

## Digitalisasi dan Kepuasan Nasabah: Bagaimana Bank Syariah Beradaptasi di Era Society 5.0?

Diska Sendi Marisna<sup>1</sup> Uswatun Karimah<sup>2</sup> Joni Hendra<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau,  
Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [diska.sendy@gmail.com](mailto:diska.sendy@gmail.com)<sup>1</sup> [uswatunrupat@gmail.com](mailto:uswatunrupat@gmail.com)<sup>2</sup> [joniqizel77@gmail.com](mailto:joniqizel77@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang adaptasi bank syariah terhadap digitalisasi di era Society 5.0, dengan fokus pada bagaimana hubungan transformasi digital dengan kepuasan nasabah. Transformasi digital di bank syariah telah menjadi kunci untuk memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan personal, selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini mengkaji aspek-aspek utama digitalisasi, yaitu keamanan dan kepatuhan syariah, tantangan serta hambatan yang dihadapi dalam proses transformasi, dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi membawa berbagai peluang untuk meningkatkan pengalaman nasabah, bank syariah masih menghadapi tantangan seperti infrastruktur teknologi, keterbatasan tenaga ahli di bidang digital, serta regulasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perubahan teknologi. Hubungan antara transformasi digital dan kepuasan nasabah diidentifikasi positif, di mana layanan yang lebih efisien dan aman cenderung meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi ini menyimpulkan bahwa adaptasi digital yang berhasil, dengan tetap mempertahankan prinsip syariah, akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan nasabah di era Society 5.0.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Bank Syariah, Society 5.0, Transformasi Digital, Kepuasan Nasabah, Keamanan, Kepatuhan Syariah, Tantangan Digitalisasi

### Abstract

*This study examines the adaptation of Islamic banks to digitalization in the era of Society 5.0, focusing on the relationship between digital transformation and customer satisfaction. Digital transformation in Islamic banks has become key to providing faster, safer, and more personalized services in alignment with Sharia principles. The study explores the main aspects of digitalization, namely security and Sharia compliance, challenges and obstacles faced during the transformation process, and its relationship with customer satisfaction. The findings show that while digitalization offers various opportunities to enhance customer experience, Islamic banks still face challenges such as technology infrastructure, a shortage of digital expertise, and regulations that have not fully adapted to technological changes. The relationship between digital transformation and customer satisfaction is positively identified, where more efficient and secure services tend to improve customer satisfaction and loyalty. The study concludes that successful digital adaptation, while maintaining Sharia principles, will be an essential factor in enhancing the competitiveness and satisfaction of Islamic bank customers in the Society 5.0 era.*

**Keywords:** Digitalization, Islamic Banks, Society 5.0, Digital Transformation, Customer Satisfaction, Security, Sharia Compliance, Digitalization Challenges



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

### PENDAHULUAN

Di tengah revolusi digital global kita kini memasuki era society 5.0 yang merupakan perkembangan dari Revolusi Industri 4.0, sebuah konsep yang mengutamakan kolaborasi antara manusia dan teknologi untuk mengatasi berbagai permasalahan sosial, dengan menyatukan dunia digital dan fisik dalam sebuah masyarakat yang berfokus pada kebutuhan manusia (Ayu et al., 2022). Dalam era ini, teknologi seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), robotika, dan big data digunakan tidak hanya untuk efisiensi

industri, tetapi juga untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Tujuan konsep ini adalah mewujudkan keinginan masyarakat untuk benar-benar menikmati hidup dan merasa nyaman sebagai manusia. Society 5.0 diresmikan pada 21 Januari 2019 sebagai bentuk jalan keluar atas ketakutan degradasi umat manusia yang disebabkan oleh Revolusi Industri 4.0 (Suherman et al., 2020). Era society 5.0 membawa gelombang perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk perbankan. Era society 5.0 yang membawa perubahan digital pada perbankan membawa dampak besar, salah satunya terlihat dari adanya kenaikan nilai transaksi digital banking di Indonesia sejak Januari 2018 hingga April 2023 sebesar 4,3 kuadriliun (Chandra K & Wulandari, 2024). Dengan makin berkembangnya teknologi, masyarakat semakin terbiasa dengan layanan yang cepat, responsif, dan mudah diakses, yang secara langsung meningkatkan harapan mereka terhadap kualitas layanan. Dalam konteks perbankan, tuntutan ini dapat dilakukan dengan menciptakan pengalaman perbankan yang lebih responsif, personal dan aman, sesuai dengan gaya hidup modern. Kemudian juga menantang industri perbankan untuk beradaptasi melalui digitalisasi menyeluruh, guna memastikan kepuasan nasabah.



