

PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DAN INOVASI DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL: PELUANG DAN TANTANGAN DI ERA SOCIETY 5.0

Moh. Dhofir Jenny Al Fahmi

STAI Senori Tuban

Email: dhofirjarza@gmail.com

Abstract

The emergence of digital technology and innovation has made great progress towards the development of digital banking services. Technological advances mean that the banking world now uses technology-based transactions to make transactions with customers easier. This research method uses library research by collecting data and information obtained through various kinds of material contained in the literature (books). By using analytical descriptions with a qualitative approach in processing the sources. The research results show that the role of digital technology and innovation in developing digital banking services is very helpful for easy access for all parties, both from the banks themselves and also for customers. The emergence of digital banking technologies such as ATM technology, E-Banking, SMS Banking, and M-Banking has become a major change in the banking sector's transformation. Opportunities and challenges arise in terms of society, product promotion, products according to society's needs, increased internet use, growth in digital transactions, and technology adoption in the era of society 5.0. Meanwhile, there are challenges in terms of human resources, privacy security, ease of access, and literacy education for the community.

Keywords: Digital Technology and Innovation, Digital Banking Services, Era Society 5.0

Pendahuluan

Sektor perbankan mengalami transformasi yang begitu besar pada era perkembangan teknologi saat ini. Hal ini disebabkan adanya inovasi keuangan dan pengembangan layanan perbankan digital yang semakin maju dan memudahkan dalam segala aksesnya. Dunia perbankan telah mengalami banyak perubahan sebagaimana akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Di tengah maraknya tren perbankan digital, perusahaan terus berusaha memasukan dan mengembangkan berbagai inovasi keuangan ke dalam layanan mereka untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana inovasi keuangan mempengaruhi transformasi perbankan pada era saat ini (Judijanto et al., 2024, p. 1789).

Perbankan memainkan peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan sebuah ekonomi dari suatu negara dengan memenuhi dua fungsi utama dalam sistem kerjanya. Pertama, menyediakan sarana dan alat pembayaran yang efisien bagi pelanggan. Kedua, menerima tabungan nasabah dan memberikannya kepada pihak yang membutuhkan dana. Dengan dapat

demikian bank akan memiliki kemampuan untuk terus meningkatkan aliran dana dalam bentuk investasi dan pemnafaata yang lebih produktif. Perbankan adalah bisnis yang menawarkan layanan jasa. Tujuan utama bisnis ini mengumpulkan dana dari masyarakat (*funding*), kemudian memberikan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*financing/leading*), dan menyediakan layanan perbankan (*banking service*) (Kholis, 2020, p. 80).

Perbankan yang selalu terus melakukan peningkata teknologi dan informasi menjadi layanan kepada pelanggan secara tidak langsung mengarahkan bank kepada suatu era yang dapat membawa perbankan digital semakin maju (Mbama & Catejan, 2018). Dengan menggunakan teknologi dan informasi layanan digital kepada pelanggan dapat dilakukan sepanjang hubungan bisni terjali dengan pelanggan bank, mulai dari awal pembukaan rekening, transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan. Syarat mendukung inovasi layanan bank adalah pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Inovasi layanan dan penyelenggaraan strategi dalam penggunaan teknologi dan informasi mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Layanan memiliki tujuan untuk terus meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional dan pada mutu pelayanan bank kepada para nasabahnya. Untuk itu, bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada pengembangan layanan perbankan digital (Tarigan & Paulus, 2019, 296).

Industri perbankan, terutama perbankan syariah menghadapi beberapa tantangan karena banyaknya persaingan dan arus digitalisasi. Perbankan yang berkembang melalui digitalisasi menuntut institusi untuk memberikan layanan yang fleksibel dan juga melindungi para pelanggannya. Pelanggan juga telah banyak menggunakan berbagai jenis layanan perbankan digital seperti mesin ATM otomatis, perbankan internet, perbankan mobile, dan lainnya dalam industri perbankan. Perbankan dapat menyimpan dan mengambil data nasabah dengan mudah berkat adanya teknologi dan informasi. Hal ini membantu dalam jalinan hubungan baik dengan pelanggan, menangani keluhan, dan mencocokkan produk dengan kebutuhan pelanggan.

