



Transformasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Saiful Bakhri^{1*}, Frida Auliya A²

¹Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Indonesia

²Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin (STAIS) Pasuruan, Indonesia

Saifulb223@gmail.com^{1*}, fridaauliya180@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: Saifulb223@gmail.com

Abstract. *Digital transformation has become an essential strategy for Islamic banking institutions in improving service quality, operational efficiency, and customer experience. This study aims to analyze the influence of digital transformation on the loyalty of customers within Islamic banks in Indonesia. The research highlights how digital services such as mobile banking, online customer service, and automated sharia-compliant transaction systems affect satisfaction, trust, and long-term customer retention. Using a descriptive qualitative approach, this study reviews theoretical frameworks and previous empirical findings concerning technology adoption, service quality, and customer loyalty in the context of Islamic finance. The analysis demonstrates that effective digital transformation strengthens customer engagement by providing convenience, transparency, and accessibility aligned with sharia principles. Moreover, digital innovation enables Islamic banks to maintain competitiveness in an increasingly digital-driven financial landscape. The implications of this study emphasize the importance of continuous technological development, customer education, and system reliability to foster higher loyalty among Islamic banking customers. This article contributes to the growing literature on digitalization in Islamic finance and provides insights that may guide practitioners in enhancing customer-centered digital strategies.*

Keywords: *Customer Loyalty; Digital Infrastructure; Digital Transformation; Digitalization; Islamic Banking*

Abstrak. Transformasi digital menjadi strategi utama bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta pengalaman nasabah secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah di Indonesia. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana layanan digital seperti *mobile banking*, *customer service online*, sistem transaksi otomatis berbasis syariah, dan peningkatan fitur keamanan mampu membentuk kepuasan, kepercayaan, dan komitmen nasabah dalam jangka panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menelaah teori-teori terkait adopsi teknologi, kualitas layanan, serta perilaku loyalitas nasabah dalam konteks perbankan syariah. Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital berperan signifikan dalam meningkatkan keterikatan nasabah melalui kemudahan akses, transparansi informasi, serta layanan yang cepat dan sesuai prinsip syariah. Selain itu, inovasi digital memungkinkan bank syariah untuk tetap kompetitif di tengah persaingan industri keuangan yang semakin berbasis teknologi. Implikasi penelitian menegaskan pentingnya peningkatan berkelanjutan terhadap infrastruktur digital, edukasi nasabah, serta keandalan sistem, sehingga mampu mendorong terciptanya loyalitas yang lebih kuat. Artikel ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah terhadap literatur digitalisasi perbankan syariah serta menjadi acuan bagi praktisi dalam mengembangkan strategi digital yang berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Kata kunci: Digitalisasi; Infrastruktur Digital; Loyalitas Nasabah; Perbankan Syariah; Transformasi Digital

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam industri perbankan telah menjadi fenomena global yang tidak dapat dihindari, termasuk dalam sektor perbankan syariah. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara bank menyediakan layanan, dari yang sebelumnya berpusat pada interaksi tatap muka di kantor cabang menjadi berbasis digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Perubahan ini membawa implikasi yang sangat luas terhadap kualitas layanan, sistem operasional, dan pengalaman nasabah. Di tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat, digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis bagi bank

syariah untuk mempertahankan eksistensi serta memenuhi ekspektasi nasabah yang terus berkembang. Kondisi ini menjadikan transformasi digital sebagai faktor krusial dalam mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah (Rahmah & Fasa, 2024)

Di Indonesia, bank syariah berada pada posisi yang semakin kompetitif seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan yang halal dan sesuai prinsip syariah. Namun, persaingan ini juga menuntut bank syariah untuk mampu mengimbangi kecepatan inovasi yang dilakukan oleh bank konvensional dan fintech. Kebutuhan nasabah terhadap layanan yang cepat, efisien, dan aman mendorong bank syariah untuk melakukan berbagai inovasi digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, *customer service* berbasis aplikasi, serta sistem transaksi otomatis yang mematuhi prinsip syariah. Dengan demikian, penggunaan teknologi digital tidak hanya menjadi sarana untuk memperluas jangkauan pelayanan, tetapi juga sebagai alat strategis untuk meningkatkan kualitas dan keandalan pelayanan (Mariyam & Iqbal, 2024)