Gambar 1. Data Transaksi Digital di Indonesia  
(Sumber: Databoks 2023)

Bank syariah di Indonesia, sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah Islam (Ismail, 2011), juga diuntut untuk beradaptasi dengan tren digitalisasi. Namun, proses adaptasi di bank syariah tidak hanya tentang integrasi teknologi digital, tetapi juga memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tetap sesuai dengan prinsip syariah, yang mengedepankan keadilan, transparansi dan kesejahteraan sosial. digitalisasi di bank syariah menghadirkan tantangan unik, karena merekaharus tetap menjaga kepatuhan pada hukum syariah sambil menawarkan layanan yang tidak kalah kompetitif dengan bank konvensional. Tantangan ini semakin kompleks dengan kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang memiliki harapan terhadap layanan yang serba cepat, mudah dan dapat diakses kapan saja. Penelitian ini dilakukan guna mengkaji bagaimana digitalisasi di bank syariah di era society 5.0 berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang dinamika adaptasi bank syariah terhadap tren digitalisasi, sekaligus memberikan rekomendasi bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih relevan, adaptif dan berkelanjutan di masa mendatang.

## Kajian Pustaka

### Digitalisasi pada Era Society 5.0

Digitalisasi adalah salah satu karakteristik utama era society 5.0. Digitalisasi berasal dari kata dasar digital yang di ambil dari bahasa Yunani digitus yang berarti jari-jemari. Sedangkan

digitalisasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemberian atau pemakaian suatu sistem digital. Digitalisasi bertujuan untuk mengurangi pengeluaran biaya dengan pengoptimalan proses internal, seperti optimalisasi kerja seperti menghemat pemakaian kertas (Setyanoor, 2023). Society 5.0 merupakan era transformasi teknologi yang mengintegrasikan dunia fisik dan digital secara lebih mendalam, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang berfokus pada manusia. Pada dasarnya inti society 5.0 adalah sebuah siklus analisis data dari ruang fisik (dunia nyata) di dunia maya untuk mendapatkan solusi untuk mengelola atau memperbaiki masyarakat. Setelah solusi ini diterapkan di ruang fisik (dunia nyata), hasilnya akan dievaluasi, yang kemudian menghasilkan data. Data ini kemudian dimasukkan kembali ke dunia maya untuk dianalisis dan, jika ada masalah, solusi lebih lanjut akan diambil (Wibowo, 2023). Digitalisasi dalam era society 5.0 pada dasarnya memosisikan teknologi sebagai pendukung utama manusia dalam berbagai aspek, menjadikan dunia maya dan dunia nyata terhubung dan bekerja sama untuk menciptakan masyarakat yang lebih inklusif, aman dan efisien. Hal ini memungkinkan manusia untuk menyelesaikan masalah-masalah kompleks, seperti urbanisasi, perubahan iklim, dan akses terbatas ke layanan dasar, dengan pendekatan yang berkelanjutan dan berpusat pada kesejahteraan.

Berdasarkan laporan World Economic Forum, terdapat tujuh teknologi digital yang dianggap sedang mentransformasi dunia dalam riset Digital Transformation Iniatif, diantaranya:

1. Artificial Intelligence (AI) dan Machine Learning – AI dan pembelajaran mesin mengotomatiskan proses, menganalisis data besar, dan mendukung pengambilan keputusan yang cerdas.
2. Internet of Things (IoT) – IoT menghubungkan perangkat fisik ke jaringan internet, memungkinkan pemantauan dan pengendalian jarak jauh, serta pengumpulan data secara real-time.
3. Big Data dan Analytics – Analisis data besar memungkinkan bisnis dan pemerintah mengambil keputusan berdasarkan data yang luas, memperkirakan tren, dan memahami kebutuhan pengguna.
4. Blockchain – Teknologi ini meningkatkan transparansi dan keamanan dalam transaksi digital, terutama dalam bidang keuangan, rantai pasok, dan manajemen data.
5. Cloud Computing – Penyimpanan dan pemrosesan data di cloud memungkinkan aksesibilitas data dan skalabilitas aplikasi secara global.
6. Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR) – Teknologi AR dan VR memberikan pengalaman interaktif dalam berbagai sektor seperti pendidikan, pelatihan, dan hiburan.
7. 5G – Teknologi jaringan 5G mendukung kecepatan tinggi dan latensi rendah, memungkinkan perangkat terhubung dengan cepat dan mendukung aplikasi-aplikasi yang intensif data (Hie, 2021).