Seiring kemajuan teknologi digital banking mulai menjadi bagian integral dari setiap aktivitas keuangan nasabah. Klien senang dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan. Namun sayangnya, sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum menggunakan layanan perbankan digital. Terhitung 54% masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan dan selebihnya tidak. Oleh sebab itu, para perusahaan perbankan harus terus mengenalkan layanan perbankan yang mana akan memberi pengaruh baik dalam memudahkan setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan (Kholis, 2020, p. 81). Bank melihat ini sebagai potensi dan kesempatan untuk terus mengenalkan dan meningkatkan calon nasabah untuk menjadi nasabah dan memberikan layanan yang mereka inginkan.

Di era society 5.0 banyak lembaga keuangan mengembangkan berbagai fitur perbankan digital. Digitalisasi perbankan selain diterapkan di kantor utama juga sudah diterapkan pada kantor cabang perbankan yang ada di Indonesia. Misalnya, beberapa bank saat ini menyediakan aplikasi untuk reservasi nomor antrean yang digunakan untuk mencetak transaksi tabungan. Penggantian buku tabungan sekarang dapat dilakukan melalui mesin, bahkan membuka rekening sekarang ini tidak perlu datang ke kantor langsung dan

sudah bisa diakses dengan *self service*. Adanya kemajuan zaman ini membuat digital banking telah menyelesaikan berbagai masalah perbankan dalam dunia industri maupun investasi yang mana nantinya akan memunculkan peluang dan tantangan tersendiri dalam perbankan.

Metodologi

Penulis menggunakan jenis penelitian (*library research*) yaitu penelitian yang mengumpulkan data dan informasi yang didapat dibantu dengan berbagai macam materi yang terdapat dalam pustakaan (buku) (Rosyidah & Ridlwan, 2022). Dengan menggunakan deskripsi analisis dengan pendekatan kualitatif dalam mengolah sumbernya. Penelitian pustaka (*library research*) ini mencari informasi tentang peran teknologi digital dan inovasi dalam mengembangkan layanan perbankan digital. Mereka menemukan informasi ini dari buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan masalah ini (Nst & Nurhayati, 2022). Kemudian, peneliti mengaitkan secara data ini dengan masalah yang ada di industri perbankan digital secara keseluruhan.

Metode penelitian harus digunakan untuk mengarahkan dan mencari kebenaran ilmiah yang terperinci dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah tanpa menyimpang dari suatu masalah yang diangkat. Dari penelitian deskripsi kualitatif ini dikaitkan dengan gambaran fenomena perkembangan digital teknologi dalam dunia keuangan dan perbankan di Indonesia yang berkembang sangat pesat. Studi ini menjelaskan bagaimana perubahan teknologi digital pada keuangan yang berdampak pada pengembangan layanan perbankan yang selama ini beroperasi secara konvensional.

Hasil dan Pembahasan

Peran Teknologi Digital Dan Inovasi Dalam Pengembangan Layanan Perbankan Digital

Teknologi merupakan seperangkat alat yang digunakan untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut Wiliam dan sawyer mendefinisikan teknologi dan informasi sebagai kombinasi layanan komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang dapat mengirim suara, data, dan video (Kadir, 2012). Pada saat ini, teknologi dan informasi sangat penting dalam aktivitas sehari-hari terutama dalam kegiatan bisnis. Kemajuan teknologi dapat memungkinkan banyak hal menjadi lebih mudah seperti menyebarkan dan mengiklankan produk yang sudah ada. Ada tiga fungsi teknologi dan informasi dalam kehidupan manusia, di antaranya yaitu (Kadir, 2003, 34):

1. Teknologi menjadi pengganti dari peran manusia dalam pengelolaan suatu data dalam proses mulai dari input sampai ke output.
2. Teknologi menjadi peranan kuat dalam menyuguhkan informasi terhadap suatu tugas
3. Teknologi memiliki peran sebagai bentuk restrukturisasi terhadap peran manusia dalam mentransformasikan perubahan terhadap penyelesaian dari beberapa tugas.

