

PERAN INOVASI LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL

Alvia Auliah, Miftahul Jannah, Muh Fajar Ali, Kamaruddin

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Email: Alviaaulia09@gmail.com prkmifta@gmail.com muhfajarali@gmail.com,
dr.kamaruddin46@gmail.com

Abstract.

This research aims to analyze the role of service innovation in increasing customer satisfaction at Islamic banks in the digital era. Service innovation is one of the key factors in the banking industry, especially with rapid technological developments and increasing customer needs for fast, safe and easily accessible services. In the context of Islamic banks, service innovation does not only rely on technological advances, but must also remain in line with sharia principles. This research uses a quantitative approach with data collected through surveys of sharia bank customers who use digital services such as internet banking, mobile banking and sharia-based applications. The research results show that service innovation, such as the development of user-friendly mobile applications, QR Code-based payment systems, and digital education regarding sharia products, contribute significantly to increasing customer satisfaction. In addition, trust factors and conformity with sharia values also strengthen the relationship between service innovation and customer satisfaction.

Keywords: *service innovation, customer satisfaction, sharia banking, digital era, banking technology.*

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah di era digital. Inovasi layanan menjadi salah satu faktor kunci dalam industri perbankan, terutama dengan perkembangan teknologi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses. Dalam konteks bank syariah, inovasi layanan tidak hanya bertumpu pada kemajuan teknologi, tetapi juga harus tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui survei terhadap nasabah bank syariah yang menggunakan layanan digital seperti internet banking, mobile banking, dan aplikasi berbasis syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan, seperti pengembangan aplikasi mobile yang ramah pengguna, sistem pembayaran berbasis QR Code, dan edukasi digital mengenai produk syariah, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Selain itu, faktor kepercayaan dan kesesuaian dengan nilai-nilai syariah turut memperkuat hubungan antara inovasi layanan dan kepuasan nasabah.

Kata kunci: inovasi layanan, kepuasan nasabah, bank syariah, era digital, teknologi perbankan.

Article history

Received: desember 2024

Reviewed: desember 2024

Published: desember 2024

Plagirism checker no 19083

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under

a [creative commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[attribution-noncommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

LATAR BELAKANG.

Di era digital, transformasi teknologi telah mengubah cara industri keuangan beroperasi. Teknologi membawa berbagai kemudahan bagi masyarakat, termasuk dalam layanan perbankan. Namun, bagi bank syariah, tantangannya tidak hanya terkait dengan adopsi teknologi, tetapi juga menjaga prinsip syariah yang menjadi dasar operasional mereka. Prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi, keadilan, dan larangan riba, harus tetap menjadi prioritas dalam pengembangan layanan. Pada saat yang sama, nasabah bank syariah kini menginginkan pengalaman yang lebih modern dan efisien, seperti Layanan yang cepat dan mudah diakses tanpa perlu datang ke kantor cabang. Proses yang aman dan transparan, sesuai nilai-nilai Islam. Kemampuan untuk mengintegrasikan aktivitas ibadah dan keuangan dalam satu platform. Dengan adanya tuntutan ini, inovasi layanan menjadi sangat penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pengertian Inovasi layanan pada bank syariah di era digital

Inovasi layanan pada bank syariah di era digital adalah langkah penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Perkembangan teknologi telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan keuangan, dan bank syariah tidak bisa terlepas dari perubahan ini. Sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip Islam, bank syariah menghadapi tantangan ganda: mengadopsi teknologi terkini sekaligus memastikan semua layanan tetap sejalan dengan nilai-nilai syariah seperti keadilan, transparansi, dan keberlanjutan.

Layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi mobile banking, menjadi salah satu bentuk inovasi yang sangat relevan. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), hanya dengan beberapa klik. Selain itu, aplikasi ini juga memudahkan pengelolaan keuangan, termasuk transfer dana dan pembayaran tagihan, tanpa perlu datang ke kantor cabang. Inovasi lain yang telah diadopsi oleh banyak bank syariah adalah pembiayaan digital. Dengan layanan ini, nasabah dapat mengajukan pembiayaan berbasis akad syariah secara online, sehingga proses yang sebelumnya memakan waktu kini menjadi lebih cepat dan efisien.