### **Digitalisasi dalam Perbankan Syariah**

Bank syariah adalah lembaga intermediasai keuangan yang menyalurkan dana dari pihak yang memiliki surplus dana (kelebihan dana) kepada pihak yang defisit dana (memerlukan dana) dalam jangka waktu tertentu. Bank ini menawarkan layanan keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip etika dan nilai-nilai Islam, khususnya bebas dari unsur riba, tidak terlibat dalam kegiatan spekulatif yang mengarah pada perjudian (maysir), dan menghindari transaksi yang mengandung ketidakpastian atau keraguan (gharar). Bank syariah juga berlandaskan asas keadilan dan hanya mendanai kegiatan usaha yang sesuai dengan prinsip Islam (Hasan & Putri, 2022). Berdasarkan undang-undang perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelemebagaan, kegiatan

usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Tujuan bank Syariah secara umum adalah untuk mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial dan investasi sesuai dengan kaidah Syariah. Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan Syariah (Arnes, 2022). Digitalisasi bagi industri keuangan syariah menjadi tantangan tersendiri. Industri keuangan syariah, selain harus diwajibkan mengikuti norma dan peraturan positif, juga harus mengikuti ketentuan syariah. Konsep digitalisasi dalam perbankan syariah mengarah pada peningkatan inklusi keuangan dengan menciptakan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat luas. Digitalisasi ini juga memungkinkan perbankan syariah untuk lebih kompetitif dalam industri perbankan secara umum, dengan menawarkan layanan yang cepat, aman dan tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah Islam. Digitalisasi dalam perbankan, terkhusus perbankan syariah harus mentransformasi tiga komponen utama, yaitu pengalaman pelanggan (Customer Experience), operasional perusahaan yang terbaik (Operation Excellence), dan model bisnis baru (New Business Model) (Hie, 2021).

### **Kepuasan Nasabah Perspektif Islam**

Kata "kepuasan" atau "satisfaction" berasal dari bahasa Latin, yakni "satis" yang berarti cukup atau memadai, dan "facto" yang berarti membuat atau melakukan. Dengan kata lain, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk menciptakan sesuatu yang dianggap sudah memenuhi atau cukup memuaskan kebutuhan tertentu (Meilani & Sugiarti, 2022). Menurut Kotler, kepuasan "satisfaction" adalah perasaan puas atau kecewa yang dialami seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya (Perdana, 2019). Nasabah merupakan individu atau badan usaha yang menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh bank. Mereka umumnya memiliki rekening yang dapat digunakan untuk menyimpan dana, meminjam, atau menggunakan jasa keuangan lainnya yang ditawarkan oleh bank (Sari et al., 2018). Kepuasan nasabah adalah aspek yang sangat penting, yang terbentuk dari dasar kepercayaan nasabah terhadap penyedia layanan atau produk. Kepercayaan ini merupakan tanggung jawab yang harus dijaga dan dihargai. Kepuasan nasabah dapat tercapai melalui profesionalitas serta efektivitas kerja dari pihak penyedia layanan atau produk. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحْلِلْتُمْ لَكُمْ بِهَيْمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلَى الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

*Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki. (QS. Al-Maidah ayat 1)*

Ayat ini menjelaskan bahwa perjanjian adalah dasar utama bagi seorang pengusaha atau penyedia produk dan layanan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kepercayaan ini, pada akhirnya, akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk yang diberikan oleh penjual. Menurut Lupiyoadi, ada beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kualitas Produk: Pelanggan mengharapkan kualitas produk yang sepadan dengan biaya yang telah mereka keluarkan. Dalam sektor perbankan, nasabah akan merasa puas jika

bank menyediakan produk-produk yang dapat memudahkan mereka dalam pengelolaan usaha, keuangan, atau investasi.