Sedangkan inovasi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang terbaru yaitu dengan memasukkan dan menerapkan proses baru (barang atau layanan) dengan mengadopsi pendekatan baru dari organisasi lain. Inovasi akan dianggap berhasil jika pembuatan dan

pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode baru dapat menghasilkan peningkatan kualitas yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan (Nurdin, 2016, 11–12).

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa inovasi sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas dari sebuah barang atau jasa terkhususnya dalam sektor keuangan seperti perbankan, yang mana sangat bergantung pada teknologi untuk bersaing di era modern seperti saat ini. Dengan penawaran layanan digital kepada para pelanggannya inilah yang akan menjadi daya tarik tersendiri dari layanan yang ditawarkan.

Layanan digital perbankan diciptakan untuk memudahkan nasabah dalam bertaransaksi serta meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank. Dengan adanya layanan digital ini nasabah bank dapat melakukan beberapa transaksi tanpa harus pergi ke bank terlebih dahulu.

Dibandingkan dengan sektor lain perbankan nasional lebih maju dalam menggunakan teknologi informasi, dan komunikasi. Bank di Indonesia umumnya menggunakan teknologi sistem informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan layanan perbankan (Rizal, 2018, p. 25). Teknologi sangat penting dalam industri perbankan karena setiap transaksi dilakukan mengandalkan teknologi, teknologi ini mengenalkan adanya metode input, proses, dan output. Hal ini terlihat dengan munculnya mesin hitung uang yang digunakan teller bank.

Perbankan digital telah menjadi kebutuhan zaman pada era moderen saat ini, dengan adanya layanan perbankan digital tidak hanya memudahkan transaksi tetapi juga mengubah cara orang berinteraksi dengan institusi keuangan. Layanan ini menggunakan sistem elektronik atau digital yang memungkinkan proses perbankan dilakukan secara mandiri dan terotomatis. Dalam hal ini, nasabah dan calon nasabah bank dapat memanfaatkan layanan perbankan dengan mudah melalui aplikasi perbankan atau situs web resmi bank. Semua transaksi mulai dari transfer dana hingga pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi ini.

Kemajuan teknologi membuat dunia perbankan sekarang menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Ini membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi yang sebelumnya memerlukan pertemuan langsung dengan bank atau nasabah, kini dapat dilakukan dengan fitur yang disediakan oleh bank seperti *internet banking*, *mobile banking*.

Kebijakan dan strategis bisnis telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan informasi, yang selanjutnya mendorong adanya inovasi dan persaingan di bidang pengembangan layanan terutama pembayaran melalui bank. Transaksi perbankan berbasis teknologi seperti akses internet melalui handphone sebuah salah satu contoh perkembangan penyediaan layanan perbankan yang memenuhi kebutuhan bagi para pelanggan bank dengan mengutamakan kenyamanan.

Cara melakukan transaksi perbankan telah berubah karena kemunculan internet dan jaringan nirkabel yang semakin merebak saat ini. Berikut ini teknologi yang ada di dunia perbankan yaitu:

1. Teknologi ATM

ATM (Anjungan Tunai Mandiri/Mesin Tunai Otomatis) adalah suatu teknologi dan sistem informasi yang digunakan juga dalam bank. ATM merupakan cetus dalam

menerapkan konsep berbasis digital. Alat ini memiliki dua komponen penting yaitu hardware, yang terdiri dari beberapa unit PC, dan sistem interface dalam perangkat yang menyalurkan pengguna melalui kartu magnetic, dan software memiliki peranan sebagai interface yang menyalurkan pemakai dengan sistem melalui sebuah data (Rizal, 2018, p. 132).

a. Kartu ATM

Kartu ATM merupakan sebuah kartu yang digunakan dalam transaksi tunai baik melalui bank maupun di ATM itu sendiri. Kartu ATM ini memiliki strip magnetik yang terdapat pada kartu kredit sebagai bentuk keaslian. Biasanya strip magnetik diikat pada kartu kredit atau kartu berharga lainnya. Data pribadi pemegang kartu biasanya ditulis pada magnetic strip. Ini termasuk nomor rekening, nomor pribadi, dan kode akses. Selain itu, tulisan ini ditulis dalam bentuk kode yang hanya dapat dibaca oleh komputer.

b. Manfaat ATM

- 1) Membantu pelayanan secara praktis dan efisien
- 2) Pengoperasiannya sangat mudah dilakukan.
- 3) Pelayanan yang diberikan 24 jam penuh, bahkan pada hari libur.
- 4) Memberikan keamanan dan privasi

2. E-Banking

E-Banking juga dikenal sebagai *electronic banking* yang artinya sebuah layanan perbankan dengan menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. Tujuan dari e-banking adalah untuk menawarkan multichannel dan membantu mengurangi biaya transaksi bank, memberikan pelanggan pengalaman yang lebih bebas dan mudah, dan memberikan keamanan untuk transaksi yang dapat mereka lakukan kapan pun mereka mau.

