

LAYANAN DIGITAL DAN MITIGASI RISIKO SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA

Riska Imsa'ul Febiantoro¹, Yunita Dwi Nur Aini², Angel Adilla Ani'fa Dewanti Putri³,
Muhammad Raffi Wahidin⁴, Binti Nur Asiyah⁵

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email: riskaif05@gmail.com, yunitadwi27@gmail.com, angeladilla14@gmail.com,
raffiwahidin55@gmail.com binti.nur.asiyah@uinsatu.ac.id

Abstrak:

Perkembangan teknologi digital mendorong bank syariah untuk mengadopsi layanan digital guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan keuangan. Layanan digital ini mencakup berbagai platform seperti mobile banking dan internet banking. Namun, adopsi teknologi ini juga menghadirkan berbagai risiko, seperti kebocoran data dan serangan siber, yang mengancam keamanan dan stabilitas bank. Dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk dapat diketahui hal-hal yang dapat berdampak dari layanan digital serta mitigasi risiko yang dilakukan oleh BSI. Sehingga kemudian peneliti memutuskan untuk menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh pengamalan studi literatur dengan sumber jurnal dan artikel online maupun cetak. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan digital dan mitigasi risiko mempunyai dampak yang signifikan terhadap meningkatnya kualitas layanan di BSI yang selanjutnya memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah dalam Perbankan Islam.

Kata Kunci: Layanan Digital; Mitigasi Risiko; Kualitas Layanan

Abstract: The development of digital technology encourages Islamic banks to adopt digital services to improve the efficiency and accessibility of financial services. This digital service includes various platforms such as mobile banking and internet banking. However, the adoption of this technology also presents various risks, such as data leaks and cyber attacks, which threaten the security and stability of banks. This study is conducted to find out things that can have an impact on digital services and risk mitigation carried out by BSI. So then the researcher uses a qualitative approach supported by the practice of literature studies with online and printed journal and article sources. The results show that digital services and risk mitigation have a significant impact on increasing the quality of service at BSI which then has a significant influence on customer loyalty and satisfaction in Islamic banking.

Article History

Received: November 2024
Reviewed: November 2024
Published: November 2024

Plagiarism Checker No 77
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musyitari.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Keywords: *Digital services; risk mitigation; quality of service*

PENDAHULUAN

Penelitian mengenai layanan perbankan digital, khususnya dalam konteks perbankan syariah, memang menekankan pada adopsi teknologi dan niat berperilaku, seringkali mengabaikan aspek penting dari kepuasan dan loyalitas nasabah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada perbankan syariah. Kualitas layanan dimulai dengan pemahaman mendalam tentang kebutuhan nasabah dan berpuncak pada pemenuhan kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang efektif dan baik akan memastikan kepuasan nasabah dan menumbuhkan persepsi yang baik terhadap perusahaan perbankan di kalangan masyarakat (Bahtiar & Ansori, 2024).

Kemajuan teknologi digital telah membawa dampak besar di berbagai sektor, termasuk Bank syariah. Layanan tersebut mencakup berbagai bentuk platform *online* seperti aplikasi *mobile*, *internet banking*, dan teknologi digital lainnya yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, bank syariah juga dihadapkan pada beragam risiko yang memerlukan penanganan yang cermat. (KK & Maharani, 2023)

Mitigasi risiko merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen perbankan, terutama di tengah lingkungan digital yang penuh ketidakpastian dan ancaman. (Jamal et al., 2023) Dalam konteks digital, mitigasi risiko tidak hanya bertujuan menjaga kelancaran operasional, tetapi juga mempertahankan kepercayaan nasabah serta reputasi bank. Oleh sebab itu, diperlukan pembaruan berkelanjutan untuk menghadapi ancaman digital yang selalu berkembang (Sari, 2024).

Untuk memastikan bahwa layanan digital ini benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk mengimplementasikan mitigasi risiko secara efektif (Mujiatun et al., 2022). Dengan mengadopsi pendekatan mitigasi risiko yang komprehensif, bank syariah dapat menjaga keamanan data nasabah sambil menegakkan prinsip-prinsip Islam. Penggabungan layanan digital yang efisien dengan manajemen risiko yang kuat akan mendorong terciptanya lanskap perbankan yang tidak hanya lebih aman tetapi juga menumbuhkan kepercayaan yang lebih besar di antara para penggunanya, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun loyalitas nasabah di jangka panjang (Agung et al., 2023).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut akan melibatkan metodologi kualitatif, khususnya yang berfokus pada penelitian studi pustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak layanan digital dan strategi mitigasi risiko yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan memahami dinamika ini, diharapkan perbankan Islam dapat meningkatkannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah di era digital.