2. **Kualitas Pelayanan:** Nasabah akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan dari bank. Kepuasan ini dapat meningkatkan loyalitas nasabah, yang cenderung akan kembali menggunakan jasa bank tersebut.
3. **Emosional:** Nasabah dapat merasa bangga dan puas menjadi bagian dari bank yang memiliki reputasi baik di masyarakat. Perasaan puas ini lebih didasarkan pada nilai sosial, bukan hanya pada kualitas produk atau layanan.
4. **Harga:** Perusahaan yang menawarkan harga lebih rendah dengan kualitas yang sebanding akan lebih disukai oleh pelanggan dan dianggap memiliki nilai lebih.
5. **Biaya:** Nasabah lebih memilih bank dengan biaya administrasi yang rendah dibandingkan yang tinggi, sehingga dana yang mereka simpan tidak berkurang signifikan karena biaya tersebut (Meilani & Sugiarti, 2022).

Kepuasan nasabah adalah hal yang sangat penting bagi perbankan, karena kepuasan nasabah menjadi tolak ukur untuk mempertahankan loyalitas nasabah terhadap perbankan. Menurut Kasmir, terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan nasabah meninggalkan bank, di antaranya:

1. **Pelayanan yang Kurang Memuaskan:** Berbagai faktor dapat membuat nasabah merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh customer service. Nasabah mungkin merasa diabaikan, kurang diperhatikan, atau bahkan tersinggung akibat layanan yang dianggap tidak ramah atau kurang profesional.
2. **Kualitas Produk yang Tidak Memadai:** Bank tidak memiliki variasi produk yang lengkap, sehingga pilihan produk yang diinginkan nasabah mungkin tidak tersedia. Selain itu, produk yang ditawarkan mungkin tidak memiliki keunggulan kompetitif bila dibandingkan dengan produk dari bank lain.
3. **Ketidaktepatan Waktu dan Ingkar Janji:** Petugas customer service yang tidak menepati janji terkait waktu pelayanan atau penyelesaian kebutuhan nasabah dapat menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini terjadi ketika proses pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah.
4. **Biaya yang Lebih Tinggi:** Biaya layanan yang dibebankan oleh bank mungkin lebih mahal dibandingkan dengan bank lain, sehingga nasabah berpotensi berpindah ke bank pesaing yang menawarkan biaya lebih rendah (Sari et al., 2018).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode literatur atau kajian pustaka yang dilakukan dengan menelusuri dan menganalisis berbagai literatur yang relevan seperti artikel, jurnal, buku, dan laporan riset. Dengan mengkaji berbagai sumber sekunder, peneliti menyusun kerangka konseptual mengenai adaptasi digital di bank syariah, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, dan mengevaluasi hubungan transformasi ini terhadap kepuasan nasabah. Kajian ini juga melibatkan analisis konsep society 5.0, yang menekankan integrasi manusia dan teknologi, untuk memahami bagaimana bank syariah beradaptasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien dan berbasis nilai syariah.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Transformasi digital Bank Syariah Era Society 5.0**

Transformasi digital bank syariah di era society 5.0 mencakup berbagai aspek yang menghubungkan teknologi dengan layanan keuangan yang berbasis syariah, bertujuan untuk

meningkatkan inklusi keuangan, efisiensi operasional, dan kepuasan nasabah. Di era ini, teknologi tidak hanya dianggap sebagai alat, tetapi sebagai ekosistem yang mampu mengoptimalkan hubungan antara manusia dan teknologi untuk kebaikan bersama. Berikut adalah analisis transformasi digital yang ada di bank syariah di era society 5.0:

1. Pemanfaatan Teknologi Modern
  - a. Artificial Intelligence (AI): Bank syariah menggunakan AI untuk memahami pola dan kebutuhan nasabah dengan lebih baik, menganalisis risiko, dan mengidentifikasi aktivitas mencurigakan secara real-time. Contohnya, AI digunakan dalam layanan chatbot yang bisa menjawab pertanyaan nasabah 24/7 tentang produk dan layanan syariah.
  - b. Big Data Analytics: Melalui analisis data yang lebih besar, bank syariah dapat memahami tren perilaku nasabah dan memberikan penawaran yang lebih relevan. Misalnya, analisis ini membantu bank dalam membuat produk yang sesuai dengan segmen tertentu, seperti pembiayaan mikro bagi pelaku UMKM.
  - c. Internet of Things (IoT): Dengan IoT, bank syariah dapat mengoptimalkan interaksi nasabah melalui perangkat pintar, seperti memberikan notifikasi langsung ke perangkat nasabah mengenai transaksi, promosi, atau layanan lainnya yang relevan.
2. Digitalisasi Produk dan Layanan Keuangan Syariah
  - a. Mobile Banking dan Internet Banking: Bank syariah telah mengembangkan aplikasi mobile banking dengan fitur syariah, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi sesuai prinsip-prinsip syariah seperti pembayaran zakat, wakaf, dan donasi. Fitur ini membuat layanan keuangan menjadi lebih fleksibel, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.
  - b. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard): Bank syariah aktif mempromosikan QRIS sebagai standar pembayaran digital yang mudah diakses bagi UMKM dan pelaku bisnis kecil. Dengan QRIS, pembayaran dapat dilakukan lebih cepat, dan hal ini membantu meningkatkan inklusi keuangan, khususnya di wilayah dengan akses perbankan yang masih terbatas.
  - c. Digital Financing dan P2P Lending Syariah: Bank syariah juga mulai menggunakan platform pembiayaan digital, yang memungkinkan proses persetujuan pembiayaan menjadi lebih cepat dan tanpa perlu tatap muka. Beberapa bank bahkan bekerja sama dengan fintech syariah dalam penyediaan layanan P2P lending, memfasilitasi nasabah yang membutuhkan pembiayaan mikro.
3. Kolaborasi Ekosistem Digital
  - a. Kerja Sama dengan Fintech Syariah: Bank syariah bekerja sama dengan fintech syariah untuk memperluas jangkauan layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang tidak terlayani oleh bank (unbanked). Melalui kerja sama ini, produk seperti pembiayaan syariah, investasi, atau pembayaran digital dapat diakses dengan lebih mudah.
  - b. Integrasi dengan Ekosistem E-commerce dan UMKM: Bank syariah juga membangun kolaborasi dengan platform e-commerce untuk memperluas akses layanan keuangan digital. Ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengelola transaksi, pembiayaan, atau penjualan dengan fasilitas dari bank syariah, membantu UMKM berkembang di era digital.
4. Inovasi dalam Pengalaman Nasabah
  - a. Chatbot Syariah: Banyak bank syariah menggunakan chatbot berbasis AI untuk melayani pertanyaan umum, permintaan informasi, atau bimbingan seputar produk-produk syariah tanpa perlu waktu tunggu yang lama.

- b. Personalisasi Layanan Nasabah: Bank syariah memanfaatkan data untuk mempersonalisasi pengalaman nasabah, misalnya memberikan rekomendasi produk yang sesuai kebutuhan atau nilai-nilai syariah tertentu, serta notifikasi yang relevan dengan profil risiko dan tujuan finansial nasabah.
- c. Virtual Assistant dalam Pembiayaan Syariah: Dalam proses pengajuan pembiayaan, bank syariah menyediakan asisten virtual yang bisa membantu nasabah memahami syarat-syarat pembiayaan, menjawab pertanyaan terkait akad syariah, dan memberikan informasi rinci tentang keuntungan produk.

### **Keamanan dan Kepatuhan Syariah di Era Society 5.0**

Keamanan dan kepatuhan bank syariah di era Society 5.0 menjadi sangat penting karena meningkatnya penggunaan teknologi digital yang mengubah cara nasabah berinteraksi dan mengakses layanan keuangan. Bank syariah harus memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang mereka adopsi tetap patuh pada prinsip syariah dan dilengkapi dengan langkah-langkah keamanan yang tinggi untuk melindungi data serta transaksi nasabah. Berikut beberapa aspek terkait keamanan dan kepatuhan bank syariah di era ini:

1. Keamanan Siber (Cybersecurity)
  - a. Sistem Keamanan Berlapis: Bank syariah menerapkan sistem keamanan siber berlapis untuk melindungi data nasabah, seperti enkripsi data, otentikasi multi-faktor, dan deteksi anomali menggunakan teknologi AI. Hal ini penting mengingat potensi serangan siber semakin meningkat seiring dengan digitalisasi.
  - b. Pemantauan dan Deteksi Real-Time: Bank syariah menggunakan teknologi pemantauan dan deteksi real-time untuk mengidentifikasi aktivitas mencurigakan atau upaya penipuan secara cepat. Ini membantu mencegah penipuan dalam transaksi, terutama dalam layanan online dan mobile banking.
  - c. Audit Keamanan: Untuk memastikan keamanan yang berkelanjutan, bank syariah melakukan audit keamanan berkala, baik internal maupun eksternal, sesuai dengan standar internasional. Selain itu, mereka mengadopsi sertifikasi keamanan seperti ISO 27001 untuk menunjukkan komitmen terhadap manajemen keamanan informasi.
2. Kepatuhan terhadap Prinsip-Prinsip Syariah
  - a. Dewan Pengawas Syariah (DPS): Setiap layanan dan inovasi digital yang dikembangkan oleh bank syariah harus melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS memastikan bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi ketentuan syariah, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan tenang tanpa melanggar prinsip-prinsip syariah.
  - b. Akad Syariah yang Jelas dalam Produk Digital: Pada produk digital seperti pembiayaan atau investasi syariah, bank syariah menetapkan akad yang jelas dan sesuai dengan syariah untuk setiap transaksi. Misalnya, pembiayaan syariah berbasis akad murabahah atau mudharabah dalam platform digital dijelaskan secara rinci agar nasabah paham dengan proses dan prinsipnya.
  - c. Pendidikan Nasabah: Bank syariah juga berupaya mengedukasi nasabah tentang produk-produk syariah, prinsip keuangan syariah, serta cara-cara menjaga keamanan dalam transaksi digital. Edukasi ini dilakukan melalui aplikasi, website, atau media sosial untuk meningkatkan literasi keuangan syariah di kalangan nasabah.
3. Compliance terhadap Regulasi Digital dan Keamanan Data
  - a. Kepatuhan pada Peraturan Perlindungan Data Pribadi: Bank syariah berusaha mematuhi regulasi perlindungan data pribadi, seperti UU Perlindungan Data Pribadi di Indonesia, untuk memastikan privasi nasabah terlindungi. Hal ini mencakup pengaturan yang ketat dalam pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data nasabah.

- b. Kerjasama dengan Otoritas Keuangan dan Lembaga Regulasi: Bank syariah bekerja sama dengan otoritas seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) untuk mematuhi regulasi tentang layanan keuangan digital. Hal ini termasuk kepatuhan pada standar QRIS, keamanan data, dan layanan perbankan yang inklusif dan aman.
- c. Penilaian Risiko Berbasis Teknologi: Bank syariah mengadopsi sistem penilaian risiko yang dibantu oleh teknologi, seperti analisis data dan AI, untuk memastikan setiap inovasi digital yang diperkenalkan tidak hanya aman tetapi juga sesuai dengan ketentuan syariah. Penilaian risiko ini dilakukan sebagai bagian dari proses manajemen risiko secara keseluruhan.

### **Tantangan dan Hambatan Digitalisasi Bank Syariah Era Society 5.0**

Di era society 5.0, bank syariah menghadapi berbagai tantangan dan hambatan dalam melakukan transformasi digital. Tantangan-tantangan ini mencakup beberapa aspek penting, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kekurangan sumber daya manusia yang ahli, keamanan siber, regulasi yang ketat, minimnya literasi digital dan keuangan syariah masyarakat, serta adanya persaingan fintech dengan bank konvensional (Trimulyana, 2024). Berikut adalah penjelasan rinci mengenai setiap aspek:

#### **1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi**

- a. Kurangnya Infrastruktur Teknologi yang Memadai: Di beberapa wilayah, khususnya daerah terpencil, infrastruktur digital seperti internet dan perangkat pendukung masih terbatas. Hal ini membatasi jangkauan layanan digital bank syariah dan menghambat upaya inklusi keuangan.
- b. Biaya Pengembangan Teknologi: Pengembangan infrastruktur digital, seperti platform mobile banking dan layanan pembayaran digital, memerlukan investasi yang besar. Bank syariah seringkali memiliki keterbatasan anggaran dibandingkan dengan bank konvensional, sehingga sulit untuk terus mengadopsi teknologi terbaru.
- c. Kecepatan Perubahan Teknologi: Teknologi berkembang dengan cepat, dan bank syariah perlu secara terus-menerus memperbarui sistem digital mereka agar tetap relevan. Adaptasi ini seringkali membutuhkan biaya besar dan waktu, serta mungkin memerlukan upgrade sistem secara berkala.