Fasilitas e-banking saat ini dibagi menjadi tiga bagian, dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang berbeda menggunakan media yang berbeda. Masing-masing bagian memiliki kelebihan tersendiri. Misalnya fasilitas *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan media lainnya yang menggunakan fitur elektronik. Kami dapat melakukan operasi perbankan seperti memeriksa saldo, rekening, dana, dan pembayaran dengan komputer kami yang terhubung ke internet.

a) *Internet Banking*

Internet banking merupakan layanan perbankan yang memberikan transaksi kemudahan perbankan melalui internet yang disajikan. *Internet banking* menjadi salah satu bisnis perbankan yang menggunakan internet dalam melakukan transaksi, yang dapat juga dijangkau informasi lainnya melalui situs web yang telah disediakan bank. Hal ini sebagai bentuk kegiatan yang berfungsi sebagai penghubung antara para nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor. Pengguna juga dapat menggunakan perangkat yang terhubung ke internet, seperti komputer, tablet, atau smartphone (Tampubolon, 2015, p. 11).

Internet banking merupakan salah satu layanan perbankan dengan menggunakan teknologi dan informasi seperti mobile banking, SMS banking dan telepon banking. Berikut ini contoh pengembangan layanan yang disediakan internet

banking yaitu:

- 1) Transfer dana antar rekening dan bank.
- 2) Pembayaran (Listrik, angsuran, asuransi, pulsa, pendidikan, dan tiket.
- 3) Kartu kredit dan debit
- 4) Informasi perbankan
- 5) Histori hasil transaksi

b) *SMS Banking*

SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler melalui media SMS (*Short Message Service*). Pelanggan dapat melakukan transaksi melalui HP dengan perintah SMS (Tampubolon, 2015, p. 12). Pelanggan memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi, seperti memindahkan bukuan antar rekening, membayar dengan kartu kredit, listrik, dan telepon, dan membeli voucher. Pada dasarnya, transaksi tambahan juga dapat dilakukan, tetapi ini tergantung pada akses bank. Saluran ini sebenarnya praktis, tetapi bagi pelanggan agak sulit karena mereka harus menulis kode transaksi melalui SMS. Dengan pengecualian bank yang bekerja sama dengan operator seluler untuk menyediakan akses ke menu bank melalui kit alat SIM yang terpasang pada kartu SIM

c) *M-Banking*

Nasabah bank yang menggunakan layanan mobile banking dapat melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone mereka. Layanan ini dapat diakses melalui menu kartu SIM, data USSD (Unstructured Supplementary Service Data), atau aplikasi yang diinstal oleh nasabah. Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui GSM (*Global for Mobile Communication*) melalui SMS. Tidak seperti SMS Banking, pelanggan tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan nomor tujuan SMS Banking.

Mobile banking terbilang paling cepat dibandingkan dengan layanan bank internet dan SMS. Perkembangan ini disebabkan oleh kehadiran layanan *M-Banking* yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat modern. *M-Banking* menggabungkan semua layanan perbankan dalam satu sentuhan. Klien akan lebih puas dengan layanan *mobile banking*. Selain itu, mobile banking meningkatkan nilai transaksi pelanggan bank sebagai metode pengiriman jasa nirkabel (Yakub, 2013, p. 34). Untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, bank menyediakan layanan perbankan yang disebut *mobile banking*. serta kemampuan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan efisien. Telepon atau ponsel adalah media komunikasi yang dapat digunakan. Dengan fasilitas ini setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun (Yakub, 2013, 141).

