

Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo

Oleh:

Dinna Ahsanti Halim, Fitri Nur Latifah

Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2025



Pendahuluan

Teknologi digital yang berkembang sudah menunjukkan perubahan signifikan pada sejumlah bidang, mencakup sektor keuangan. Digitalisasi yang semakin pesat memberikan tantangan dan peluang bagi industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Perbankan syariah, dengan berjalan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, menghadapi tantangan untuk bersaing dengan perbankan konvensional yang semakin inovatif dalam menyediakan layanan berbasis digital (Tartila, 2022). Di zaman modern saat ini fungsi Perbankan untuk meningkatkan perekonomian sebuah negara sangat besar di tengah persaingan secara semakin ketat ini, perbankan syariah perlu mampu menarik dan mempertahankan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya (Suganda, 2023).

Perbankan syariah memiliki potensi pasar yang besar. Meskipun demikian, perbankan syariah masih relatif kecil jika dibanding terhadap perbankan konvensional. Bentuk alasan utama merupakan kurangnya adopsi teknologi yang efisien serta inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Banyak nasabah, terutama generasi milenial dan Gen Z, lebih memilih layanan perbankan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi dengan ekosistem digital, seperti mobile banking, e-wallet dan lainnya.

Pendahuluan

Mengingat realita perkembangan bank syariah di Indonesia pada masa lalu, sehingga penguatan daya saing bank syariah perlu dilakukan secepatnya, dengan obyektif harus diketahui mengenai bank syariah masih kalah bersaing daripada untuk bank konvensional, dengan demikian untuk mencapai keunggulan kompetitif di sektor perbankan nasional diperlukan strategi bersaing yang tepat. Bank sebagai suatu badan usaha dengan melaksanakan aktifitas funding serta lending, merupakan menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan tabungan dan selanjutnya bank disalurkan kembali untuk masyarakat berupa pembiayaan (Marimin and Romdhoni 2017). Akan tetapi bank syariah pada konteks ini merupakan menjalankan sistem dalam ekonomi islam serta sesuai prinsip syariah yang telah ditentukan dari Al- Qir'an serta al- Hadist juga memanfaatkan transaksi secara tidak melanggar ketentuan agama Islam diantaranya terdapat sesuai secara haram, riba, gharar, maysir maupun lainnya. (A'yun n.d.)

Bank dapat dengan mudah didefinisikan menjadi lembaga keuangan yang usahanya mengumpulkan dana masyarakat berupa tabungan serta mengembalikannya untuk masyarakat berupa pinjaman, juga menyediakan jasa perbankan lainnya seperti pengiriman uang. Digitalisasi tidak hanya mengubah cara nasabah berinteraksi dengan bank, tetapi juga mengubah ekspektasi mereka terhadap layanan yang ditawarkan. Kecepatan, kemudahan, keamanan, dan aksesibilitas menjadi faktor penting dalam memilih layanan keuangan. Perbankan syariah dihadapkan pada tantangan untuk menyediakan layanan digital yang sejalan terhadap prinsip-prinsip syariah.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Bagaimana strategi perbankan syariah dalam menarik nasabah di era digitalisasi?
- Apa saja tantangan yang dihadapi perbankan syariah dalam mengimplementasikan teknologi digital?

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Strategi apa saja yang dilakukan dalam menarik nasabah di era digitalisasi pada KCP Bank Syariah Indonesia Wonocolo Sepanjang
- Untuk mengetahui apa saja tantangan yang akan di lakukan untuk menarik nasabah di era digitalisasi pada KCP Bank Syariah Indonesia Wonocolo Sepanjang

Novelty Penelitian

Untuk penelitian ini penulis memanfaatkan pendekatan penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Penelitian studi kasus sebagai penelitian yang ingin mendapatkan gambaran dengan menyeluruh tentang obyek penelitian tentang peran perbankan syariah menghadapi persaingan dalam menarik nasabah di era digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo. Kami akan menggunakan Teknik pengumpulan data primer dan skunder. Data primer kami peroleh melalui wawancara secara mendalam bersama sejumlah pihak yang berhubungan pada penelitian ini diantaranya manajer BSI, satpam BSI dan pegawai BSI. Penelitian ini berusaha mencari informasi tentang peran perbankan Syariah menghadapi persaingan dalam menarik nasabah di era digitalisasi BSI sepanjang, jadi dalam melaksanakan penelitian ini peneliti harus melaksanakan penelitian dengan langsung di BSI Sepanjang

Metode

- Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis penelitian memanfaatkan penelitian lapangan, adalah penelitian lapangan dilaksanakan dari kehidupan secara sebenar-benarnya. Dalam mendapatkan informasi untuk penelitian ini memanfaatkan data sebagai berikut: *Pertama*, data primer.

Untuk penelitian ini penulis data diperoleh melalui metode wawancara untuk pegawai serta nasabah. Wawancara dilaksanakan dengan langsung yang dilaksanakan dari peneliti untuk responden maupun narasumber. Data jenis ini sebagai data utama yang terdapat dengan tujuan dalam memperoleh informasi. Hal ini terdapat tujuan dalam mengukur tingkatan kesejahteraan menurut indikator maqasid syariah.

Kedua, data sekunder. Tidak hanya pada data primer, pelengkap maupun menjadi pendukung untuk penelitian ini penulis juga memanfaatkan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber diantaranya sumber internal serta sumber eksternal. Untuk penelitian ini penulis memperoleh data sekunder yang didapat dari berbagai dokumen yang terdapat pada lembaga dengan berhubungan terhadap penelitian.

Metode

- Teknik Pengumpulan Data

Untuk penelitian ini penulis memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data dalam memperoleh data. Terdapat teknik pengumpulan data yaitu, *pertama* adalah observasi. Untuk penelitian ini memanfaatkan observasi partisipatif merupakan meneliti terkait kehidupan sehari-hari bersama informan. Sebelum menjalankan observasi peneliti telah menetapkan berbagai aspek yang akan diteliti seperti mengenai apapun yang dilaksanakan pada tahapan observasi.

Kedua, wawancara. Pelaksanaannya dalam penelitian ini yaitu memanfaatkan wawancara terstruktur, seperti penulis sudah menyiapkan sejumlah pertanyaan tertulis. Didalam penelitian ini penulis melakukan wawancara pada 3 pegawai BSI Sepanjang. Salah satunya yang pertama bagian manajer, yang kedua satpam, dan yang ketiga kepala kantor cabang.

Ketiga, dokumentasi. Dokumentasi ini bisa berupa tulisan maupun foto, dalam dokumentasi ini yang dikumpulkan adalah kondisi BSI sedang melayani nasabah yang sedang datang dan dokumentasi saat sedang melakukan wawancara.

- Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah penelitian kualitatif yang dilakukan berbagai tahapan selama penelitian berjalan. Teknik analisis data dilaksanakan untuk penelitian ini merupakan teknik analisis data ketika di lapangan langsung dengan aktivitas berupa data reduksi, penyajian data serta kesimpulan.

Hasil

- Perbankan syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), terus beradaptasi dalam menghadapi persaingan di era digitalisasi. Berikut adalah hasil dan peran utama perbankan syariah dalam menarik nasabah dan bertahan di tengah persaingan ketat dengan bank konvensional serta fintech:
- *Pertama*, hasil dari transformasi digital perbankan syariah. Berbagai strategi digital telah menghasilkan dampak positif bagi perbankan syariah: *Pertama*, peningkatan Jumlah Nasabah. Digitalisasi layanan telah membuat akses perbankan syariah lebih mudah, sehingga nasabah meningkat. Misalnya dengan menggunakan BSI Mobile yang menawarkan berbagai fitur transaksi, investasi, hingga zakat online.
- *Kedua*, pertumbuhan aset dan dana pihak ketiga (DPK). Melalui digitalisasi, banyak nasabah baru tertarik membuka rekening secara online. Aset perbankan syariah di Indonesia terus tumbuh, dengan peningkatan tabungan berbasis syariah.
- *Ketiga*, efisiensi operasional dan inovasi produk. Bank Syariah lebih efisien dalam layanan karena pengurangan transaksi manual. Munculnya produk inovatif seperti BSI Hasanah Card (kartu pembiayaan syariah tanpa riba) dan cicil emas online.
- *Keempat*, peran perbankan syariah dalam menarik nasabah di era digital. Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Penggunaan BSI Mobile, Internet Banking, dan QRIS memudahkan transaksi digital. Pembukaan rekening dengan online tanpa perlu menuju kantor cabang. Kolaborasi dengan fintech dalam layanan keuangan berbasis syariah.