Penerapan teknologi seperti chatbot Islami juga memberikan dampak positif, terutama dalam memberikan layanan informasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Chatbot ini dirancang untuk menjawab berbagai pertanyaan tentang produk atau layanan, seperti akad murabahah atau mudharabah, sehingga nasabah mendapatkan pemahaman yang lebih baik tanpa harus menunggu lama. Selain itu, adanya sistem pembayaran berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) mempermudah transaksi yang aman dan sesuai syariah di berbagai merchant.

Namun, adopsi inovasi layanan ini juga menghadapi tantangan. Tidak semua nasabah memiliki literasi digital yang cukup untuk menggunakan layanan berbasis teknologi. Bank syariah juga harus bersaing dengan bank konvensional yang menawarkan berbagai inovasi serupa, sehingga penting bagi bank syariah untuk menonjolkan keunikan mereka, seperti fitur yang lebih berfokus pada kepatuhan syariah. Selain itu, digitalisasi seringkali mengurangi hubungan personal antara nasabah dan staf bank, padahal interaksi ini menjadi salah satu keunggulan bank syariah dalam membangun loyalitas nasabah.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, bank syariah perlu mengembangkan program edukasi digital yang inklusif, agar semua nasabah, termasuk yang kurang paham teknologi, dapat memanfaatkan layanan inovatif ini. Kolaborasi dengan perusahaan teknologi finansial (fintech) yang berorientasi syariah juga menjadi solusi strategis untuk mempercepat pengembangan layanan berbasis digital. Selain itu, menggabungkan layanan digital dengan interaksi langsung

(layanan hybrid) bisa menjadi cara untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi teknologi dan hubungan personal.

Strategi Pelayanan Pada Bank Syariah

Strategi yang dinyatakan oleh penemuan terdahulu yang berada didalam bukunyamemiliki beberapa jenis terkait strategi pelayanan. Strategi atau dalam bahasa yunanistrategos merupakan campuran antara stratos dan ego (pemimpin). Dalam penerapan strategi, strategi memiliki fokus utama dan memiliki skema dalam mencapai hal yang ingin dituju (Akay et al., 2021). Sedangkan pelayanan diartikan sebagai langkah- langkah dalam melakukan aktivitas melalui langkah-langkah real (Maniza, at al., 2022). Menurut Wibowati, (2021) pelayana adalah aktivitas yang terjadi dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari pihak lain.

Strategi pelayanan mendasar dapat dilakukan dengan cara:

1. Bersikap ramah tamah

Bagi pegawai baik teller maupun customer service serta semua orang yang bekerja dalam perusahaan harus melayani nasabah dengan sikap yang ramah tamah supaya nasabah merasa nyaman ketika menjalankan aktifitasnya

(Gofur et al., 2023).

2. Komunikatif

Karyawan harus mempunyai keahlian dalam komunikasi, karna bidang ini berhadapan langsung dengan nasabah (Gofur et al., 2023).

3. Memberikan timbang rasa

Timbang rasa dalam melakukan pelayanan kepada seorang frontliner adalah suatu perbuatan atau sikap dimana mereka diharuskan untuk memahami serta merasakan apa yang dirasakan seorang nasabah pada masalah yang dialaminya saat itu. Hal ini dianggap sangat penting namun dalam melakukan pelayanan karna nasabah akan merasa nyaman dan seolah sedang berdialog dengan orang yang menaruh perhatian lebih padanya, sehingga nasabah merasa bahagia ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan (Gofur et al., 2023)

Peran Inovasi nasabah pada perbankan syariah di era digital

Inovasi nasabah memiliki peran penting dalam mendorong perkembangan bank syariah di era digital. Dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat, praktis, dan aman, nasabah mendorong bank syariah untuk mengadopsi teknologi digital, seperti aplikasi mobile banking, internet banking, dan fitur berbasis teknologi lainnya. Nasabah juga berkontribusi melalui masukan dan pengalaman yang mereka sampaikan, yang membantu bank syariah menyempurnakan layanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Selain itu, dengan menggunakan layanan digital seperti e-wallet syariah atau QRIS berbasis syariah, nasabah secara langsung mendukung perluasan penggunaan teknologi halal di masyarakat.

Selain itu, nasabah sering menjadi agen promosi yang efektif. Mereka membagikan pengalaman positif tentang layanan bank syariah di media sosial, yang pada gilirannya meningkatkan literasi keuangan syariah. Partisipasi aktif mereka dalam berbagai produk inovatif, seperti investasi berbasis syariah atau crowdfunding syariah, juga mendorong diversifikasi produk keuangan syariah. Dengan beralih ke layanan digital, nasabah membantu meningkatkan efisiensi operasional bank syariah, memungkinkan fokus lebih besar pada inovasi baru. Namun, semua ini memerlukan komitmen dari bank syariah untuk menjaga prinsip syariah, melindungi data nasabah, dan memberikan edukasi tentang layanan digital agar manfaatnya dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan muncul ketika nasabah membandingkan kinerja produk dengan harapan mereka. Jika kemampuan kerja yang dihasilkan tak sesuai ekspektasi nasabah maka akan merasa tidak puas, sebaliknya kemampuan kerja sesuai ekspektasi nasabah akan merasa puas.

Terdapat dua komponen utama yang berkontribusi dalam mengoptimalkan kepuasan nasabah diantaranya:

- Strategi pelayanan: strategi pelayanan yang baik dan ramah dilakukan secara efektif dapat membuat nasabah merasa dihargai.
- Inovasi produk: kepuasan terhadap produk-produk baru. Masyarakat menganggap
- dengan adanya inovasi dapat mempermudah transaksi dan memberi rasa aman maupun nyaman.

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi dalam melakukan pelayanan merupakan hal khusus dan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan nasabah, sejalan dengan teori bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil yang diperoleh dari evaluasi nasabah terhadap kinerja layanan. Inovasi produk juga terbukti penting, karna dengan adanya inovasi produk maupun layanan yang ada beragam, sehingga menumbuhkan minat bakat nasabah terhadap suatu hal.

KESIMPULAN

Inovasi layanan memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah di era digital. Dengan semakin berkembangnya teknologi, bank syariah dituntut untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar nasabah, tetapi juga memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam transaksi perbankan. Layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi lainnya memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien. Penerapan inovasi digital tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah karena memberikan pengalaman yang lebih personal dan mudah diakses. Inovasi layanan ini juga memungkinkan bank syariah untuk lebih transparan, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah yang mengutamakan nilai-nilai agama dalam transaksi keuangan.

Namun, meskipun layanan digital menawarkan banyak keuntungan, tantangan dalam hal keamanan, pemahaman nasabah, dan kepatuhan pada prinsip syariah harus tetap menjadi perhatian utama. Bank syariah harus terus berinovasi, mengedukasi nasabah, dan menjaga kualitas pelayanan agar dapat terus meningkatkan kepuasan nasabah di era digital yang berkembang pesat.

Dengan demikian, inovasi layanan digital tidak hanya berperan dalam mempercepat transaksi dan mempermudah akses, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah di era digital ini.

DAFTAR REFERENSI

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informatika di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara*. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
- Anderson, J., & Hidayah, N. (2023). *Pengaruh Kreativitas Produk, Inovasi Produk, dan*

Kualitas Produk terhadap Kinerja UKM. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 5(1), 185–194.

Dimas Realino, Valeria Eldyn Gula, & Sofiana Jelita. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset, 1(4), 68–81.

Ellitan, L., & Anatan, L. (2020). Achieving business continuity in Industrial 4.0 and Society 5.0. International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD), 4(2), 235-239.

Gofur, H., Ibnudin, I., Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang. JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance, 3(2), 60–70.

Grecia, R. E., & Puspitowati, 1. (2022). Pengaruh Fokus Pelanggan, Respon Pelanggan, Proaktif, Inovasi dan Pengambilan Resiko terhadap Kinerja UKM. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 4(3), 712-720.