Peluang Dan Tantangan Teknologi Digital Dan Inovasi Pengembangan Layanan Perbankan Digital Di Era Society 5.0

Selama bertahun-tahun industri jasa keuangan Indonesia telah mengalami berbagai fase revolusi industri termasuk dunia perbankan. Setelah banyak perubahan, dunia

perbankan akhirnya masuk ke era digital. Untuk tetap maju dan berkembang di era digital ini, teknologi menjadi pendukung yang harus digunakan sebagai pelengkap dari perbankan itu sendiri. Perbankan memiliki banyak peluang untuk mengembangkan sistem pelayanan dan produk mereka karena adanya era digital (Setiawan & Mugiyati, 2023, p. 838).

Teknologi digital dan inovasi memainkan peran krusial dalam pengembangan layanan perbankan digital pada saat ini, untuk itu pemanfaatan sangat penting jika dilakukan transformasi secara terus menerus untuk pelayanan yang lebih baik. Berikut adalah beberapa peluang dan tantangan yang terkait dengan perbankan digital di era society 5.0:

1. Peluang

- a. Masyarakat: Kondisi demografi Indonesia, yang didominasi oleh generasi Z, generasi milenial, dan generasi X, jelas menunjukkan bahwa ketiga generasi ini sangat mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, perbankan memiliki peluang yang bagus untuk melakukan inovasi dalam hal pelayanan dan penawaran produknya (Marzuki, 2018).
- b. Promosi produk: Bank syariah pasti dapat memanfaatkan peluang kedua dengan mempromosikan produk mereka. Bank syariah memiliki kesempatan bagus untuk mempromosikan produk mereka karena era digital dapat memberikan informasi dan pemahaman dengan cepat. Mereka juga dapat melakukan survei dengan menggunakan teknologi saat ini untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat. Ini pasti akan menjadi peluang besar bagi bank syariah pada era digital ini jika masyarakat luas dapat dengan mudah, efisien, dan efektif mengetahui produk yang tersedia untuk mereka (Suganda & Mujib, 2023).
- c. Produk sesuai kebutuhan masyarakat: Bank syariah harus berani berubah menjadi lembaga keuangan yang mudah memberikan pembiayaan kepada masyarakat di era digital ini, karena produk-produk yang dikenal masyarakat selama ini akan sulit diakses. Ini disebabkan oleh fakta bahwa perusahaan startup telah mengambil alih banyak fungsi pembiayaan yang seharusnya dilakukan oleh bank syariah melalui program fintech. Sebagai lembaga keuangan intermediet, bank syariah harus memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan klien dan menyediakan produk digital. Tidak diragukan lagi, bank syariah akan dapat mempertimbangkan peluang ini karena akan memungkinkan mereka untuk memenuhi kebutuhan industri jasa keuangan (Tazkiyyaturohmah & Sriani, 2022).
- d. Peningkatan penggunaan internet: Dalam hal ini seiring dengan peningkatan pengguna internet di seluruh Indonesia terkait layanan perbankan digital yang semakin diminati.
- e. Pertumbuhan transaksi digital: Transaksi digital banking mengalami pertumbuhan yang sangat mengesankan. Nilai transaksi Uang Elektronik (UE) dan QRIS meningkat secara signifikan pada era society 5.0, yang mana semua dilakukan secara instan dalam satu gengaman.
- f. Adopsi teknologi: Perbankan digital memanfaatkan berbagai bentuk inovasi teknologi di era society 5.0, seperti *Internet of Things (IoT)*, *Cloud Computing*, *Artificial Intelligence (AI)*, dan *Machine learning* (Ash-Shiddiqy, 2023).

