

Digitalisasi manajemen strategi bank syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah

Fira Meilinda Pardi

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: 515firameilinda@gmail.com

Kata Kunci:

Digitalisasi, bank syariah, manajemen strategi, kepuasan nasabah, prinsip syariah

Keywords:

Digitalization, islamic bank, strategic management, customer satisfaction, sharia principles

ABSTRAK

Digitalisasi manajemen strategi di bank syariah merupakan langkah penting dalam menghadapi tantangan persaingan industri dan memenuhi harapan nasabah. Penerapan teknologi digital membantu meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas layanan, namun juga harus diselaraskan dengan prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba, gharar, dan maysir. Studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, serta tantangan yang dihadapi bank syariah dalam proses transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah. Namun, bank syariah menghadapi tantangan dalam menjaga integritas

syariah dan memenuhi kebutuhan teknologi di era persaingan digital. Oleh karena itu, strategi manajemen yang tepat dan edukasi nasabah menjadi faktor kunci keberhasilan dalam digitalisasi bank syariah.

ABSTRACT

The digitalization of strategic management in Islamic banks is a crucial step in addressing industry competition and meeting customer expectations. The adoption of digital technology enhances operational efficiency and service accessibility, but it must align with Sharia principles such as the prohibition of riba (interest), gharar (uncertainty), and maysir (speculation). This study aims to analyze the implementation of digitalization, its impact on customer satisfaction, and the challenges Islamic banks face in the digital transformation process. The findings reveal that digitalization plays a significant role in improving customer experience and satisfaction. However, Islamic banks encounter challenges in maintaining Sharia integrity and fulfilling technological demands in the digital era. Thus, effective strategic management and customer education are essential for the successful digitalization of Islamic banks.

Pendahuluan

Perkembangan akan teknologi digital telah membawa banyak perubahan yang drastis pada berbagai sektor khususnya industri perbankan. Perubahan yang dibawa oleh teknologi digital tidak dapat begitu saja dihindari karena dapat menguntungkan dalam peningkatan proses bisnis sebuah perusahaan dan juga akan berpengaruh pada persaingan-persaingan yang terjadi pada berbagai sektor industri (Makarim & Hamzah, 2024). Hal ini juga berdampak pada bank syariah, banyaknya persaingan yang semakin sengit membuat bank syariah dihadapkan pada tantangan agar memanfaatkan teknologi digital dan tetap menjadi relevan, karena bank syariah selalu berpegang pada



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

integritas prinsip-prinsip yang bersumber pada hukum syariah yang telah diadopsi untuk menjadi pedoman atas semua operasional mereka (Husaini et al., 2023).

Kemajuan teknologi informasi membuat digitalisasi pada bank syariah dalam hal manajemen dan penyediaan layanan lebih efisien dan mempermudah akses bagi nasabah (Ilmiah et al., 2024). Namun, bank syariah memiliki tantangan unik dibandingkan bank konvensional dalam penerapan digitalisasi. Selain harus mengikuti tren teknologi, bank syariah wajib mematuhi prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Walaupun banyak manfaat yang diperoleh dari digitalisasi seperti halnya peningkatan aksesibilitas dan transparansi, bank syariah masih saja dihadapkan pada masalah yang menghambat seperti implementasi dari teknologi yang harus menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah yang dipegang oleh bank syariah.

Selain bersaing dengan sesama bank syariah namun terdapat bank konvensional yang juga menjadi pesaing dari bank syariah yang mana bank konvensional sendiri memiliki transformasi digital yang sudah lebih maju daripada bank syariah. Di sisi lain, bank syariah tidak hanya bersaing dengan sesama bank syariah tetapi juga dengan bank konvensional yang sudah lebih maju dalam transformasi digital. Bank konvensional menerapkan berbagai inovasi yang memudahkan nasabah seperti bank digital yang operasionalnya melalui *platform online* yang dihadirkan dalam bentuk aplikasi *mobile banking* (Safitri et al., 2024). Oleh sebab itu bank syariah juga harus dapat menawarkan layanan yang setara dengan kemajuan teknologi bank-bank yang ada namun tetap terus berpegang pada prinsip-prinsip syariah yang ada.

Kepuasan dari nasabah adalah salah indikator penting untuk mencapai keberhasilan suatu bank konvensional maupun bank syariah. Kualitas pelayanan, citra perusahaan, serta ikatan emosional berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Hidayatullah & Solekah, 2024). Saat ini kepuasan dari nasabah tidak selalu hanya bergantung pada kepuasan akan kualitas produk yang baik namun pengalaman yang mereka dapat dari bank syariah juga sangat mempengaruhi. Apabila hal tersebut tidak didapatkan oleh nasabah maka bukan tidak mungkin akan menimbulkan potensi nasabah akan berpindah ke bank syariah lain yang menawarkan layanan yang lebih baik. Maka adopsi dari strategi digital diharapkan tidak hanya berfokus pada teknologi namun juga dapat memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

Digitalisasi dari manajemen strategi pada bank syariah membutuhkan perencanaan yang tepat dan juga terstruktur dengan baik. Manajemen tidak hanya memperkenalkan teknologi terbaru namun juga harus memastikan bahwa perubahan yang dibawa oleh teknologi ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh karyawan dan yang terpenting adalah dapat memudahkan nasabah. Tanpa adanya manajemen strategi yang baik, digitalisasi yang terjadi pada perbankan syariah yang diharapkan dapat membawa kemudahan bagi karyawan dan nasabah akan berbalik menjadi kendala dalam implementasinya dan akan mengurangi rasa percaya nasabah terhadap bank syariah.

Tinjauan Pustaka

Digitalisasi

Perkembangan Pengertian dari digitalisasi adalah proses-proses beralihnya media yang semula berasal dari analog menjadi digital. Proses yang dimaksud adalah peningkatan yang terjadi pada penggunaan teknologi dan juga data digital yang mana dapat mengembangkan bisnis-bisnis dan terciptalah budaya digital (Munib & Wulandari, 2021). Sejalan dengan itu, (Andrayani & Solekah, 2021) menemukan bahwa budaya digital juga tercermin pada layanan perbankan syariah melalui mobile banking yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah berkat kualitas layanan elektroniknya. Penggunaanya sangat praktis dan membantu nasabah untuk melakukan transaksi yang cepat dan tepat tanpa harus bersusah payah untuk datang ke kantor bank syariah maupun ATM terdekat

Teori pada inovasi dan teknologi pada sektor keuangan dikenali bahwa dengan adanya adopsi teknologi pada sektor ini dapat menghasilkan efisiensi pada operasional, mempersingkat waktu pelayanan dan juga peningkatan pada aksesibilitas. Terkadang inovatif dari teknologi ini memerlukan keterlibatan dari kolaborasi dengan lembaga keuangan tradisional dan perusahaan yang bergerak pada teknologi keuangan agar dapat menciptakan strategi dan tujuan yang lebih efektif (Tuzuhro & Rozaini, 2023).

Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah salah satu yang berperan sangat penting terutama dalam mengejar keberhasilan dan tujuan perusahaan seperti bank syariah. Pada manajemen strategi terdapat perencanaan, pengorganisasian, dan juga pengarahan dari sumber daya untuk perusahaan agar dapat digunakan dengan tepat dan efisien. Hal ini berguna untuk membantu bank dalam menghadapi tantangan dari pasar dan pesaing, dan meningkatkan kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan (Ahmadi, 2024).

Prinsip Bank Syariah

Bank syariah memiliki prinsip-prinsip syariah yang akan selalu menjadi pedoman dari semua operasionalnya. Prinsip yang dimaksud adalah prinsip-prinsip yang selalu mengikuti kaidah dalam Islam terutama pada tata cara bermuamalah yang melarang praktik yang di dalamnya terdapat unsur riba dan akan digantikan dengan kegiatan investasi yang didasari dengan prinsip dasar bagi hasil (Masruron & Safitri, 2022)

Kepuasan Nasabah

Tingkat dari kepuasan nasabah adalah perbandingan kinerja dari produk maupun hasil yang diharapkan. Kepuasan sendiri diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul akibat perbandingan akan kesannya terhadap kinerja yang dihasilkan oleh pelayanan dan hasil produk apakah telah sesuai dengan harapannya (Sup, 2024).

Pembahasan

Implementasi Digital dalam Manajemen Strategi Bank Syariah

Digitalisasi yang diterapkan pada manajemen strategi bank syariah ditujukan agar dapat meningkatkan daya saing pasar yang semakin cepat akibat berkembangnya teknologi. Proses perencanaan dan pengambilan keputusan biasanya digunakan sebagai langkah pertama oleh banyak bank syariah dengan mengintegrasikan teknologi di dalamnya. Teknologi yang dimaksud dapat berupa big data dan analitik yang digunakan untuk mendalami tren di pasar dan juga perilaku-perilaku oleh nasabah secara mendalam. Dengan adanya informasi seperti ini nantinya bank dapat menyusun strategi-strategi yang lebih inovatif dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pasar yang terus ikut berkembang.

Bank syariah juga menggunakan implementasi dari *Customer Relationship Management* yang berfokus dalam upaya pengembangan dari kultur usaha yang berorientasi secara *customer-centric* atau pada pelanggan (Sikki & Fadilah, 2023). CRM membantu bank syariah agar dapat memahami preferensi, mengamati interaksi dan perilaku nasabah, juga agar dapat menawarkan layanan yang lebih individu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Semua hal ini bukan hanya akan meningkatkan dalam sisi efisiensi pelayanan nasabah namun juga membantu dalam peningkatan loyalitas nasabah pada bank syariah.

Transformasi Layanan Berbasis Digital

Layanan di bank syariah telah mengalami transformasi melalui teknologi digital telah memberikan perubahan ke arah yang lebih positif dalam hal interaksi bank kepada nasabah terutama saat menjalankan operasionalnya. Layanan oleh teller yang biasanya memakan waktu yang panjang akibat antrian nasabah yang membukudak sekarang dapat diganti dengan menggunakan *internet banking*, yaitu aktivitas pelayanan seperti teller namun semua transaksi yang dilakukan dapat melalui jejaring internet atau *online* (Dani Kiswara et al., 2022). Layanan dari *internet banking* sendiri menawarkan akses yang lebih leluasa untuk nasabah yaitu dapat melakukan transaksi 24/7. Dengan adanya aplikasi seperti ini dapat memudahkan nasabah yang ingin melakukan transfer, pembukaan rekening, membayar tagihan seperti listrik tanpa harus bersusah payah datang langsung ke kantor.

Fintech syariah juga banyak dimanfaatkan oleh bank syariah sebagai mitra yang strategis dalam perluasan jangkauan layanan yang diberikan, seperti pembiayaan mikro dan menengah yang berbasis akad dan prinsip syariah. *Fintech* syariah sendiri adalah penggabungan dari teknologi dan keuangan yang didapatkan hasil yaitu kemudahan untuk proses informasi, layanan dan transaksi pada bagian teknologi keuangan yang tentu saja berpegang pada prinsip-prinsip syariah (Yudhira, 2021).

Kesesuaian Digitalisasi dengan Prinsip Syariah

Transformasi digital di bank syariah harus tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah yang melarang riba, gharar (ketidakpastian), dan praktik non-etis. Oleh karena itu, setiap produk dan layanan digital yang dihadirkan, seperti mobile banking, e-wallet, dan pembiayaan online, perlu dirancang berdasarkan akad-akad syariah, seperti

mudharabah (bagi hasil) atau murabahah (jual beli dengan margin keuntungan yang disepakati).

Bank syariah bekerja sama dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan bahwa inovasi digital tidak melanggar ketentuan syariah. Semua layanan digital harus melewati proses pengawasan dan sertifikasi syariah sebelum diluncurkan ke publik. Contohnya, fitur pembiayaan online harus transparan dalam penetapan margin keuntungan dan bebas dari unsur bunga (riba). Hal ini penting untuk menjaga integritas layanan syariah sekaligus membangun kepercayaan nasabah.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Nasabah

Pengalaman nasabah berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Fatmawati & Rahayu, 2018). Cara mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digitalisasi di perbankan syariah dapat dilihat dari beberapa faktor seperti kenyamanan, risiko yang dirasakan, kemudahan, manfaat yang didapat (Feranika et al., 2024). Oleh karena itu digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah dengan menghadirkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses. Nasabah tidak lagi harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, karena kini dapat memanfaatkan berbagai layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan e-wallet. Fleksibilitas ini memberikan pengalaman yang lebih nyaman, terutama bagi nasabah dengan mobilitas tinggi.

Dengan adanya digitalisasi, loyalitas nasabah bank syariah juga cenderung meningkat. Nasabah yang puas dengan kemudahan dan kualitas layanan digital lebih mungkin untuk tetap menggunakan produk bank tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini berkontribusi pada pertumbuhan bisnis bank syariah sekaligus memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Tantangan dan Strategi Manajemen dalam Proses Digitalisasi

Proses digitalisasi pada bank syariah menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi teknis, operasional, maupun regulasi. Salah satu tantangan utama adalah saat teknologi telah mendominasi kehidupan manusia yang awalnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia namun juga mengalami masalah yaitu banyak data yang tersimpan pada teknologi bukan tidak mungkin untuk menghadirkan masalah pencurian data. Atau teknologi yang digunakan bukan untuk membantu manusia namun berbalik memberikan hal negatif kepada penggunaannya karena digunakan untuk hal yang tidak terpuji seperti penyebaran berita palsu dan propaganda (Saputra & Wibawa, 2022).

Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan literasi digital di beberapa wilayah menjadi tantangan dalam memperluas akses layanan digital. Bank syariah perlu memastikan bahwa teknologi yang mereka terapkan bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas atau dengan pemahaman teknologi yang rendah. Di sinilah diperlukan edukasi nasabah untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital dengan aman.

Di sisi lain, bank syariah juga harus menyeimbangkan inovasi digital dengan prinsip syariah. Setiap layanan digital harus mematuhi ketentuan syariah, sehingga diperlukan

sinergi antara tim manajemen, Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan regulator untuk memastikan bahwa produk-produk inovatif tetap sesuai dengan nilai-

Kesimpulan dan Saran

Digitalisasi manajemen strategi bank syariah tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan memanfaatkan teknologi seperti mobile banking dan internet banking, bank syariah dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Namun, digitalisasi harus tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah. Tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital di beberapa wilayah, serta ancaman keamanan data, perlu diatasi melalui kolaborasi dengan Dewan Pengawas Syariah dan penguatan sistem manajemen risiko.

Sarannya, Bank syariah perlu fokus meningkatkan literasi digital bagi nasabah agar mereka dapat menggunakan layanan digital dengan aman dan efisien. Investasi berkelanjutan dalam infrastruktur digital sangat penting untuk memperluas jangkauan layanan hingga ke seluruh lapisan masyarakat, termasuk di daerah dengan akses teknologi terbatas. Kerja sama dengan fintech berbasis syariah juga perlu ditingkatkan untuk memperkuat penawaran layanan dan meningkatkan daya saing. Selain itu, bank harus menerapkan langkah-langkah keamanan data yang kuat guna melindungi informasi nasabah dan menjaga kepercayaan. Setiap inovasi digital harus sesuai dengan prinsip syariah agar produk baru tidak hanya selaras dengan nilai-nilai Islam, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan pasar secara efektif.

Daftar Pustaka

- Ahmadi, M. A. (2024). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(1), 15–25.
- Andrayani, K. F., & Solekah, N. A. (2021). *Determinasi kepuasan nasabah electronic mobile banking Bank Syariah Indonesia: Pendekatan e-service quality*. <https://repository.uin-malang.ac.id/9758/>
- Dani Kiswara, N., Rusdi, D., Studi Akuntansi, P., Ekonomi, F., Islam Sultan Agung Semarang, U., & Author, C. (2022). Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 1(1), 1082–1095.
- Fatmawati, R. D., & Rahayu, Y. S. (2018). *Analisis pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi pada PT BRI Syariah cabang Malang)*. <https://repository.uin-malang.ac.id/5099/>
- Feranika, A., Borroek, M. R., & Gunardi. (2024). Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 455–462. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1087>
- Hidayatullah, A. F., & Solekah, N. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ikatan emosional terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan

- nasabah sebagai variabel intervening di Koperasi BMT UGT Nusantara. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8679–8691. <https://repository.uin-malang.ac.id/19839/>
- Husaini, H., Badruddin, B., & Yusuf, M. (2023). Systematic Literature Review: Dampak Akuisisi Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3743–3753.
- Ilmiah, I. N., Nasrina, N., Salman, N. F. B., & Huda, N. (2024). Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 3(1), 91–104.
- Makarim, D. F., & Hamzah, M. Z. (2024). Peran dan potensi digitalisasi manajemen zakat: Sebuah systematic literature review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 463–471.
- Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2022). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1).
- Munib, A., & Wulandari, F. (2021). Studi literatur: Efektivitas model kooperatif tipe course review horay dalam pembelajaran IPA di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara*, 7(1), 160–172.
- Safitri, N. A., Julia, R., Swinta, S., Elisah, N. N., Nadya, D., Hutapea, A., Ariyana, N., Ekonomi, F., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2024). Strategi inovasi perbankan digital dalam menghadapi persaingan industri keuangan. *Indonesian Journal of Economics*, 1(5), 414–419.
- Saputra, M. F., & Wibawa, A. P. (2022). Peran dan Tantangan Cyber Security di Era Society 5.0. *Jurnal Inovasi Teknik Dan Edukasi Teknologi*, 2(7), 349–354. <https://doi.org/10.17977/umo68v1i72022p349-354>
- Sikki, N., & Fadilah, N. N. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Divisi Service Auto2000 Asia Afrika Bandung. *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (Dlmmensi)*, 3(2), 66. <https://doi.org/10.32897/dlmmensi.v3i2.2774>
- Sup, D. F. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. *WADIAH*, 8(2), 301–323.
- Tuzuhro, F., & Rozaini, N. (2023). Perkembangan Perbankan Syariah Diindonesia. *Peka*, 11(2), 78–87.
- Yudhira, A. (2021). Analisis Perkembangan Financial Technology (Fintech) Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Value*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.36490/value.v2i1.118>