38-41.
- Fatoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Penyusunan Skripsi*.
- Faesar, S. & Kok, S. K. (2021). "The Holding Behavior of Shariah Financial Assets within the Global Islamic Financial Sector: A Macroeconomic and Firm-Based Model." *Global Finance Journal*, 50, 100557.
- Hudaefi, F. A., & Beik, I. S. (2021). Digital banking and ethics in Islamic finance: A socio-religious perspective. *Qualitative Research in Financial Markets*, 13(5), 681-696.
- Hudaefi, F. A. (2020). How does Islamic fintech promote the SDGs? Qualitative evidence from Indonesia. *Qualitative Research in Financial Markets*, 12(4), 353-366.
- Hudaefi, F. A., & Beik, I. S. (2021). Digital banking and ethics in Islamic finance: A socio-religious perspective. *Qualitative Research in Financial Markets*, 13(5), 681-696.
- Ghofur, A. (2017). "Strategi Pemasaran Bank Madina Syariah Bantul Yogyakarta Tahun 2016/2017." (Disertasi, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). INOVASI KEUANGAN DIGITAL MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP PERKEMBANGAN BANK SYARIAH SHARIA MOBILE BANKING DIGITAL FINANCIAL INNOVATION TOWARDS THE DEVELOPMENT OF ISLAMIC BANKS *Islamic Economics and Business Journal*. *Islamic Economics and Business Journal*, 5(2), 1-19.
- Khan, M. K., Rehman, A., & Ali, M. (2021). Digital banking adoption and customer satisfaction in Islamic banking: The moderating role of religiosity. *Journal of Islamic Marketing*, 12(9), 1731-1748.
- Khan, M. K., Rehman, A., & Ali, M. (2021). Digital banking adoption and customer satisfaction in Islamic banking: The moderating role of religiosity. *Journal of Islamic Marketing*, 12(9), 1731-1748
- Khodiron, K., Fitriyani, F., & Maulana, M. A. (2022). Peran Perbankan Syariah Dalam Pembangunan Mikro Ekonomi Indonesia. *The Academy Of Management And Business*, 1(3), 113-118. <https://doi.org/10.55824/Tamb.V1i3.181>
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143-153.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Hadi, S. (2011). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking."
- Gofur, A. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37-44.

- Haddad, C., & Hornuf, L. (2019). The emergence of the global fintech market: Economic and technological determinants. *Small business economics*, 53(1), 81-105.
- Irawan, H., Dianita, I., & Mulya, A. D. S. (2021). Peran bank syariah Indonesia dalam pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147-158.
- Nugraheni, P., & Arief, M. R. (2021). Analisis user interface dan user experience pada aplikasi mobile banking syariah. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(2), 104-113.
- Nugroho, W., & Amalia, R. (2021). Literasi digital dan adopsi teknologi perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 8(6), 1145-1157.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). Statistik Perbankan Syariah.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2022). Statistik Perbankan Syariah 2022. Jakarta: OJK.
- Rahim, F., & Alsmadi, M. (2022). Factors influencing the adoption of Islamic mobile banking services in emerging economies. *Journal of Islamic Marketing*, 13(5), 1041-1059.
- Setiadi, R., Alamsyah, D. P., & Muslim, A. (2021). The role of digital literacy in the adoption of mobile banking services in Indonesia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 12(2), 522-528.
- Syafitri, N. A., Amelia, N., Abdullah, A., & Nasution, M. N. (2025). Analysis Of Bank Muamalat's Service Products: Innovation And Impact On Local Economy Bank Muamalat Kcp Serdang, Medan. *Al-Muhtarifin: Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(1), 16-25.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Yasmin, R., Fernando, M., & Caputi, P. (2020). Digital banking: Enhancing customer experience through accessibility and responsiveness. *International Journal of Bank Marketing*, 38(6), 1231-1249.
- Yasmin, R., Tasneem, S., & Fatema, K. (2020). Impact of digital banking services on customer satisfaction: evidence from Bangladesh. *Asian Business Review*, 10(3), 167-176.
- Yusof, M. M., Baharuddin, N. S., & Azmi, N. A. (2022). Enhancing Islamic banking competitiveness through digital transformation: Challenges and opportunities. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 15(1), 148-167.