2. Tantangan

Era digital telah menawarkan peluang yang sangat menjanjikan untuk kemajuan dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Namun, ada juga sisi yang membuat era digital menjadi tantangan atau bahkan ancaman jika bank syariah tidak dapat memanfaatkannya dengan baik. Adapun beberapa tantangan yang harus dihadapi perbankan di era society 5.0 ini sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia: Salah satu masalah pertama yang harus dihadapi bank syariah di era digital saat ini adalah sumber daya manusia (SDM). SDM sangat penting untuk melakukan inovasi keuangan digital. Akhir-akhir ini masalah SDM telah menjadi salah satu masalah yang sering dibahas dalam dunia perbankan syariah. Bank syariah harus memiliki tenaga kerja yang berkualitas tinggi yang dapat memahami dan mengelola sistem perbankan syariah karena industri jasa keuangan berkembang seiring dengan era digital. Mereka juga harus siap untuk menghadapi perkembangan teknologi yang terus berkembang (Ulhaq & Al Fajar, 2022).
- b. Keamanan dan privasi: Perbankan digital memerlukan perlindungan hukum yang kuat terhadap ancaman banyaknya siber dan pelanggaran privasi. Hal ini sebagai bentuk untuk melindungi segala akses dari Perusahaan perbankan itu sendiri dan memberi bentuk kepercayaan terhadap para pelanggan. Inovasi keuangan digital meningkatkan risiko bagi bank dan pelanggannya. Perlindungan pelanggan dalam layanan digital bank adalah cara untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Namun, perlindungan pelanggan juga bertujuan untuk membangun industri perbankan syariah yang kredibel, yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan bank syariah (Setyowati et al., 2017).
- c. Keterbatasan akses: Meskipun semakin banyak orang menggunakan perbankan digital, masih ada tantangan dalam memastikan akses yang merata ke seluruh populasi terutama pada daerah pedesaan yang masih banyak belum tersentuh perbankan digital ini.
- d. Pendidikan dan literasi: Pendidikan dan literasi digital perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memahami dan menggunakan layanan perbankan digital secara efektif dan efisien. Pada era digital yang berkembang saat ini, ada perbedaan yang jelas antara siapa yang terlibat dalam pengelolaan keuangan dan siapa yang memahaminya. Ini adalah masalah yang dihadapi oleh perbankan syariah. Selain tidak memahami perkembangan keuangan digital, banyak orang menganggap sistem perbankan syariah sama dengan sistem perbankan konvensional. Sudah tentu, perspektif ini menghalangi perbankan syariah untuk menggunakan kemajuan teknologi untuk memberi tahu masyarakat melalui kampanye digital tentang perbedaan antara perbankan syariah dan konvensional.
- e. (Febriyani & Mursidah, 2021).

Perbankan terus mengembangkan strategi untuk bertahan di era digital saat ini agar dapat mengikuti kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat mendorong perbankan untuk meningkatkan layanan mereka dengan mengembangkan layanan berbasis digital. Langkah ini diambil sebagai bagian dari strategi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perbankan dan mengoptimalkan layanan kepada pelanggan. Fenomena ini disebabkan oleh perkembangan teknologi digital dan dorongan yang menyertainya

(Rosida, 2022).

Bank harus dapat merubah strategi agar semakin meyakinkan para pengguna dan memperkenalkan layanan perbankan digital seiring dengan kemajuan teknologi. tahap ini dilakukan secara bertahap sehingga transformasi yang dihasilkan untuk layanan perbankan syariah akan berubah menjadi perbankan digital secara resmi atau lebih tepatnya dinamakan sebagai digital banking. Perubahan ini dapat mengubah praktik perbankan syariah yang lebih konvensional. Dengan perubahan ini diharapkan konsumen tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang untuk melakukan transaksi keuangan atau membuka rekening. Mereka sekarang dapat melakukannya dengan mudah melalui perangkat elektronik atau smartphone (Nurzianti, 2021, p. 37) .

Penutup

Kehidupan sehari-hari melibatkan teknologi, terutama dalam bisnis. Untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa di sektor perbankan, seperti bank, inovasi sangat penting. Sekarang diperlukan digital banking services yang memungkinkan bank melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank secara langsung. Digital banking system digunakan oleh bank-bank di Indonesia untuk mengelola komunikasi dan data mereka. Sistem elektronik atau digital yang digunakan dalam layanan ini memungkinkan proses perbankan berjalan secara mandiri dan terotomatis. Nasabah dan calon nasabah bank dalam hal ini dapat dengan mudah memanfaatkan layanan perbankan melalui aplikasi perbankan atau situs web resmi bank.