Perubahan perilaku nasabah menjadi faktor penting yang mempercepat kebutuhan digitalisasi. Nasabah saat ini menginginkan layanan yang mudah diakses, tidak memakan waktu lama, serta mampu memberikan solusi bagi kebutuhan finansial mereka dengan cepat. Pergeseran preferensi ini menuntut bank syariah untuk menyediakan layanan yang lebih responsif dan modern tanpa menghilangkan nilai-nilai syariah yang menjadi fondasi operasionalnya. Transformasi digital menjadi jembatan untuk menjawab kebutuhan tersebut, sekaligus memperkuat hubungan emosional dan fungsional antara bank dan nasabah. Di sinilah digitalisasi berperan penting dalam membentuk loyalitas nasabah yang semakin dipengaruhi oleh kecepatan, kenyamanan, dan keamanan layanan (Rizieq, 2024).

Dalam konteks loyalitas nasabah, transformasi digital memiliki peran sentral dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan konsisten. Loyalitas tidak hanya terbentuk melalui persepsi kualitas layanan secara tradisional, tetapi juga melalui kemampuan bank memberikan layanan digital yang stabil, mudah digunakan, dan aman. Semakin baik pengalaman digital yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat keterikatan mereka terhadap bank. Oleh karena itu, bank syariah harus memastikan bahwa setiap inovasi digital yang diluncurkan tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga memberikan nilai tambah yang relevan bagi nasabah. Ini mencakup kemudahan navigasi aplikasi, fitur transaksi yang lengkap, sistem keamanan yang terjamin, serta adanya dukungan layanan pelanggan digital yang responsif (Pandawa, 2024).

Meskipun manfaat transformasi digital sangat besar, bank syariah tetap menghadapi sejumlah tantangan dalam proses penerapannya. Tantangan tersebut meliputi kesiapan

infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, biaya implementasi, hingga resistansi dari sebagian nasabah yang masih terbiasa dengan layanan konvensional. Selain itu, bank syariah juga harus menghadapi kompleksitas regulasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah yang harus diintegrasikan ke dalam setiap fitur digital. Tantangan-tantangan ini sering kali memperlambat proses digitalisasi, sehingga dibutuhkan strategi yang tepat untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan (Amelia & Fitri, 2025).

Sementara itu, perkembangan fintech yang semakin agresif juga memberikan tekanan tersendiri bagi bank syariah. Fintech menawarkan layanan keuangan yang lebih cepat, fleksibel, dan inovatif sehingga menarik minat generasi muda serta masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi. Kondisi ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi bank syariah untuk memperkuat kapabilitas digital mereka agar tidak tertinggal dalam persaingan. Integrasi layanan bank syariah dengan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk memperluas segmen pasar dan memperkuat retensi nasabah (H, 2024).

Urgensi penelitian tentang transformasi digital dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah menjadi semakin relevan mengingat peran digitalisasi yang semakin dominan dalam dunia perbankan. Banyak penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah, namun kajian yang lebih mengarah pada hubungan langsung antara transformasi digital dan loyalitas nasabah dalam konteks bank syariah masih relatif terbatas. Hal ini menjadi celah penelitian yang penting untuk diisi, terutama karena bank syariah memiliki karakteristik unik dalam hal prinsip operasi, target pasar, dan standar kepatuhan syariah yang membedakannya dari bank konvensional. Dengan mengisi gap tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana transformasi digital memengaruhi loyalitas nasabah bank syariah. Penelitian ini menelaah berbagai aspek digitalisasi seperti kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan teknologi, keamanan transaksi, serta kepatuhan syariah dalam inovasi digital sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif bagi praktisi perbankan syariah dalam merumuskan strategi digital yang tepat guna meningkatkan loyalitas nasabah, sekaligus memperkuat daya saing bank syariah di era digital.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan bagian penting yang menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan, mulai dari desain penelitian, subjek atau objek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, hingga teknik analisis data yang digunakan. Penelitian mengenai “Transformasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah” ini menggunakan pendekatan dan metode yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai hubungan antara digitalisasi layanan perbankan syariah dengan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena transformasi digital dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank syariah secara mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan informan mengenai digitalisasi layanan perbankan syariah yang tidak dapat dijelaskan secara angka semata. Penelitian ini dilakukan pada salah satu bank syariah di Indonesia yang telah menerapkan layanan digital secara aktif, dengan melibatkan nasabah pengguna layanan digital serta pegawai bank seperti bagian layanan, *customer service*, dan staf teknologi informasi sebagai informan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sehingga hanya informan yang benar-benar memahami fenomena yang diteliti yang dilibatkan dalam pengumpulan data (Kualitas et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam perbankan syariah merupakan proses modernisasi layanan yang menggabungkan teknologi digital dengan prinsip-prinsip kepatuhan syariah sehingga mampu menciptakan layanan yang efisien, aman, dan tetap sesuai nilai islami. Keberadaan layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, *e-wallet* syariah, dan platform transaksi berbasis aplikasi telah membentuk paradigma baru dalam cara nasabah berinteraksi dengan bank syariah. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan inovasi teknologi, tetapi juga menyentuh aspek kepercayaan, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna. Dalam konteks loyalitas nasabah, perkembangan teknologi digital tersebut menjadi faktor penting karena loyalitas modern tidak lagi hanya ditentukan oleh kedekatan emosional atau pelayanan tatap muka, tetapi juga ditentukan oleh sejauh mana sebuah bank mampu menyediakan layanan digital yang cepat, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah (Ropiah, 2025).