#### **2. Kekurangan Sumber Daya Manusia yang Ahli**

- a. Kurangnya Tenaga Ahli dalam Teknologi dan Syariah: Bank syariah membutuhkan tenaga kerja yang menguasai teknologi digital sekaligus memahami prinsip-prinsip syariah. Namun, tenaga ahli yang memiliki kompetensi di kedua bidang ini masih terbatas, sehingga proses transformasi digital menjadi lebih lambat.
- b. Pelatihan dan Pengembangan SDM: Bank syariah harus melatih SDM mereka untuk memahami teknologi baru dan mampu mengoperasikannya sesuai dengan regulasi syariah. Namun, pelatihan semacam ini membutuhkan investasi yang besar, yang bisa menjadi beban bagi bank syariah dengan sumber daya terbatas.

#### **3. Tantangan Keamanan Siber**

- a. Risiko Serangan Siber: Transformasi digital meningkatkan risiko serangan siber seperti phishing, malware, dan peretasan, yang dapat mengancam data dan privasi nasabah. Bank syariah harus menginvestasikan sumber daya yang signifikan untuk memastikan keamanan transaksi digital, namun biaya dan kompleksitas keamanan siber dapat menjadi tantangan besar.
- b. Kepatuhan terhadap Regulasi Perlindungan Data: Bank syariah harus mengikuti peraturan ketat terkait perlindungan data pribadi, seperti UU Perlindungan Data Pribadi. Menerapkan langkah-langkah keamanan tambahan sesuai regulasi ini



memerlukan biaya dan infrastruktur tambahan, yang bisa menjadi kendala bagi bank syariah.

4. Regulasi yang Ketat
  - a. Peraturan Syariah yang Ketat: Setiap inovasi digital di bank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mendapatkan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS). Proses pengawasan ini dapat memperlambat inovasi dan penerapan teknologi baru, terutama jika membutuhkan penyesuaian pada sistem digital yang sudah ada.
  - b. Adaptasi terhadap Regulasi Teknologi Finansial (Fintech): Dengan berkembangnya fintech, bank syariah perlu mematuhi regulasi yang terus berubah terkait teknologi finansial dan digitalisasi. Menyesuaikan layanan digital dengan regulasi tersebut, sambil tetap mematuhi prinsip syariah, sering kali menjadi proses yang rumit dan panjang.
5. Minimnya Literasi Digital dan Keuangan Syariah Masyarakat
  - a. Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang Layanan Digital Syariah: Banyak masyarakat yang belum memahami layanan keuangan digital berbasis syariah, termasuk perbedaan antara produk syariah dan konvensional. Hal ini mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan produk digital dari bank syariah.
  - b. Resistensi terhadap Teknologi Baru: Sebagian masyarakat cenderung ragu menggunakan layanan digital karena kurangnya pemahaman tentang keamanan dan manfaatnya. Edukasi yang minim mengenai pentingnya keamanan siber juga menambah tantangan, karena pengguna tidak terbiasa dengan cara melindungi data pribadi mereka dalam platform digital.
6. Persaingan dengan Fintech dan Bank Konvensional
  - a. Persaingan dari Fintech dan Bank Konvensional: Fintech dan bank konvensional cenderung lebih agresif dalam adopsi teknologi digital. Hal ini menambah tekanan bagi bank syariah untuk berinovasi dan menyediakan layanan digital yang kompetitif. Fintech syariah juga menjadi pesaing baru yang lebih cepat dalam menghadirkan solusi keuangan digital.
  - b. Ketidakmampuan Bersaing dalam Kecepatan Inovasi : Bank konvensional dan fintech memiliki akses lebih mudah terhadap teknologi dan investasi untuk mengembangkan layanan digital yang inovatif. Bank syariah yang tidak memiliki anggaran besar menghadapi tantangan untuk bersaing dalam hal kecepatan inovasi dan pengembangan produk.

### **Hubungan Transformasi digital Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah di Era Society 5.0**

Transformasi digital di bank syariah memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah, terutama di era Society 5.0, di mana teknologi semakin berperan dalam kehidupan sehari-hari. Di era ini, nasabah tidak hanya menginginkan layanan keuangan yang efisien, tetapi juga layanan yang mudah diakses, cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Berikut beberapa hubungan utama antara transformasi digital bank syariah dan kepuasan nasabah:

1. Kemudahan Akses dan Kenyamanan. Transformasi digital memungkinkan bank syariah untuk menyediakan layanan yang mudah diakses melalui aplikasi mobile dan internet banking. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus ke kantor cabang, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang praktis dan fleksibel.
2. Kecepatan dan Efisiensi Transaksi. Dengan digitalisasi, bank syariah dapat memproses transaksi lebih cepat dan efisien. Misalnya, fitur transfer, pembayaran, atau pembiayaan yang dapat diakses secara digital mengurangi waktu tunggu dan menghilangkan prosedur yang rumit. Kecepatan ini meningkatkan pengalaman nasabah dan menambah tingkat kepuasan mereka.