Kualitas Layanan

Definisi kualitas mencakup semua sifat dan atribut atas layanan ataupun produk dimana dapat memengaruhi kapasitasnya sebagai pemenuh kebutuhan suatu hal, baik kebutuhan

tersebut diartikulasikan dengan jelas atau disarankan secara halus (Meilani & Sugiarti, 2022). Pelayanan dapat dipahami sebagai upaya dari suatu produsen untuk pemenuhan aspirasi dan kebutuhan konsumen, yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian kepuasan konsumen.

Kualitas layanan mencerminkan standar keunggulan yang diharapkan oleh perusahaan, beserta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan standar tersebut guna memenuhi harapan nasabah. Kualitas layanan merupakan evaluasi seberapa baik bank memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, yang sejalan dengan harapan mereka. Kualitas layanan berfungsi sebagai ukuran penting dari strategi, inisiatif, dan berbagai macam upaya lainnya oleh suatu perusahaan untuk pemenuhan harapan, aspirasi, dan persyaratan konsumennya. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan rasa senang dan puas di antara konsumen, yang mendorong mereka untuk menggunakan layanan dan produk perusahaan (Meilani & Sugiarti, 2022).

Layanan Digital

Layanan digital adalah bentuk layanan yang disediakan melalui teknologi digital, seperti internet atau aplikasi berbasis komputer dan perangkat seluler. Contoh layanan digital termasuk *e-banking*, *e-commerce*, media sosial, layanan *streaming* dsb (Yusuf et al., 2022). Layanan ini juga tersedia sepanjang waktu, memberikan kenyamanan bagi nasabah. Layanan digital tidak hanya dimiliki oleh BSI, tetapi juga oleh berbagai bank lainnya, seperti Bank Mandiri, BCA, BRI, dan Bank Negara Indonesia (BNI), yang semuanya menyediakan aplikasi digital seperti internet atau *mobile banking*, dan layanan lainnya untuk mempermudah transaksi nasabah.

Layanan Perbankan Digital, sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan OJK, mencakup berbagai kegiatan usaha perbankan yang memanfaatkan media elektronik. Layanan ini dirancang untuk memberikan solusi yang cepat, mudah, dan ramah pengguna yang disesuaikan dengan kebutuhan transaksi nasabah. Fokusnya adalah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri dengan mengutamakan kepuasan, keamanan, dan kenyamanan nasabah dalam proses keuangan.

Bank Digital Syariah merupakan lembaga perbankan unik yang memberikan layanannya melalui platform daring, dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip hukum syariah. Mereka beroperasi melalui kantor pusat yang terpusat, dengan fokus pada ranah kegiatan bisnis perbankan digital (Junaedi et al., 2023). Model bisnis manusiawi ini memiliki keunggulan signifikan berupa biaya operasional yang relatif rendah. Efisiensi ini berasal dari tidak adanya jaringan cabang fisik dan kebutuhan akan sumber daya yang besar. Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara elektronik, seperti membuka rekening, transfer uang, dan pembayaran tagihan. Tujuan perbankan digital syariah adalah untuk mengembangkan kerangka kerja teknologi informasi digital yang meningkatkan efisiensi dan kepraktisan layanan transaksi perbankan (Tazkiyyaturrohmah, 2018).

Mitigasi Risiko

Mitigasi risiko adalah strategi yang digunakan organisasi untuk mengurangi dampak risiko bisnis. Mirip dengan proses pengurangan risiko, di mana potensi ancaman bisnis diidentifikasi sebelum organisasi mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi dampak faktor-faktor ini (Yudha et al., 2023). Secara umum mitigasi risiko adalah proses memahami risiko

dan ancaman tertentu, menerima keberadaannya, dan mengambil tindakan yang tepat untuk mengurangi dampaknya jika terjadi. Hal ini adalah bagian dari proses manajemen risiko dan diperlukan untuk mempersiapkan organisasi menghadapi segala ancaman terhadap operasi dan prosesnya.

Mitigasi risiko perbankan syariah merupakan pendekatan dan strategi inovatif yang digunakan oleh perbankan syariah untuk menangani risiko secara efektif dan mengurangi kemungkinan kerugian kredit (Fasa, 2016). Untuk mencegah dan mengurangi berbagai tantangan dalam hal pembiayaan, termasuk risiko pasar, risiko operasional, dan risiko kredit, sehingga pencapaian tujuan perbankan syariah, yaitu pencapaian masalah (kesejahteraan umat), dapat tercapai dengan baik. Mitigasi risiko dilakukan agar jika kejadian ini terjadi, perusahaan dilengkapi dengan langkah-langkah yang tepat untuk meminimalkan dampak terhadap organisasi seefektif mungkin.

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Scheer yang dilakukan pada tahun 2019, dalam sektor perbankan, dampak digitalisasi terlihat jelas dalam proses bisnis internal perusahaan serta dalam ranah layanan nasabah. Digitalisasi perbankan membuka dunia kemungkinan, meningkatkan akses ke informasi penting, komunikasi yang lancar, dan proses yang efisien untuk pendaftaran, pembukaan rekening, dan penutupan. Transformasi ini memberdayakan calon nasabah dan nasabah lama untuk dengan mudah memperoleh informasi dan terlibat dalam berbagai transaksi di luar produk perbankan tradisional. Transformasi ini mencakup saran keuangan, peluang investasi, transaksi elektronik dalam sistem bisnis, dan memenuhi beragam kebutuhan perbankan (Coryanata et al., 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Arsyad et al., 2023), (Zhou et al., 2024) dan (Forcadell et al., 2020), eksplorasi teknologi digital mencakup berbagai elemen. Elemen-elemen tersebut meliputi *cloud computing*, *blockchain*, manajemen data (analisis *big data*), *internet banking*, kecerdasan buatan (*artificial Intelligence*), *mobile banking*, pembayaran QR (Respon Cepat), dan uang elektronik (*e-money*) (Hermawati & Budiantono, 2023).

Penelitian (Digidowiseiso & Sari, 2022) manfaat penggunaan layanan digital sangat signifikan. Dapat menjangkau konsumen secara global dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena transaksi difasilitasi dari beberapa aplikasi yang digunakan penjual melalui ranah digital marketing. Tentunya tanpa mengabaikan kualitas produk yang juga mempunyai peranan besar dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Aisyah, 2018).

Penelitian (Sklyar et al., 2019), (Imamah et al., 2021), (Bellakhal & Mouelhi, 2023), dan (Vargues et al., 2020) menyatakan bahwa digitalisasi berdampak positif terhadap kinerja keuangan.

Penelitian (Hermawati, 2023), keberhasilan dalam menggunakan layanan digital tentunya dapat mendorong penjualan secara signifikan. Mendekati konsumen melalui pemasaran digital dinilai lebih efisien, dalam hal ini kita tidak perlu bertemu langsung dengan konsumen dan bisa bertransaksi melalui situs yang telah digunakan. Efisiensi waktu dan juga penghematan biaya menjadi salah satu keunggulan layanan digital ini (Bastaman & Royyansyah, 2017).

Mitigasi Risiko melibatkan pendekatan strategis dan efektif yang biasanya dilaksanakan oleh pemilik suatu risiko sebagai upaya untuk dapat mengurangi atau memperkecil efek sebuah

peristiwa yang dapat menyebabkan dampak berbahaya pada kesejahteraan mereka. Menurut penelitian oleh Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert, risiko mewujudkan ketidakpastian seputar peristiwa masa depan (Riza, 2021). Sementara itu, Joel G. Siegel dan Jae K. Shim mengartikulasikan konsep risiko melalui tiga elemen berbeda. Elemen pertama menggambarkan suatu kondisi yang membuka jalan bagi serangkaian hasil tertentu, di mana kemungkinan hasil ini diketahui oleh pembuat keputusan. Kedua, kita mengamati fluktuasi laba, penjualan, atau metrik keuangan lainnya. Selain itu, harus dipertimbangkan pula adanya potensi tantangan keuangan yang dapat memengaruhi kinerja operasional atau maupun kondisi keuangan pada suatu perusahaan, termasuk risiko dalam sektor ekonomi, industri, maupun politik.

Penelitian (Aisyah, 2023). kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan ini terbentuk melalui interaksi tertentu antara bank dan pelanggan, yang menciptakan kondisi psikologis yang dipengaruhi oleh faktor emosional. Hal ini mendorong ekspektasi pelanggan yang terbentuk dari pengalaman konsumsi di masa lalu. Untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Mencapai kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah, karena perusahaan sering menghadapi tantangan dalam mengelola pelayanannya dan terkadang gagal memenuhi harapan sebagian besar pelanggan. Oleh karena itu, dedikasi berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan tercapainya kepuasan pelanggan.

Penelitian (Supriadi et al., 2023) menjelaskan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang mencerminkan seberapa baik sebuah layanan memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks industri perbankan, faktor terpenting yang mampu meraih kesuksesan adalah kualitas pelayanannya. Pelanggan semakin kritis terhadap kualitas layanan yang diterima dan mendambakan produk dengan kualitas dan pelayanan yang baik.

Penelitian (Bayhaqy & Septiarini, 2023) memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah elemen penting yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menjadi kunci untuk keberlangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk menjaga loyalitas, di mana pelanggan yang loyal akan selalu memilih layanan suatu bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan perbankan mereka. Selain itu, pelanggan loyal cenderung merekomendasikan kualitas layanan yang baik kepada orang lain, yang dapat membantu memperluas pangsa pasar bank secara efektif dan murah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deksriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran secara akurat, factual, dan sistematis terkait sifat, fakta, serta kejadian terkini tentang layanan digital dan mitigasi risiko, semuanya dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah di Indonesia.

Peneliti mengaplikasikan teknik penelitian kepustakaan untuk pengumpulan data. Sumber data yang digunakan diambil dari berbagai referensi terkait, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel daring, dan laporan penelitian sebelumnya. Proses pengumpulan datanya dilakukan dengan mengidentifikasi, memilih, memfilter dan mencatat informasi yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

Data yang terkumpul mengalami proses transformasional berupa pemrosesan dan analisis. Teknik yang diaplikasikan oleh peneliti untuk proses penganalisisan data merupakan

reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstraksian, Hal ini dilakukan untuk memberikan makna yang mudah dipahami.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Data Pengguna BSI Mobile 2021-2023

Sumber: katadata.co.id

Peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile pada tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) terus berkembang. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSI Mobile, yang semakin memudahkan mereka dalam melakukan transaksi.

Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai pengendalian layanan efektif yang mampu memberikan harapan nasabah secara efektif. Selain itu, kualitas layanan digital BSI juga mengalami peningkatan yang signifikan, dengan menawarkan berbagai fitur unggulan yang mendukung transaksi lebih cepat dan aman, kemudahan dalam mengelola keuangan, serta akses informasi dan edukasi yang lebih mudah. Adapun beberapa elemen penting yang mendukung kualitas layanan digital BSI, antara lain: (Nafisa & Sukresna, 2018)

1. Keandalan (reliability), menjaga kapasitas bank untuk memberikan layanan yang sejalan dengan komitmen yang dibuat, yang ditandai dengan keakuratan dan ketergantungan yang luar biasa.
2. Daya tanggap (responsiveness) mewujudkan pendekatan layanan yang menekankan kejelasan dan pemahaman, memastikan bahwa mereka yang menerima layanan merasa terlibat dan dapat secara efektif menanggapi penawaran yang mereka temui. Jaminan (assurance) adalah komitmen perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan, yang mencakup keahlian, kemampuan, sikap sopan, dan kerahasiaan yang ditunjukkan oleh stafnya, sambil memastikan lingkungan yang bebas dari risiko, bahaya, atau ketidakpastian.
3. Empati (empathy) adalah kemampuan perusahaan, yang diungkapkan melalui tindakan masing-masing karyawan, untuk menawarkan perhatian yang autentik kepada konsumen.

Fokus ini bersifat intim dan ditawarkan dengan upaya yang sungguh-sungguh untuk memahami aspirasi unik konsumen.

4. Bukti fisik (tangibles) mencakup kapasitas perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada entitas luar. Ini mencakup daya tarik visual dan keadaan fasilitas perusahaan, suasana lingkungan sekitar, dan alat yang digunakan dalam pemberian layanan.

Hal ini mencakup unsur-unsur seperti struktur, fasilitas penyimpanan, perangkat teknologi, dan penyajian karyawan. Dari pembahasan yang disajikan, kita dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dalam perbankan syariah mencakup lima unsur utama: 1) keandalan, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, dan 5) bukti fisik.

Layanan Digital pada Bank Syariah di Indonesia

Penerapan layanan digital secara efektif pada bank syariah dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat kepercayaan nasabah. Dalam penerapan layanan digital, tentu diperlukan dasar hukum yang jelas untuk memastikan setiap transaksi berlangsung aman dan sesuai regulasi. Regulasi layanan digital di Indonesia mencakup beberapa undang-undang dan peraturan penting sebagai berikut: (Yusuf et al., 2022)

1. UU No. 19 Tahun 2016 tentang ITE (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik). UU ITE dalam hal ini mampu memberikan aturan terkait pengendalian transaksi elektronik maupun teknologi informasi dengan tujuan untuk memberikan kepastian peraturan tertentu, meningkatkan manfaat, dan menjamin keamanan dalam transaksi digital.
2. PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE). Peraturan ini mampu menciptakan peraturan di berbagai layanan penyelenggara sistem elektronik (PSE) dan membaginya dalam enam klaster, termasuk perdagangan digital, transaksi keuangan, dan penyediaan informasi elektronik.
3. PM Kominfo No. 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik (PSE). Regulasi ini mengharuskan penyelenggara sistem elektronik di sektor privat untuk mendaftar ke pemerintah, dengan sanksi administratif seperti pemutusan akses bagi yang tidak patuh.
4. Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Perpres ini bertujuan mempercepat transformasi digital nasional melalui integrasi layanan publik berbasis elektronik dengan memperkuat keterpaduan dan interoperabilitas antar-lembaga.
5. Regulasi Perbankan Digital oleh Bank Umum (POJK No. 21 Tahun 2023). Regulasi ini mendorong adopsi layanan perbankan digital yang inovatif, seperti perbankan tanpa kantor fisik dan aplikasi mobile.
6. Regulasi Tambahan terkait SPBE dan Keamanan Siber. Beberapa regulasi tambahan mengatur manajemen keamanan dan audit sistem elektronik dalam rangka menjaga integritas data dan keamanan sistem, baik di sektor publik maupun privat.

Di bidang perbankan, tujuan utama layanan digital adalah untuk meningkatkan pengalaman nasabah sekaligus meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan. Digital banking, sebagai bagian dari transformasi teknologi dalam sektor perbankan, memberikan peluang bisnis yang sangat potensial. Keberadaan layanan digital memungkinkan bank untuk

memperluas jangkauan pasar dan menyediakan berbagai macam layanan operasional yang lebih efisien, termasuk *e-banking*, yang memberikan kesempatan bagi nasabah untuk dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Layanan ini juga sangat penting dalam meningkatkan pengalaman nasabah, karena mereka dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan lebih cepat dan mudah. Selain meningkatkan efisiensi operasi perbankan, kualitas layanan yang ditawarkan oleh perbankan syariah maupun konvensional dapat meningkatkan potensi perbankan digitalnya, serta memperkaya pengalaman nasabah selama bertransaksi (Utama, 2021).

Berdasarkan penjelasan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa adopsi layanan digital di bank syariah, seperti BSI, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan nasabah. Regulasi yang jelas, seperti UU ITE dan peraturan terkait sistem elektronik, memastikan keamanan dan kepatuhan dalam transaksi digital. Layanan digital juga memberikan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar, memungkinkan pelanggan melakukan transaksi dengan mudah kapan saja dan dari lokasi mana pun. Secara keseluruhan, digital banking tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga mendukung transformasi dan inovasi dalam perbankan, baik konvensional maupun syariah.

Pentingnya Mitigasi Risiko sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Bank Syariah Indonesia

Meskipun transaksi perbankan seluler menawarkan banyak keuntungan bagi pengguna layanan ini, ada juga beberapa kekurangan yang terkait dengan platform digital ini, di antaranya: (Nelly et al., 2022)

1. Banyak nasabah yang belum terbiasa dengan adanya digital banking yang dimunculkan. Nasabah masih banyak yang rela antre di perbankan untuk memperoleh pelayanan.
2. Banyak nasabah yang masih mengeluh terkait proses layanan digital karena dirasa terlalu banyak pilihan fitur dan memiliki potensi kesalahan yang sangat besar bagi nasabah yang belum melek akan perkembangan digitalisasi.
3. Ketergantungan pada transaksi fisik yang dilakukan di kantor cabang lebih rendah, sehingga keberadaan kantor cabang fisik tidak relevan di masa yang akan datang.
4. Mengenai keamanan digital banking, banyak penipuan yang bermodus lewat media teknologi.

Tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah yaitu terkait dengan tantangan peraturan. Misalnya, peraturan tentang pemenuhan modal minimum bank syariah yang pada akhirnya memberikan batasan bagi operasional bank syariah. Tantangan ini menjadi masalah yang dihadapi bank syariah, untuk mendapatkan kinerja bank yang sehat maka permodalan harus diperhatikan. Banyak nasabah mungkin tidak akrab dengan prinsip-prinsip perbankan syariah dan mungkin tidak memahami manfaat yang ditawarkannya. Hal ini menimbulkan tantangan bagi bank syariah dalam upaya mereka menarik klien baru sekaligus menjaga kepuasan klien saat ini. Dari hal tersebut, akhirnya, manajemen risiko merupakan tantangan utama bagi bank syariah.

Untuk mengatasi berbagai tantangan ini, mitigasi risiko layanan digital menjadi sangat penting. Beberapa langkah mitigasi yang dapat diambil antara lain: (Musari, 2024)

1. Meningkatkan Kewaspadaan dan Kehati-hatian: Nasabah harus selalu berhati-hati dalam menggunakan layanan digital dengan memahami cara kerja aplikasi dan menjaga data pribadi seperti password, PIN, dan OTP. Mereka perlu menggunakan perangkat lunak antivirus, memperbarui sistem operasi dan aplikasi secara teratur, serta menghindari akses ke jaringan publik yang tidak aman untuk mengurangi risiko serangan siber.
2. Peningkatan Literasi Keuangan Digital: Nasabah perlu memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk mengakses, memahami, dan menggunakan layanan keuangan digital secara efektif sesuai dengan kebutuhan finansial mereka.
3. Pengamanan Keamanan Siber: Penyedia layanan digital harus mengimplementasikan berbagai macam keamanan digital yang canggih berupa autentifikasi dua faktor, enkripsi data, serta pemantauan aktivitas pada sistem terhadap pencegahan serangan siber.
4. Pengelolaan Data Pribadi: Penyedia layanan diharuskan untuk mematuhi standar yang ketat dalam mengelola data pribadi, termasuk GDPR, hal ini dipercayai agar informasi apapun terkait pelanggan dapat dilindungi dari hal-hal yang berisiko seperti penyalahgunaan data pribadi.
5. Pengawasan dan Pemantauan: Penyedia layanan harus melakukan pengawasan dan pemantauan sistem serta transaksi untuk mengidentifikasi aktivitas yang mencurigakan atau potensi ancaman keamanan.
6. Regulasi yang Ketat: Regulasi yang jelas dan ketat seperti UU No. 19 Tahun 2016 tentang ITE dan PP No. 71 Tahun 2019 tentang PSE diperlukan untuk mengatur operasional layanan digital.

Dalam rangka mendukung upaya keamanan siber ini melalui Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2017, yang diperbarui dengan Peraturan Presiden Nomor 133 Tahun 2017, pemerintah membentuk Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). BSSN pun kemudian mendapatkan misi utama berupa penyelenggaraan keamanan digital atau siber yang mampu bekerja secara efektif dengan pelaksanaan pengoordinasian serta pengembangan terhadap unsur-unsur dalam siber nasional itu sendiri.

Strategi keamanan siber BSSN berlandaskan pada lima pilar penting yang disorot oleh Indeks Keamanan Siber Global (GCI) 2017: aspek hukum, kerja sama, organisasi, teknis, dan pengembangan kapasitas. Tujuan utama penilaian ini adalah untuk memperkuat kapasitas keamanan siber di tingkat nasional, regional, dan internasional (Haryanto & Sutra, 2023).

1. Aspek Hukum: Mengevaluasi keberadaan lembaga dan kerangka hukum yang terkait dengan keamanan siber dan kejahatan siber. Indikatornya meliputi undang-undang terkait kejahatan siber, keamanan siber, serta pelatihan bagi aktor hukum yang berkaitan dengan keamanan siber. Diharapkan BSSN mendorong pembentukan UU Keamanan Siber di Indonesia dan memfasilitasi pelatihan bagi aktor hukum agar mereka memahami perkembangan terbaru dalam keamanan siber.
2. Aspek Teknis: Mengevaluasi lembaga dan kerangka kerja teknis yang terkait dengan keamanan siber, dengan fokus pada indikator seperti keberadaan CERT (*Computer Emergency*

- Response Teams*) nasional dan sektoral, standar keamanan siber yang ditetapkan untuk organisasi, dan proses sertifikasi untuk profesional keamanan siber. Indikator ini mencakup perlindungan keberanian bagi anak-anak.
3. Aspek Organisasi: Menilai keberadaan badan koordinasi yang didedikasikan untuk kebijakan dan strategi keamanan siber dalam skala nasional. Elemen-elemen kunci mencakup strategi keamanan siber nasional yang komprehensif, organisasi khusus yang bertugas mengawasi upaya keamanan siber, dan evaluasi kemajuan dalam inisiatif keamanan siber.
 4. Aspek Pengembangan Kapasitas: Evaluasi mencakup inisiatif penelitian dan pengembangan yang inovatif, program pendidikan dan pelatihan yang dinamis, serta peluang sertifikasi profesional. Indikatornya meliputi keberadaan standar keamanan siber, ketersediaan dokumen praktik terbaik, pelaksanaan kampanye kesadaran publik, dan program pendidikan yang mendorong pengembangan kapasitas di bidang keamanan siber.
 5. Aspek Kerja Sama: Menilai keterlibatan dalam aliansi dan jaringan untuk berbagi informasi. Indikator kerja sama mencakup dinamika hubungan bilateral dan multilateral, keterlibatan dalam forum internasional, kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta, serta interaksi di antara berbagai lembaga pemerintah.

Dari penjelasan materi di atas, disimpulkan bahwa transaksi perbankan melalui mobile banking menawarkan kemudahan dan kecepatan, namun masih menghadapi tantangan seperti ketidakterbiasaan nasabah dengan digital banking, kebingungan dengan banyaknya fitur, serta masalah keamanan siber dan penipuan. Bank syariah juga dihadapkan pada tantangan peraturan dan pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah. Untuk mengatasinya, mitigasi risiko layanan digital sangat penting, meliputi peningkatan kewaspadaan, literasi keuangan digital, pengamanan siber, dan pengelolaan data pribadi yang ketat. Regulasi yang jelas dan pembentukan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) turut mendukung penguatan keamanan siber melalui lima pilar yang meliputi aspek hukum, kerja sama, organisasi, teknis, dan pengembangan kapasitas.

KESIMPULAN

Kualitas layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat dipengaruhi oleh lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan bank dalam memberikan layanan seperti yang dijanjikan memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah. Daya tanggap dan empati menunjukkan komitmen bank untuk memberikan perhatian khusus pada kebutuhan dan harapan nasabah, sementara jaminan menggambarkan upaya bank untuk memastikan transaksi berjalan aman dan terpercaya. Bukti fisik, seperti fasilitas dan teknologi yang digunakan, juga memainkan peran penting dalam memberikan kesan positif kepada nasabah.

Mengintegrasikan layanan digital dalam bank syariah, terutama melalui peningkatan *e-banking*, menawarkan banyak keuntungan baik bagi nasabah maupun lembaga. Proses transaksi yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Namun, untuk mengoptimalkan layanan ini, diperlukan dasar hukum yang jelas. Regulasi seperti UU ITE, PP No. 71 Tahun 2019, dan POJK No. 21 Tahun 2023 memberikan

landasan yang kuat yang menjamin keamanan dan kepatuhan transaksi digital terhadap peraturan terkait.

Namun, meskipun digital banking menawarkan banyak manfaat, ada beberapa tantangan, terutama terkait dengan ketidakbiasaan nasabah terhadap teknologi, keamanan siber, dan banyaknya fitur yang terkadang membingungkan. Oleh karena itu, mitigasi risiko menjadi kunci penting dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Ini mencakup peningkatan literasi keuangan digital bagi nasabah, pengamanan data pribadi, serta penguatan sistem keamanan siber.

Untuk meningkatkan kualitas layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI), bank perlu fokus pada edukasi dan literasi digital bagi nasabah, memperkuat sistem keamanan seperti enkripsi dan autentikasi dua faktor, serta memastikan pengawasan dan pemantauan transaksi secara ketat. Sementara itu, nasabah juga harus meningkatkan kewaspadaan dalam menggunakan layanan digital, memahami teknologi dan fitur-fitur perbankan digital dengan lebih baik, serta selalu menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat seperti penggunaan PIN, OTP, dan perangkat lunak antivirus. Dengan kolaborasi antara bank dan nasabah dalam menerapkan langkah-langkah tersebut, layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal dengan menjaga keamanan dan kenyamanan bagi kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Subhan, M. N., Se, M. M., Putri, F. C., Se, M., Dewiningrat, A. I., Se, M. M., Agusdiwana Suarni, S. E., & Widyaningsih Azizah, S. E. (2023). *Manajemen Keuangan Menghadapi Industri 5.0*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Aisyah, M. (2018). *Islamic Bank Service Quality And Its Impact On Indonesian Customers' Satisfaction And Loyalty*.
- Aisyah, M. (2023). Efek Perilaku Dan Persepsi Milenial Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 12(2), 214–230.
- Arsyad, M. R., Junaedi, D., & Riyanto, R. (2023). Trend Perkembangan Ekonomi Digital Di Era Industri 4.0. *Comit: Communication, Information And Technology Journal*, 1(1), 13–27.
- Bahtiar, S., & Ansori, M. (2024). *Analisis Layanan Digital Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Kabupaten Jepara*.
- Bastaman, A., & Royyansyah, M. (2017). The Influence Of Marketing Mix And Service Quality On Corporate Reputation And Its Impact On Repurchase Decision. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 156671.
- Bayhaqy, M., & Septiarini, D. F. (2023). 2 Years After Mergers: Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia. *Airlangga International Journal Of Islamic Economics & Finance*, 6(1).
- Bellakhal, R., & Mouelhi, R. (2023). Digitalisation And Firm Performance: Evidence From Tunisian Smes. *International Journal Of Productivity And Quality Management*, 39(1), 42–65.
- Coryanata, I., Ramli, E. H., Puspita, L. M. N., & Halimatusyadiah, H. (2023). Digitalization Of Banking And Financial Performance Of Banking Companies. *International Journal Of Social Service And Research*, 3(2), 366–371.

- Digdowiseiso, K., & Sari, Y. K. (2022). The Impact Of Digital Marketing, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction Through Purchase Decision As Interacting Variables (Case Study Of User Accurate Accounting Software In Jabodetabek Area). *Budapest International Research And Critics Institute-Journal (Birci-Journal)*, 5(3).
- Fasa, M. I. (2016). Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia. *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1 (2), 36–53.
- Forcadell, F. J., Aracil, E., & Úbeda, F. (2020). The Impact Of Corporate Sustainability And Digitalization On International Banks' Performance. *Global Policy*, 11, 18–27.
- Hamid, A., Mufidah, E., & Ghifary, M. T. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Teknologi Terhadap Customer Experience (Pengalaman Pelanggan) Di Tempat Percetakan Al-Fatih Di Desa Wates Kecamatan Lekok Kabupaten Pasuruan. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(10), 60–70.
- Haryanto, A., & Sutra, S. M. (2023). Upaya Peningkatan Keamanan Siber Indonesia Oleh Badan Siber Dan Sandi Negara (Bssn) Tahun 2017-2020. *Global Political Studies Journal*, 7(1), 56–69.
- Hermawati, A., & Budiantono, B. (2023). The Effect Of Digital Marketing And Service Quality On Customer Satisfaction And The Role Of Word Of Mouth As A Moderating Variable: Study On Customers Of Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Banyuwangi Branch. *Conference On Economic And Business Innovation (Cebi)*, 579–597.
- Imamah, N., Safira, D. A., & Timur, J. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 95–103.
- Jamal, R., Syah, T. Y. R., Iskandar, M. D., & Hamdi, E. (2023). Perencanaan Manajemen Resiko Dalam Pengelolaan Keuangan Bank Digital Junior (Dex Junior). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (Jakk)*, 6(2).
- Junaedi, A. T., Renaldo, N., Yovita, I., Veronica, K., & Sudarno, S. (2023). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Perbankan Digital Dalam Persepektif Generasi Z. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 8(2), 116–125.
- Maharani,. (2023). Inovasi Dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan Dan Prospek Di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1).
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510.
- Mujiatun, S., Jasin, H., Fahmi, M., & Jufrizen, J. (2022). Model Financial Technology (Fintech) Syariah Di Sumatera Utara. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 2830–2839.
- Musari, K. (2024). *Seri 2 Iaei Jawa Timur Menulis: Peluang Dan Tantangan Ekonomi Syariah Pada Era Industri Dan Society 5.0*. Jakad Media Publishing.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 78–104.
- Nelly, R., Siregar, S., & Sugianto, S. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Bank Syariah: Tinjauan Literatur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4), 918–930.
- Riza, A. F. (2021). The Potential Of Digital Banking To Handle The Covid-19 Pandemic Crisis:

- Modification Of Utaut Model For Islamic Finance Industry. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 1–16.
- Sari, M. N., Maliha, D. W., Widiyanti, S., Mulyodiputro, M. D., Nugraha, J. P., Rihastuti, S., Sugiarto, S., Sasongko, D. B., Suartini, S., & Amaliah, T. H. (2024). *Intelegensi Bisnis Digital*. Mega Press Nusantara.
- Sklyar, A., Kowalkowski, C., Tronvoll, B., & Sörhammar, D. (2019). Organizing For Digital Servitization: A Service Ecosystem Perspective. *Journal Of Business Research*, 104, 450–460.
- Supriadi, S., Hamzah, N., Kara, M. H., Abdullah, M. W., & Dewi, A. (2023). Islamic Service Quality As An Effort To Increase Customer Trust Pt. Bank Syariah Indonesia Makassar Branch. *The 1st International Conference On Science And Islamic Studies (Icosis-2023)*.
- Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23–44.
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113–126.
- Vargues, M. M., Fernández, M. S., Madeira, N. O. T., Oliveira, C. M. R., Penadés, J. P., Yepes, A. L., Cuéllar, M. P., Ruiz, F. H., Kloss, E. A. S., & De Román Pérez, R. E. (2020). *Nuevos Desafíos Para Las Universidades Españolas Y Portuguesas: Propiedad Intelectual Y Acceso A La Información Digital*. Editorial Reus.
- Yudha, S. F., Soemitra, A., & Nawawi, Z. M. (2023). Manajemen Resiko Bank Wakaf. *Jurnal Emt Kita*, 7(2), 362–372.
- Yusuf, M., Sumarno, S., & Komarudin, P. (2022). Bank Digital Syariah Di Indonesia: Telaah Regulasi Dan Perlindungan Nasabah. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 271–285.
- Zhou, Y., Yang, C., Liu, Z., & Gong, L. (2024). Digital Technology Adoption And Innovation Performance: A moderated mediation model. *Technology Analysis & Strategic Management*, 36(11), 3341–3356.