Dalam dunia perbankan, masalah sumber daya manusia telah menjadi salah satu isu yang sering dibahas. Karena industri jasa keuangan berkembang seiring dengan era digital, bank syariah harus memiliki tenaga kerja yang berkualitas tinggi yang memahami dan mengelola sistem perbankan syariah. Selain itu, mereka harus siap untuk menghadapi perkembangan yang terus terjadi dalam teknologi. Teknologi keuangan digital meningkatkan risiko bagi pelanggan dan bank.

Perlindungan pelanggan dalam layanan digital bank adalah cara untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, tetapi perlindungan pelanggan juga bertujuan untuk membangun industri perbankan syariah yang kredibel, yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan bank syariah. Pada era digital yang sedang berkembang saat ini, ada perbedaan yang jelas antara siapa yang terlibat dalam pengelolaan keuangan dan siapa yang memahaminya.

Pandangan ini menghalangi perbankan syariah untuk menggunakan kemajuan teknologi untuk memberi tahu masyarakat tentang perbedaan antara perbankan syariah dan konvensional melalui kampanye digital. Perbankan terus mengembangkan strategi untuk bertahan di era digital saat ini sehingga mereka dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang pesat mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis digital untuk meningkatkan layanan mereka. Langkah ini dilakukan sebagai bagian dari rencana yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasi perbankan dan meningkatkan layanan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Ash-Shiddiqy, M. (2023). Analisis Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Era Digital. *JASIE - Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 02(01), 9–16. <https://doi.org/10.3194/jse.v1i1.6877>
- Febriyani, D., & Mursidah, I. (2021). Ekonomi Dan Perbankan Syariah Di Tengah Era Digital. *MUAMALATUNA*, 12(2), 1–14. <https://doi.org/10.37035/mua.v12i2.3969>
- Judijanto, L., Wahyuni, A. T., & Adam, B. B. (2024). Inovasi Keuangan Dan Transformasi Perbankan: Studi Kasus Pada Pengembangan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2). <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2366>
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi.
- Kadir, A. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. CV Andi.
- Kholis, N. (2020). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus*, 12(1), 80–88. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>
- Marzuki, S. N. (2018). Bank Syariah Di Indonesia (Peluang dan Tantangan di Era Globalisasi). *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 1(1), 79–90.
- Mbama, & Catejan. (2018). Digital banking, customer experience, and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2).
- Nst, M. Z. A., & Nurhayati, N. (2022). Teori Maqashid Al-Syari'ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 899–908. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.629>
- Nurdin, Z. (2016). *Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang*. Makassar (ID): Unhas Makassar; Skripsi. <https://core.ac.uk/display/77625727>
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech. . . *Jurnal Inovasi Penelitian*, 21(1), 37.
- Rizal, S. (2018). *Perbankan Komputer*. CV Budi Utama.
- Rosida, I. N. (2022). Analisis Potensi Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi Pada Era Digital. *Human Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1). <https://doi.org/10.30829/hf.v9i1.11454>
- Rosyidah, I., & Ridlwan, M. (2022). Konsep Pendidikan Humanistik Perspektif Ki Hajar Dewantara Dan Paulo Freire Dalam Kritik Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19. *Al Hikmah: Jurnal Studi Keislaman*, 12(1), 79–88. <https://doi.org/10.36835/hjsk.v12i01.3917>
- Setiawan, J. A., & Mugiyati, M. (2023). Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi di Era Digital. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi*,

Keuangan & Bisnis Syariah, 6(1), 834–845.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.2396>

Setyowati, R., Abubakar, L., & Rodliah, N. (2017). Sharia Governance On Islamic Banking: Spiritual Rights Perspective On Consumer Protection In Indonesia. *Diponegoro Law Review*, 2(1), 227. <https://doi.org/10.14710/dilrev.2.1.2017.227-244>

Suganda, R., & Mujib, A. (2023). Analisis Terhadap Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 677–683. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7792>

Tampubolon, N. (2015). *Bijak Ber-ebanking*. Otoritas Jasa Keuangan.

Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294–307. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>

Tazkiyyaturrohman, R., & Sriani, E. (2022). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Industri 4.0. *Transformasi: Jurnal Studi Agama Islam*, 13(1), 74–90.

Ulhaq, M. Z., & Al Fajar, M. R. (2022). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Digital. *J-Esa (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 5(1), 49–61. <https://doi.org/10.52266/jesa.v5i1.1007>

Yakub. (2013). , *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu.