

# Analisis penerapan manajemen strategi pada bank syariah untuk meningkatkan daya saing di era digital

**Bahri Sabil**

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: bahrisabil05@gmail.com

## Kata Kunci:

Integrasi teknologi, nilai syariah, bank syariah, strategi inovatif, era digital

## Keywords:

Technology integration, sharia values, sharia banks, innovative strategies, digital era.

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital yang pesat menuntut bank syariah untuk beradaptasi secara strategis guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana integrasi teknologi modern dengan prinsip-prinsip syariah dapat memperkuat daya saing bank syariah di era digital. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif-deskriptif dengan menelaah berbagai inovasi digital, seperti mobile banking, platform digital berbasis syariah, dan teknologi blockchain, serta dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan tanpa mengabaikan kepatuhan terhadap nilai-nilai

syariah. Selain itu, strategi pemasaran digital berperan penting dalam memperluas jangkauan bank syariah, khususnya di kalangan generasi muda yang melek teknologi. Faktor-faktor seperti mutu layanan, konsistensi prinsip syariah, serta inovasi produk turut memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kesimpulannya, sinergi antara inovasi digital dan nilai-nilai syariah menjadi kunci utama dalam membangun sistem perbankan syariah yang berdaya saing, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

## ABSTRACT

The rapid advancement of digital technology requires Islamic banks to adapt strategically to maintain and enhance customer loyalty. This study aims to analyze how the integration of modern technology with Sharia principles can strengthen the competitiveness of Islamic banks in the digital era. A qualitative-descriptive approach was used, examining various digital innovations, such as mobile banking, Sharia-based digital platforms, and blockchain technology, and their impact on customer satisfaction and trust. The study results indicate that the implementation of digital technology can improve efficiency, convenience, and accessibility of services without compromising compliance with Sharia values. Furthermore, digital marketing strategies play a crucial role in expanding the reach of Islamic banks, particularly among the tech-savvy younger generation. Factors such as service quality, consistency of Sharia principles, and product innovation contribute to strengthening customer trust and loyalty. In conclusion, the synergy between digital innovation and Sharia values is key to building a competitive, sustainable, and customer-satisfaction-oriented Islamic banking system.

## Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah secara fundamental industri perbankan, termasuk perbankan syariah yang harus menyesuaikan strategi manajemennya agar tetap relevan dan mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Bagi bank syariah, digitalisasi tidak hanya soal penerapan teknologi, tetapi juga integrasi nilai-nilai Islam seperti keadilan, transparansi, dan kepatuhan syariah dalam setiap layanan.



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.

Loyalitas nasabah dibentuk tidak hanya oleh kualitas dan kemudahan layanan, tetapi juga oleh keyakinan terhadap integritas syariah dan reputasi lembaga.

Adopsi teknologi digital membawa manfaat besar seperti efisiensi operasional dan perluasan pasar, namun juga menimbulkan tantangan baru seperti risiko siber dan kesenjangan literasi digital. Oleh karena itu, strategi manajemen harus berfokus pada pemahaman karakteristik nasabah digital yang religius dan melek teknologi, serta membangun komunikasi edukatif melalui konten interaktif, fitur literasi syariah, dan layanan digital berbasis fatwa untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

### **Metode penelitian**

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode kualitatif, Metode kualitatif memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pandangan subjektif individu dan memungkinkan peneliti untuk menggali data yang lebih kaya dibandingkan dengan pendekatan kuantitatif yang lebih terstruktur.

### **Kajian Literatur**

#### ***Manajemen Strategi di Era Digital***

Manajemen strategi dalam konteks perbankan modern menuntut perpaduan antara visi organisasi, kapabilitas teknologi, dan respons terhadap dinamika pasar. Literature review tentang strategi TI menunjukkan pergeseran dari teknologi sebagai pendukung operasi menuju teknologi sebagai inti strategi bisnis, sehingga bank perlu mengintegrasikan strategi digital secara eksplisit ke dalam perencanaan strategis jangka menengah dan panjang.(Kirana et al., 2024)

Pendekatan strategis efektif pada bank harus mencakup manajemen sumber daya (human, teknologi, data), tata kelola risiko, dan mekanisme monitoring kinerja digital yaitu indikator-indikator yang mengukur engagement digital, retensi, serta kepatuhan syariah agar strategi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mendorong loyalitas nasabah. Studi sistematis pada transformasi digital di banking merekomendasikan integrasi semacam ini untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.(Kirana et al., 2024)

#### ***Strategi Alokasi Sumber Daya Digital***

Strategi alokasi sumber daya (investasi TI, anggaran pemeliharaan, anggaran pelatihan) juga menjadi bagian penting dari manajemen strategis. Keputusan investasi digital harus diimbangi dengan strategi pemeliharaan dan pembaruan (upgrades) agar inovasi tidak usang cepat. Langkah-langkah perencanaan strategis juga harus melibatkan prototyping, pilot testing, dan evaluasi berkala. Dengan demikian, fitur digital baru dapat diuji dalam skala terbatas sebelum di-scale up.(Kirana et al., 2024)

Pendekatan semacam ini memungkinkan strategi direvisi lebih awal jika menemui hambatan nyata. Manajemen strategi dalam bank syariah di era digital bukan sekadar rencana teknologi, melainkan kerangka komprehensif yang menyatukan visi digital, governance syariah, kapasitas internal, mitigasi risiko, dan sistem evaluasi yang responsif. Penerapan strategi yang demikian memungkinkan bank syariah untuk tidak

hanya bertahan tetapi juga berkembang dalam persaingan digital modern.(Kirana et al., 2024)

### **Teori Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah mencerminkan keterikatan emosional, kepercayaan, dan perilaku pembelian ulang terhadap lembaga keuangan. Dalam perbankan syariah, loyalitas tidak hanya dipengaruhi faktor rasional seperti kualitas layanan, tetapi juga nilai-nilai spiritual dan keislaman. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) berpengaruh kuat terhadap *e-loyalty*, dengan kepercayaan (*trust*) berperan sebagai mediator penting yang menentukan apakah pengalaman digital positif dapat membentuk loyalitas jangka panjang.(Darma & Ramadani, 2024)

### **Kepatuhan Syariah dan Loyalitas**

Dalam perbankan syariah, loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kepatuhan syariah (*Shariah compliance*). Nasabah cenderung lebih setia pada bank yang konsisten menerapkan prinsip larangan riba, gharar, dan maisir. Selain *trust* dan kepuasan, literasi keuangan dan literasi syariah juga berperan penting dalam membentuk loyalitas. Nasabah yang memahami produk syariah lebih mudah menerima layanan digital dan mempertahankan hubungan dengan bank. Berbagai kajian menegaskan bahwa literasi merupakan determinan utama loyalitas dalam konteks Islam, yang terbentuk melalui pengalaman menyeluruh nasabah di berbagai titik interaksi—baik melalui aplikasi, website, chatbot, media sosial, maupun layanan cabang fisik.(Darma & Ramadani, 2024)

### **Konsep Bank Syariah Modern**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam seperti larangan riba, gharar, dan maisir, serta wajib memastikan setiap transaksi sesuai dengan syariah melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Penelitian Santoso dan Ibrahim (2022) menunjukkan bahwa kepatuhan syariah, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini menegaskan bahwa nilai moral dan keagamaan tetap menjadi faktor utama dalam strategi manajemen bank syariah.(Darma & Ramadani, 2024)

Studi dari Nurlatullah, Ahmed, dan Rusanti (2024) memperluas pemahaman dengan memasukkan variabel Customer Relationship Marketing (CRM) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderator. Hasil menunjukkan bahwa Sharia Compliance dan CRM memiliki hubungan positif signifikan dengan loyalitas nasabah pada Bank Syariah, meskipun kepuasan tidak memoderasi pengaruh antara kepatuhan syariah dengan loyalitas secara signifikan.(Safitri et al., 2025)

## Pembahasan

### Analisis Pengaruh Digitalisasi terhadap Manajemen Strategi Bank Syariah

Digitalisasi menjadi pendorong utama dalam transformasi strategi manajemen bank syariah. Untuk tetap relevan dan kompetitif, bank tidak dapat bergantung pada cabang fisik semata, tetapi harus memperkuat kanal digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan layanan *fintech*. Tantangan utamanya adalah memastikan inovasi teknologi tetap selaras dengan prinsip syariah, khususnya dalam menjaga kepatuhan terhadap larangan riba, gharar, dan prinsip keadilan. Oleh karena itu, strategi digital perlu berlandaskan pada kerangka *Maqashid al-Syariah*—yang mencakup pelestarian agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta—agar inovasi tidak hanya memenuhi kebutuhan pasar, tetapi juga mendukung tujuan moral dan sosial. (Safitri et al., 2025)

Digitalisasi strategi manajemen juga membutuhkan perubahan budaya organisasi. Manajemen harus mengembangkan mindset digital (*digital mindset*), kesiapan SDM dalam hal teknologi informasi, keamanan siber, dan manajemen risiko TI. Tanpa kesiapan internal, strategi digital bisa rentan gagal. Pengaruh digitalisasi pada struktur operasional bank syariah juga terlihat dalam penggunaan AI dan analitik data besar (*big data analytics*). (Aulia, 2025)

### Implementasi Strategi Digital untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Aplikasi digital bank syariah harus menonjolkan kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan, dan responsivitas layanan. *E-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai mediator utama, karena tanpa kepuasan pengguna, loyalitas sulit tercapai. Strategi *mobile banking* menjadi kunci peningkatan kepuasan dan loyalitas, namun pendekatan *omnichannel* tetap penting agar nasabah yang lebih nyaman dengan interaksi langsung tetap terlayani. Kombinasi layanan digital dan tatap muka serta peningkatan transparansi dan keamanan menjadi dasar membangun kepercayaan dan loyalitas yang berkelanjutan. (Ayu Lestari, 2025)

### Pemasaran Relasional Berbasis Teknologi Digital

Pemasaran relasional berbasis teknologi digital efektif dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Melalui notifikasi personal, chatbot, program loyalitas, dan rekomendasi produk berbasis AI, nasabah merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar data. Strategi edukasi digital-syariah juga penting untuk meningkatkan literasi keuangan dan syariah agar nasabah lebih percaya terhadap keamanan dan kepatuhan layanan. Selain itu, layanan purna jual digital seperti *live chat*, *helpdesk 24/7*, dan sistem keamanan transaksi harus diperkuat, karena pengalaman positif pascatransaksi menjadi kunci pembentuk loyalitas jangka panjang. Respons cepat terhadap masukan nasabah serta pembaruan fitur secara berkala akan memperkuat hubungan dan kepercayaan mereka terhadap bank. (Ayu Lestari, 2025)

### **Peran Nilai Syariah dalam Optimalisasi Strategi Digital**

Nilai syariah (sharia values) bagi nasabah bank syariah bukanlah sekadar formalitas atau label; ia menjadi kerangka moral dan spiritual yang sangat memengaruhi persepsi terhadap layanan digital. Banyak nasabah memilih bank syariah karena mereka percaya produk dan layanan bank tersebut sesuai etika Islam. Ketika sebuah aplikasi digital misalnya memiliki element yang dianggap melanggar prinsip, bahkan sekadar kurang transparan dalam persyaratan, kepercayaan bisa cepat terkikis. Layanan digital harus benar-benar mendemonstrasikan kepatuhan dan nilai-nilai syariah agar dapat menjembatani pengaruh nilai kepada loyalitas. Branding syariah (Islamic Branding Experience) menjadi salah satu manifestasi nilai syariah yang nyata dalam strategi digital. Pengalaman branding syariah (Islamic Branding Experience) berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui Customer Citizenship Behavior dan kepuasan.(Ayu Lestari, 2025)

### **Governance Syariah dan Reputasi Digital**

Nilai syariah dalam perbankan digital tercermin melalui *governance* dan reputasi syariah, yang keduanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Reputasi syariah menunjukkan konsistensi penerapan prinsip Islam, bukan sekadar klaim pemasaran. Dengan berlandaskan *maqashid syariah*, strategi digital dapat diterjemahkan ke dalam praktik operasional seperti akses produk yang adil, keamanan, dan perlindungan hak nasabah, yang memperkuat kepuasan dan loyalitas. Nilai syariah juga memengaruhi segmentasi pelanggan—ada yang menuntut kepatuhan penuh, ada yang lebih pragmatis. Karena itu, strategi digital perlu fleksibel, misalnya dengan fitur tambahan bagi pengguna yang ingin pengaturan syariah lebih ketat. Literasi syariah menjadi kunci agar nasabah memahami dan meyakini bahwa layanan digital bank benar-benar sesuai dengan nilai Islam.(Ayu Lestari, 2025)

### **Model Optimalisasi Manajemen Strategi Bank Syariah**

Model optimalisasi manajemen strategi pada bank syariah di era digital memerlukan adanya pendekatan yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Dalam konteks ini, manajemen strategi tidak lagi sekadar menyusun rencana jangka panjang, tetapi juga berfungsi sebagai sistem dinamis yang mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan teknologi, perilaku konsumen, serta lanskap kompetisi digital. Model optimalisasi harus mempertimbangkan tiga pilar utama, yakni strategic agility, customer-centricity, dan digital value creation. Bank syariah yang mampu mengintegrasikan ketiganya akan memiliki daya saing tinggi dalam menarik serta mempertahankan loyalitas nasabah di tengah gempuran layanan keuangan digital konvensional dan fintech.(Nurhayati & Julina, 2025)

### **Transformasi Digital Terpadu**

Model pertama adalah Transformasi Digital Terpadu (Integrated Digital Transformation Model), yang berfokus pada digitalisasi menyeluruh dari proses bisnis, produk, hingga pengalaman nasabah. Bank syariah perlu menerapkan transformasi digital bukan hanya pada sistem front-end seperti aplikasi mobile banking, tetapi juga pada back-end process seperti analisis data, manajemen risiko, dan otomasi operasional.

Model ini menekankan sinergi antara people, process, and technology untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Implementasi digital core banking system serta penggunaan artificial intelligence (AI) dalam analisis perilaku nasabah dapat memperkuat personalisasi layanan, yang berpengaruh langsung pada peningkatan loyalitas.(Nurhayati & Julina, 2025)

### **Data-Driven Strategy Model**

Model kedua, Data-Driven Strategy Model, merupakan pendekatan strategis yang menjadikan data sebagai aset utama dalam pengambilan keputusan (Nurhayati & Julina, 2025). Dalam era digital, analisis *big data* dan *machine learning* memungkinkan bank syariah memahami preferensi dan kebutuhan spesifik nasabah. Melalui pemanfaatan data transaksi dan interaksi digital, bank dapat merancang produk pembiayaan berbasis gaya hidup halal atau memberikan rekomendasi investasi sesuai profil risiko. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pemasaran, tetapi juga memperkuat *customer engagement* dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah.(Nurhayati & Julina, 2025)

### **Syariah-Based Customer Relationship Management**

Model ketiga adalah Syariah-Based Customer Relationship Management (SB-CRM). Syariah-Based Customer Relationship Management (SB-CRM) merupakan pendekatan manajemen hubungan nasabah yang memadukan konsep customer relationship management (CRM) modern dengan nilai-nilai inti syariah Islam. Model ini menempatkan hubungan antara bank dan nasabah bukan sekadar relasi ekonomi, tetapi juga ikatan moral dan spiritual yang dilandasi oleh prinsip keadilan (al-'adl), kejujuran (as-shidq), transparansi (as-shafā'), dan kepercayaan (al-amānah). Tujuan utamanya adalah membangun hubungan jangka panjang yang berorientasi pada kesejahteraan dan kemaslahatan bersama.(Melinda & Segaf, 2023)

Lebih dari itu, SB-CRM berperan dalam mempererat hubungan emosional dan sosial antara bank dan nasabah. Melalui kegiatan tanggung jawab sosial digital seperti penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf produktif, bank syariah dapat membangun loyalitas yang tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga spiritual. Loyalitas ini lahir dari kesamaan nilai, rasa tanggung jawab, dan komitmen bersama untuk mewujudkan keuangan yang berkeadilan dan membawa keberkahan. Dengan demikian, SB-CRM bukan sekadar strategi pemasaran digital, melainkan paradigma baru yang menempatkan spiritualitas dan etika sebagai inti dari hubungan nasabah. Integrasi teknologi dan nilai-nilai Islam menjadikan loyalitas nasabah tumbuh secara alami, karena mereka merasa menjadi bagian dari sistem keuangan yang adil, transparan, dan bernilai ibadah.(Wahab & Ihsan, 2025)

### **Digital Product Innovation Model**

Model keempat adalah Digital Product Innovation Model, yang menekankan pada penciptaan produk keuangan syariah inovatif sesuai kebutuhan era digital. Bank syariah perlu mengembangkan produk seperti e-mudharabah, e-wadiah, digital zakat payment, serta platform investasi halal berbasis crowdfunding. Inovasi tersebut tidak hanya memperluas akses terhadap layanan keuangan syariah, tetapi juga meningkatkan inklusi

keuangan di masyarakat. Model ini juga mendukung open banking dan kolaborasi dengan fintech syariah untuk mempercepat inovasi. Inovasi produk digital mampu meningkatkan persepsi modernitas dan kredibilitas bank syariah, yang berujung pada loyalitas nasabah jangka panjang. (Wahab & Ihsan, 2025)

#### **Digital Ecosystem Collaboration Model**

Model kelima adalah Digital Ecosystem Collaboration Model, yaitu model yang menekankan kolaborasi antara bank syariah dengan berbagai aktor digital seperti fintech, e-commerce, lembaga zakat, dan startup halal. Kolaborasi ini memperluas ekosistem layanan keuangan syariah, sehingga nasabah dapat menikmati layanan yang lebih terintegrasi dan praktis. Misalnya, integrasi dengan platform e-commerce halal dapat mempermudah transaksi keuangan syariah, sementara kerja sama dengan lembaga amil zakat digital dapat meningkatkan kesadaran sosial nasabah. Kolaborasi lintas sektor ini menciptakan network effect yang memperkuat posisi bank syariah di pasar digital. (Wahab & Ihsan, 2025)

#### **Customer Experience Optimization Model**

Model keenam, Customer Experience Optimization Model, menempatkan pengalaman nasabah sebagai faktor utama keberhasilan transformasi digital bank syariah. Setiap interaksi, baik melalui aplikasi, situs web, maupun layanan tatap muka, harus mencerminkan nilai-nilai pelayanan islami yang ramah, jujur, transparan, dan efisien. Optimalisasi dilakukan melalui desain aplikasi yang intuitif, fitur layanan *real-time*, serta respons cepat terhadap keluhan nasabah. Dalam konteks ini, teknologi tidak hanya menjadi alat pelayanan, tetapi juga sarana memperkuat hubungan emosional dan spiritual antara nasabah dan lembaga keuangan syariah. (Safitri et al., 2025)

#### **Digital Human Capital Strategy Model**

Model ketujuh adalah Digital Human Capital Strategy Model, yang berfokus pada peningkatan kompetensi SDM bank syariah dalam menghadapi transformasi digital. SDM yang kompeten dalam teknologi informasi, analitik data, dan literasi keuangan syariah akan menjadi kunci keberhasilan transformasi strategi. Pelatihan berkelanjutan, sertifikasi kompetensi digital, serta penguatan budaya kerja adaptif harus menjadi prioritas. Selain itu, nilai spiritual dan etika syariah tetap menjadi dasar dalam setiap aspek manajemen SDM. Dengan sumber daya manusia yang unggul dan berakhlak, strategi digital bank syariah dapat dijalankan secara efektif dan berkelanjutan. Pengembangan talenta digital yang memahami baik aspek teknologi maupun prinsip syariah menjadi investasi jangka panjang yang sangat berharga. (Safitri et al., 2025)

#### **Digital Trust and Security Strategy Model**

Model kedelapan adalah Digital Trust and Security Strategy Model, yang menempatkan keamanan data dan kepercayaan sebagai pilar utama loyalitas nasabah. Bank syariah harus memastikan bahwa setiap transaksi digital dilindungi oleh sistem keamanan berlapis serta sesuai prinsip kejujuran dan amanah. Penerapan blockchain dalam pencatatan transaksi, multi-factor authentication, dan Islamic cybersecurity framework merupakan bagian dari upaya membangun kepercayaan digital. Rasa aman

dan kepercayaan merupakan faktor yang secara langsung mempengaruhi retensi dan loyalitas nasabah terhadap bank syariah digital. Dalam konteks syariah, keamanan data tidak hanya menjadi kewajiban teknis tetapi juga bagian dari amanah yang harus dijaga dengan sungguh-sungguh.(Safitri et al., 2025)

### **Islamic Digital Marketing Strategy Model**

Model kesembilan adalah Islamic Digital Marketing Strategy Model, yang menitikberatkan pada penggunaan media digital untuk membangun merek dan loyalitas nasabah melalui pendekatan etika syariah. Dalam model ini, strategi pemasaran tidak hanya berfokus pada promosi produk, tetapi juga pada penyampaian nilai-nilai keuangan Islam seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi. Kanal digital seperti media sosial, content marketing, dan influencer halal digunakan untuk memperkuat brand image bank syariah. Misalnya, konten edukatif mengenai akad syariah atau kisah sukses pengusaha Muslim dapat menjadi alat promosi yang efektif sekaligus bernilai dakwah.(Aulia, 2025)

### **AI-Driven Strategic Model**

Model kesepuluh adalah AI-Driven Strategic Model, yaitu pendekatan strategis yang memanfaatkan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) untuk mengoptimalkan efisiensi, inovasi, serta personalisasi layanan dalam operasional bank syariah. Melalui kemampuan analisis data yang canggih, AI dapat mempelajari pola perilaku transaksi nasabah dan memberikan rekomendasi produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan, preferensi, serta prinsip-prinsip syariah.

Selain itu, penerapan chatbot berbasis AI memungkinkan bank memberikan layanan konsultasi interaktif dan cepat, seperti menjawab pertanyaan tentang akad, pembiayaan, zakat, atau investasi halal secara instan. Dengan adanya sistem ini, nasabah memperoleh pengalaman layanan yang lebih responsif, efisien, dan mudah diakses kapan saja. AI juga berperan penting dalam meningkatkan manajemen risiko dan keamanan sistem keuangan syariah. Melalui predictive analytics, bank dapat mendeteksi potensi risiko pembiayaan bermasalah, penipuan (fraud), atau penyimpangan sejak dini. Hal ini membantu menjaga stabilitas lembaga sekaligus melindungi kepentingan nasabah.

Meskipun demikian, penggunaan AI dalam sistem perbankan syariah harus tetap berlandaskan pada nilai-nilai etika dan prinsip Islam. Otomatisasi tidak boleh menghilangkan peran kemanusiaan (human touch) yang menjadi ciri khas pelayanan syariah. Oleh karena itu, keseimbangan antara teknologi dan nilai spiritual menjadi kunci utama keberhasilan implementasi model ini. Dengan integrasi AI yang sesuai syariah, bank syariah dapat menghadirkan layanan yang lebih cepat, relevan, dan terpercaya, serta memperkuat loyalitas nasabah melalui kombinasi antara inovasi digital dan kehangatan pelayanan bernilai spiritual.(Aulia, 2025)

### **Sustainable Islamic Finance Model**

Model kesebelas adalah Sustainable Islamic Finance Model merupakan pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip keberlanjutan (sustainability)



dengan nilai-nilai syariah dalam seluruh aspek manajemen bank. Model ini menekankan keseimbangan antara profit, tanggung jawab sosial (people), dan kelestarian lingkungan (planet), sejalan dengan konsep *triple bottom line* yang dipadukan dengan *maqashid syariah*. Dalam praktiknya, bank syariah diarahkan untuk menyalurkan pembiayaan pada sektor ramah lingkungan, usaha mikro yang beretika, serta proyek energi terbarukan sebagai wujud *hifz al-bi'ah* (pelestarian lingkungan). Pendekatan ini tidak hanya memperkuat tanggung jawab moral dan ekologis, tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah, terutama generasi muda yang peduli terhadap *green finance*. Dengan demikian, *Sustainable Islamic Finance Model* bukan sekadar strategi bisnis, melainkan refleksi misi Islam sebagai *rahmatan lil 'alamin*, yang menggabungkan dimensi spiritual, etika, dan keberlanjutan dalam sistem keuangan syariah. (Aulia, 2025)

### **Islamic Fintech Integration Model**

Model kedua belas adalah Islamic Fintech Integration Model, yaitu pendekatan yang menekankan pentingnya kolaborasi strategis antara bank syariah dan perusahaan fintech yang beroperasi dengan nilai serta prinsip Islam. Integrasi ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif, efisien, dan inovatif, tanpa meninggalkan landasan syariah yang menjadi karakter utama lembaga keuangan Islam. Sinergi antara bank syariah dan fintech memungkinkan pengembangan berbagai produk dan layanan digital yang kreatif, seperti peer-to-peer lending berbasis akad syariah, robo-advisory untuk investasi halal, hingga penerapan smart contract berbasis blockchain guna memastikan transparansi dan kepastian hukum dalam akad. Melalui inovasi ini, proses transaksi menjadi lebih cepat, biaya operasional dapat ditekan, dan jangkauan layanan meluas hingga ke masyarakat yang sebelumnya belum terlayani (unbanked community).

### **Islamic Digital Governance Model**

Model ketiga belas adalah Islamic Digital Governance Model, yaitu sistem tata kelola berbasis teknologi digital yang dirancang untuk memastikan seluruh aktivitas, transaksi, dan produk bank syariah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Model ini menekankan pentingnya integrasi antara aspek teknologi dan nilai-nilai syariah, dengan fokus pada transparansi, akuntabilitas, serta pengawasan yang efektif dalam setiap proses operasional. Dalam praktiknya, peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) diperkuat melalui penggunaan digital sharia compliance dashboard yang memungkinkan pemantauan data, transaksi, dan aktivitas keuangan secara real-time. Melalui sistem ini, potensi pelanggaran terhadap prinsip syariah dapat terdeteksi sejak dini, sementara proses audit dan pelaporan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien. (Putri & Rahayu, 2019)

### **Digital Islamic Financial Literacy Model**

Model keempat belas adalah Digital Islamic Financial Literacy Model, yakni pendekatan strategis yang berfokus pada peningkatan pemahaman, kesadaran, dan kemampuan masyarakat dalam mengelola keuangan sesuai prinsip-prinsip syariah melalui pemanfaatan teknologi digital. Model ini mendorong bank syariah untuk berperan aktif sebagai educator sekaligus influencer moral dalam ekosistem keuangan

Islam. Melalui platform digital seperti e-learning, webinar, podcast, video edukatif, dan aplikasi interaktif, masyarakat dapat mempelajari konsep penting seperti akad, zakat, wakaf, pembiayaan halal, serta investasi berbasis etika. (Hani Rosanti & Yayuk Sri Rahayu, 2023)

## Kesimpulan dan Saran

Optimalisasi manajemen strategi dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah di era digital menjadi kebutuhan mendesak. Perubahan perilaku konsumen dan tuntutan layanan cepat menuntut transformasi menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga penguatan nilai-nilai syariah. Digitalisasi bukan sekadar modernisasi, melainkan sarana dakwah ekonomi Islam untuk mewujudkan kemaslahatan dan keadilan. Keberhasilan strategi bank syariah bergantung pada kemampuan mengintegrasikan visi syariah dengan kemajuan teknologi agar setiap inovasi digital memberi manfaat sosial, spiritual, dan ekonomi secara seimbang.

Transformasi digital juga menuntut budaya organisasi yang adaptif, sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas, serta kepemimpinan islami yang mampu menyeimbangkan efisiensi dengan spiritualitas. Pemimpin berkarakter syariah berperan penting dalam menjaga etika, menginspirasi inovasi, dan memperkuat kepercayaan publik.

Model seperti *Digital Transformation Strategy*, *Islamic Fintech Integration Model*, dan *Sustainable Islamic Finance Model* menunjukkan sinergi antara teknologi, nilai Islam, dan keberlanjutan sebagai fondasi ekosistem keuangan syariah yang kompetitif. Digitalisasi memperluas akses layanan, mempercepat penyaluran zakat dan infak, serta mendukung ekonomi umat yang inklusif.

Loyalitas nasabah bank syariah tidak hanya diukur dari transaksi, tetapi dari komitmen terhadap nilai-nilai Islam yang diwujudkan melalui layanan digital, edukasi keuangan, dan program berbasis spiritualitas. Ketika inovasi, etika, dan keberlanjutan berjalan selaras, kepercayaan dan loyalitas nasabah akan tumbuh secara alami sebagai manifestasi prinsip *rahmatan lil 'alamin* dalam sistem keuangan Islam.

## Saran

Sebagai tindak lanjut, optimalisasi manajemen strategi bank syariah di era digital memerlukan sinergi antara inovasi teknologi dan penguatan nilai-nilai spiritual Islam agar tetap sejalan dengan *maqashid syariah*. Fokus utama manajemen harus mencakup peningkatan pengalaman nasabah, keamanan digital, transparansi informasi, serta pembentukan budaya kerja islami yang menjunjung amanah dan tanggung jawab sosial. Keberhasilan transformasi ini juga bergantung pada peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan dalam *Islamic fintech*, literasi digital, dan prinsip syariah.

Dukungan regulasi dari pemerintah dan otoritas keuangan sangat dibutuhkan untuk memastikan inovasi digital tetap patuh syariah dan melindungi konsumen. Secara keseluruhan, keseimbangan antara teknologi, keberlanjutan ekonomi, dan spiritualitas akan memperkuat loyalitas nasabah serta menempatkan bank syariah sebagai motor penggerak ekonomi yang etis, inklusif, dan *rahmatan lil 'alamin*.

## Daftar Pustaka

- Aulia, N. (2025). Strategi Bank Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Era Digital. *Mu'amalatuna: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(01), 19–31.
- Ayu Lestari, P. (2025). Transformasi Digital Bank Syariah di Era Teknologi: Perkembangan, Tantangan dan Peluang Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan. *Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism*, 5(2), 62–71.
- Darma, S., & Ramadani, A. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing. *TARBIYAH: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 344–349.
- Hani Rosanti, & Yayuk Sri Rahayu. (2023). Corporate Image As Mediator of Islamic Marketing Mix to Intention in Becoming a Customer of Bank Syariah Indonesia in East Java. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(3), 305–321. <https://repository.uin-malang.ac.id/15955/>
- Kirana, M. S., Fasa, M. I., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Pemasaran, S., & Digital, E. (2024). Strategi Pemasaran Dalam Peningkatan Produk Bank. 3(1), 76–81.
- Melinda, E., & Segaf. (2023). Implementation of risk management in murabahah financing at BMT UGT Nusantara Pasuruan. *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 914–920. <https://repository.uin-malang.ac.id/16773/>
- Nurhayati, & Julina. (2025). Transformasi Digital Dalam Ekonomi Syariah: Inovasi Teknologi Untuk Penguatan Ekosistem Keuangan Halal di Era 5.0. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(3), 1704–1714.
- Putri, D. S. P., & Rahayu, Y. S. (2019). PENGARUH DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK JASA PADA FINTECH SYARIAH (Studi Pada Erah.id). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(3), 1077–1092. <https://repository.uin-malang.ac.id/12520/>
- Safitri, Y., Jannah, W., & Rahayu, S. (2025). Integrasi Teknologi Finansial ( FINTECH ) dengan Prinsip Syariah : Transformasi Layanan Keuangan Islam di Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 3(1), 112–120.
- Wahab, F., & Ihsan, M. (2025). Revolusi Digital Perbankan Syariah: Mendorong Inovasi Keuangan Islam di Indonesia. *Journal of Islamic Finance and Syariah Banking*, 2(2), 87–99. <https://doi.org/10.63321/jifsb.v2i2.74>