3. Keamanan dan Kepercayaan. Dalam transformasi digital, keamanan menjadi prioritas utama. Bank syariah menggunakan teknologi seperti enkripsi data dan autentikasi ganda untuk melindungi informasi nasabah. Dengan keamanan yang terjamin, nasabah merasa lebih aman dalam menggunakan layanan digital, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan mereka.
4. Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah. Transformasi digital di bank syariah tetap memperhatikan kepatuhan syariah dalam setiap layanan yang ditawarkan. Nasabah yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah akan merasa lebih puas karena layanan yang mereka gunakan tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai agama.
5. Inovasi Produk yang Relevan. Bank syariah yang terus berinovasi dalam produk-produk digital, seperti pembiayaan syariah digital dan fitur QRIS, mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Dengan produk yang relevan dan sesuai tren, kepuasan nasabah meningkat karena bank syariah bisa menjawab kebutuhan mereka dengan cara yang adaptif.

Secara keseluruhan, transformasi digital memungkinkan bank syariah untuk menghadirkan layanan yang lebih efisien, aman, dan sesuai prinsip syariah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah di era Society 5.0.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi di era Society 5.0 memberikan peluang besar bagi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah melalui transformasi digital. Dalam proses adaptasi ini, bank syariah telah memanfaatkan teknologi canggih untuk menciptakan pengalaman perbankan yang lebih efisien, personal, dan sesuai dengan prinsip syariah. Upaya peningkatan keamanan data dan kepatuhan syariah menjadi fokus utama dalam digitalisasi, memastikan bahwa inovasi teknologi tidak hanya mengikuti kemajuan Society 5.0, tetapi juga mematuhi etika dan nilai-nilai Islam. Namun, digitalisasi bank syariah juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk infrastruktur teknologi yang perlu ditingkatkan, keterbatasan tenaga kerja yang terampil dalam teknologi digital, serta kendala regulasi yang perlu disesuaikan dengan perkembangan era digital. Selain itu, edukasi nasabah terhadap layanan digital syariah masih perlu ditingkatkan untuk memastikan pemanfaatan teknologi secara optimal. Hubungan antara transformasi digital dan kepuasan nasabah terindikasi positif; nasabah yang merasakan manfaat dari layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman cenderung lebih puas dan loyal terhadap bank syariah. Oleh karena itu, keberhasilan adaptasi digital bank syariah di era Society 5.0 akan sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif bank dalam mengatasi hambatan ini dan tetap berkomitmen pada prinsip-prinsip syariah, sehingga mampu menghadirkan layanan yang inovatif, aman, dan beretika bagi nasabah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arnes, O. V. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digital. *Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, 7(2), 3-4.
- Ayu, I. W., Zulkarnaen, & Fitriyanto, S. (2022). Budaya Digital dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *JPML Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 21.
- Chandra K, F., & Wulandari, Q. A. D. (2024). Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking. *EBI Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industri*, 06(02), 68.

- Hasan, Z., & Putri, M. R. N. (2022). Indonesian Sharia Banking in Facing the Industrial Revolution 4.0. *UMRAN International Journal of Islamic and Civilizational Studies*, 9(1), 41.
- Hie, B. P. (2021). *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia Konsep dan Praktek dalam Memimpin Transformasi Total (Edisi 1)*. Media Nusa Creative.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah (1 ed.)*. Kencana.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JIEI Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2503.
- Perdana, D. A. (2019). Pelayanan Komunikasi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam). *Islamic Comunication Journal*, 04(2), 232.
- Sari, R. P., Kosim, A. M., & Arif, S. (2018). Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 139.
- Setyanoor, E. (2023). Dinamika Digitalisasi Perbankan. *Jurnal Al-Ujrah*, 1(2), 24–25.
- Suherman, Musnaini, Wijoyo, H., & Indrawan, I. (2020). *Industry 4.0 VS Society 5.0 (Edisi 1)*. CV. Pena Persada.
- Trimulyana, R. A. (2024). Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah dan Dampaknya pada Masyarakat Muslim. *PERSYA Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 10.
- Wibowo, A. (2023). *Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 (Edisi 1)*. Yayasan Prima Agus Teknik.