Dalam konteks teori kualitas layanan digital (*e-service quality*), penerapan layanan digital yang andal dan mudah digunakan menjadi penentu penting dalam menciptakan persepsi

positif dari nasabah. Kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan akses, keamanan transaksi, serta kemampuan sistem untuk beroperasi tanpa gangguan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Ketika bank syariah mampu menghadirkan layanan digital yang stabil dan berkualitas, nasabah akan merasa bahwa bank tersebut profesional, modern, dan dapat dipercaya. Kepercayaan inilah yang kemudian menjadi dasar terbentuknya loyalitas. Loyalitas nasabah tidak hanya tercermin dari penggunaan layanan secara berulang, namun juga dari sikap positif berupa rekomendasi kepada orang lain, minimnya keinginan berpindah ke bank lain, serta meningkatnya komitmen jangka panjang terhadap bank syariah tersebut (Dzulfian Syafrian, 2025).

Salah satu alasan mengapa transformasi digital mampu meningkatkan loyalitas adalah karena digitalisasi menyediakan pengalaman layanan yang lebih personal, cepat, dan terkontrol oleh pengguna. Melalui aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat memantau saldo, melakukan transaksi, atau memperoleh informasi produk dengan lebih cepat dibandingkan layanan konvensional di kantor cabang. Nasabah tidak lagi harus menunggu antrean panjang untuk sekedar melakukan transaksi dasar. Hal ini membuat bank syariah terlihat lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah modern yang mengutamakan efisiensi waktu. Efisiensi tersebut memunculkan kepuasan emosional dan fungsional, yang kemudian berdampak positif terhadap loyalitas. Semakin tinggi tingkat kenyamanan menggunakan layanan digital, semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk tetap bertahan menggunakan layanan bank syariah tersebut (Oktaviani, 2023).

Selain kualitas dan keamanan layanan digital, kepatuhan syariah juga menjadi faktor pembeda yang menjadikan loyalitas nasabah pada bank syariah memiliki dimensi yang unik. Transformasi digital di perbankan syariah tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi semata, tetapi juga pada integrasi nilai dan prinsip syariah di dalam sistem digital. Setiap fitur transaksi, produk digital, hingga mekanisme layanan harus melalui proses verifikasi Dewan Pengawas Syariah. Jika layanan digital tersebut telah dipastikan bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir, maka nasabah syariah akan merasa lebih yakin untuk menggunakannya secara berulang. Kepatuhan syariah dalam digitalisasi bukan hanya memberikan rasa nyaman secara spiritual, tetapi juga memperkuat moral *trust* nasabah. Ketika kepercayaan spiritual dan fungsional bertemu, loyalitas menjadi lebih kuat dan bertahan dalam jangka panjang (Wahyudi, 2024).

Pembahasan mengenai hubungan transformasi digital dan loyalitas nasabah dapat dilihat dari sudut pandang model adopsi teknologi seperti *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam TAM, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan

persepsi kegunaan. Ketika nasabah memandang bahwa layanan digital bank syariah mudah digunakan dan memberikan manfaat besar dalam aktivitas finansial mereka, maka mereka akan lebih bersedia menggunakan layanan tersebut. Penggunaan yang berulang secara konsisten kemudian berpotensi membentuk kebiasaan dan pada akhirnya menghasilkan loyalitas. Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada seberapa baik aplikasi dan sistem layanan mampu memberikan nilai guna yang tinggi kepada nasabah (Firdaus, 2023).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa transformasi digital memiliki peran strategis dan signifikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah. Digitalisasi yang dijalankan secara optimal, aman, stabil, dan sesuai prinsip syariah mampu memberikan pengalaman layanan yang unggul, membangun kepercayaan, serta mendorong komitmen jangka panjang nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus memperkuat infrastruktur digital, memperbaiki kualitas aplikasi, meningkatkan edukasi nasabah, serta memastikan bahwa seluruh inovasi digital tetap berada dalam koridor syariah. Langkah-langkah tersebut menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas di tengah persaingan industri keuangan yang semakin berbasis teknologi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah. Transformasi digital yang diwujudkan dalam bentuk layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan sistem pelayanan berbasis aplikasi telah memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, praktis, aman, dan mudah diakses oleh nasabah. Kemampuan bank syariah dalam menyediakan layanan digital yang stabil dan berkualitas memberikan nilai tambah yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Selain itu, harmonisasi antara inovasi digital dan kepatuhan syariah juga menjadi faktor kunci yang membedakan layanan digital bank syariah dari bank konvensional. Ketika nasabah merasa bahwa layanan digital tidak hanya modern tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, loyalitas mereka akan semakin kuat dan berkelanjutan. Dengan demikian, transformasi digital terbukti memiliki pengaruh positif, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap pembentukan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank syariah dalam mengembangkan strategi transformasi digital. Bank syariah perlu meningkatkan kualitas infrastruktur digital agar layanan yang diberikan dapat berjalan lebih stabil dan responsif. Peningkatan keamanan sistem menjadi prioritas utama

untuk mempertahankan kepercayaan nasabah, mengingat aspek keamanan merupakan fondasi dalam transaksi digital. Bank syariah juga perlu memperluas program edukasi digital kepada nasabah untuk meningkatkan literasi teknologi, sehingga nasabah dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal tanpa mengalami kendala penggunaan. Selain itu, inovasi digital sebaiknya terus dikembangkan secara berkelanjutan dengan tetap memastikan seluruh fitur dan sistem sesuai dengan prinsip syariah melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah. Dengan strategi yang terarah, bank syariah dapat mempertahankan loyalitas nasabah sekaligus meningkatkan daya saing di era industri keuangan digital yang semakin dinamis.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia, P., & Fitri, A. O. (2025). Tinjauan literatur: Perkembangan dan tantangan perbankan syariah di Indonesia di era digital. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 8667–8672.
- H, R. Am. (2024). admin,+11649-36248-1-ED. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1), 1–14.
- Oktaviani, Z. (2023). Strategi layanan digitalisasi bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Curup dalam menjaga loyalitas nasabah (Skripsi), 108–109.
- Pandawa, R. Y. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan fomo terhadap minat penggunaan bank digital di indonesia dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis* 5(1). <https://doi.org/10.37481/jmneb.v5i1.1226>
- Rahmah, A. T., & Fasa, M. I. (2024). Pengaruh transformasi digital dan pengembangan financial technology (fintech) terhadap inovasi layanan perbankan syariah. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Logistik*, II(3), 300–313.
- Rizieq, M. (2024). Transformasi layanan perbankan dari antrian panjang menuju banking in your pocket. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 5(2), 76–89. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>
- Ropiah, S. (2025). Transformasi digital dalam layanan keuangan syariah. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal (IERJ)*, 3(2), 763–781.
- Susanti, I. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Garut. *Jurnal Perbankan Syariah* 1(2), 38–44. <https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12>
- Ulfa, M., & Fasa, I. Q. (2024). Strategi marketing bank syariah di era digital. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Logistik*, 2(3), 1–21. <https://doi.org/10.55883/jiemas.v3i1.53>
- Wahyudi, E. (2024). Pengaruh regulasi terhadap perkembangan industri perbankan syariah di zaman globalisasi.