Hasil

- *Kelima*, edukasi dan literasi keuangan syariah. Bank syariah aktif melakukan kampanye literasi digital dan syariah melalui media sosial, webinar, dan komunitas. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat sistem syariah yang bebas riba.
- *Keenam*, penguatan keamanan dan kepercayaan nasabah. Menggunakan teknologi keamanan tinggi seperti biometrik, enkripsi data, dan AI dalam deteksi fraud. Meningkatkan transparansi melalui laporan keuangan berbasis syariah yang lebih adil.
- *Ketujuh*, kolaborasi dengan e-commerce dan startup fintech syariah. BSI dan bank syariah lainnya bermitra dengan marketplace seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak untuk metode pembayaran syariah. Menyediakan pembiayaan digital untuk UMKM berbasis syariah. Perbankan syariah juga telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan jumlah nasabah, aset, dan efisiensi operasional berkat digitalisasi. Dengan inovasi digital, edukasi keuangan syariah, serta keamanan transaksi yang kuat, bank syariah semakin kompetitif dalam menghadapi persaingan dan menarik lebih banyak nasabah di era digital ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, peran customer service di BSI Kantor Cabang Sepanjang Wonocolo terbukti krusial dalam meningkatkan kepuasan nasabah perbankan syariah di era digitalisasi. Pertama, kemampuan customer service dalam memberikan edukasi dan pendampingan penggunaan kanal digital— diantaranya internet banking serta mobile banking— membantu nasabah merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam memanfaatkan layanan. Kedua, respons cepat terhadap keluhan dan permintaan informasi memperkuat persepsi nasabah bahwa bank peduli dan dapat diandalkan, sehingga menumbuhkan loyalitas. Ketiga, pendekatan komunikasi yang personal dan empatik membuat nasabah merasa dihargai, memperkuat hubungan emosional yang mendukung kepuasan jangka panjang. Dengan demikian, optimalisasi fungsi customer service harus mencakup pelatihan rutin teknologi digital, standar pelayanan responsif, serta penguatan soft skill interpersonal. Investasi berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi tersebut tidak hanya mendorong kepuasan, tetapi juga menjadi keunggulan kompetitif BSI di tengah persaingan industri perbankan syariah. Kedepannya, penelitian lebih lanjut dapat mengkaji dampak integrasi kecerdasan buatan (AI) dalam proses customer service untuk meningkatkan efisiensi sekaligus tetap menjaga sentuhan personal.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua bank mengalami inefisiensi dalam beberapa periode, baik sebelum maupun selama pandemi Covid-19. Fluktuasi tingkat efisiensi terjadi akibat kurang optimalnya penghimpunan DPK serta pengelolaan beban operasional yang tidak sebanding dengan peningkatan pembiayaan/kredit dan pendapatan operasional. Meski pada awal pandemi terjadi tekanan ekonomi, pada tahun 2022 Bank BJB Konvensional berhasil mencapai efisiensi secara keseluruhan, sementara Bank BJB Syariah mendekati tingkat efisiensi sempurna dengan nilai 99,89%. Untuk meningkatkan efisiensi, bank perlu menyesuaikan penggunaan input dan output secara proporsional, termasuk mengelola kredit/pembiayaan agar tidak berlebihan demi menjaga likuiditas dan kepercayaan nasabah. Efisiensi yang optimal tidak hanya meningkatkan daya saing bank, tetapi juga menjaga stabilitas sektor perbankan dan memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional. Oleh karena itu, bank harus lebih kreatif dan inovatif dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkan guna meminimalisir terjadinya inefisiensi.

Manfaat Penelitian

- Customer service yang responsif dan ramah membantu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah
- Dengan pelayanan yang baik, nasabah merasa dihargai dan lebih mungkin untuk tetap setia menggunakan layanan BSI
- Di era digital, banyak layanan perbankan berpindah ke platform online. Customer service berperan penting dalam membantu nasabah yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses atau memahami teknologi digital seperti BSI Mobile atau layanan e-banking
- Memberikan edukasi dan pendampingan dalam penggunaan teknologi perbankan Syariah
- Customer service tidak hanya berperan dalam aspek teknis, tetapi juga memberikan pemahaman tentang produk-produk syariah dan prinsip-prinsip yang mendasarinya, seperti akad murabahah, mudharabah, atau ijarah

Referensi

- Pratama, A. W. (2022). Strategi Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan Dalam Menarik Nasabah (Bank Maslahat Kota Bengkulu). IAIN Bengkulu.
- Suganda, R. (2023). Analisis Terhadap Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 677–683. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7792>
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310–3316. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Garbo, A., & Latifah, H. R. (2024). Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 846–862.
- Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim. (2024). pengaruh digitalisasi perbankan syariah terhadap prediksi mahasiswa uin sultan maulana hasanuddin banten dalam memilih layanan perbankan. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 2(2), 1–18.
- Parapat, E., Pebriansya, A., & Prayogo, I. (2024). Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan yang Berkelanjutan. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i1.2205>
- A'yun, I., & Putri, S. D. A. (2022). Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia. *JIB: Jurnal Perbankan Syariah*, 02(1), 1–10.

Referensi

- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah
- *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113.
<https://doi.org/10.22373/justisia.v6i2.11532>
- Supriatin, N., & Aulia, D. (2022). Pengaruh Aset Perusahaan dan Legitimasi Organisasi Terhadap Kinerja Keuangan dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Lembaga Perbankan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(1), 319–329. <https://doi.org/10.58344/jmi.v1i1.30>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Fatimah, S. (2024). *Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia*. 7(2), 74–88.
- Gultom, M. S. D., & Rokan, M. K. (2022). Problematika Perbankan Syariah:
- Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 3(1), 14–20.
<https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>

Referensi

- Muliani, S., Samri, Y., Nasution, J., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). SEIKO : Journal of Management & Business Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat. SEIKO : Journal of Management & Business, 6(1), 389–408.
- Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Digital Transformation in the Indonesian Banking Industry: Impact on Employee Work Stress. IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 7(1), 55–64.
<http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/iqtishadia>
- Amarta, Priska Cintya dan NisaFauzatul Laily. 2024. Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan LayananPerbankan Syariah, Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS) Vol.2, No 3, Page: 134- 145

