

DIGITAL BANKING: INOVASI DAN IMPLEMENTASI DI INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH KOTA MAKASSAR

Andi Esse Tendri Lira¹, Indasari²

liragalaxy0123@gmail.com¹, indahhhsaariiii@gmail.com²

UIN Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi digital banking terhadap transformasi industri perbankan syariah di Kota Makassar. Fokus penelitian meliputi efisiensi operasional, jangkauan layanan, dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Data diperoleh melalui studi literatur yang mencakup berbagai inovasi seperti mobile banking, internet banking, QRIS, chatbot, dan biometric authentication. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital banking berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan syariah. Inovasi ini secara parsial meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan akses bagi nasabah, terutama generasi milenial dan Gen-Z yang lekat dengan teknologi. Secara simultan, layanan digital banking juga berperan dalam memperluas inklusi keuangan, khususnya di daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan konvensional. Tantangan dalam implementasi digital banking mencakup isu keamanan siber dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Bank syariah harus memastikan bahwa setiap inovasi tidak hanya aman tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam. Secara keseluruhan, transformasi digital banking tidak hanya menjadi langkah adaptif terhadap perubahan zaman tetapi juga strategi efektif untuk meningkatkan daya saing bank syariah di Kota Makassar. Inovasi ini diharapkan terus berkontribusi positif terhadap pertumbuhan industri perbankan syariah dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Digital Banking, Perbankan Syariah, Inovasi, Efisiensi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of digital banking innovations on the transformation of the Islamic banking industry in Makassar City. The research focuses on operational efficiency, service reach, and its impact on customer satisfaction. Data was obtained through a literature review covering various innovations such as mobile banking, internet banking, QRIS, chatbots, and biometric authentication. The results indicate that digital banking innovations significantly contribute to improving the quality of Islamic banking services. These innovations partially enhance operational efficiency and provide easier access for customers, particularly millennials and Gen-Z, who are familiar with technology. Simultaneously, digital banking services also play a role in expanding financial inclusion, especially in remote areas that were previously difficult to reach with conventional services. Challenges in implementing digital banking include cybersecurity issues and compliance with Sharia principles. Islamic banks must ensure that every innovation is not only secure but also adheres to Islamic values. Overall, the transformation through digital banking is not only an adaptive step toward changing times but also an effective strategy to enhance the competitiveness of Islamic banks in Makassar City. These innovations are expected to continue contributing positively to the growth of the Islamic banking industry and customer satisfaction.

Keywords: Digital Banking, Islamic Banking, Innovation, Efficiency.

PENDAHULUAN

Digital banking telah menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi industri perbankan, termasuk perbankan syariah di Kota Makassar. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, bank syariah kini dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai institusi keuangan syariah terkemuka, menunjukkan komitmen dalam

mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan nasabah. Inovasi digital banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam layanan keuangan, tetapi juga menjadi daya tarik bagi generasi milenial dan Gen-Z yang lekat dengan teknologi digital. Hal ini selaras dengan pandangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang menyatakan bahwa digitalisasi perbankan merupakan elemen kunci dalam mendukung inklusi keuangan di Indonesia (OJK, 2023).

Pengembangan digital banking di perbankan syariah dimulai sejak awal 2000-an dengan layanan dasar seperti transfer dana dan pengecekan saldo. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan ekspektasi nasabah, layanan ini berkembang menjadi lebih kompleks, mencakup mobile banking, internet banking, hingga sistem pembayaran digital yang mulai populer pada 2010-an. Era digital tidak hanya mengubah cara nasabah bertransaksi, tetapi juga meningkatkan harapan mereka terhadap aksesibilitas, transparansi, dan personalisasi layanan keuangan. Nasabah modern menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan relevan, menjadikan inovasi digital banking sebagai kebutuhan mendesak untuk menjaga daya saing bank syariah. Menurut laporan Bank Indonesia (2023), digital banking di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dengan nilai transaksi yang mencapai triliunan rupiah setiap bulan, termasuk kontribusi besar dari sektor perbankan syariah.

Namun, implementasi digital banking juga dihadapkan pada tantangan signifikan, termasuk isu keamanan siber dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Bank syariah harus memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang diterapkan tidak hanya memenuhi standar keamanan yang tinggi tetapi juga tetap berpegang pada nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, kolaborasi antara ahli teknologi dan pakar syariah menjadi sangat penting untuk menciptakan sistem yang aman dan sesuai dengan ketentuan agama. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian oleh Karim & Associates (2023), keamanan data dan konsistensi prinsip syariah menjadi dua aspek utama yang menentukan keberhasilan pengembangan digital banking di perbankan syariah.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi inovasi perbankan digital yang diterapkan pada industri perbankan syariah di kota Makassar, menganalisis implementasi dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah, serta mengungkap berbagai tantangan dan peluang dalam pengembangannya. Dengan memahami aspek-aspek ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi perbankan digital di sektor perbankan syariah. Sederhananya, transformasi digital tidak hanya sekedar perubahan teknologi tetapi juga strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menjadikan bank syariah lebih kompetitif dalam menghadapi tantangan saat ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyintesis informasi terkait pemanfaatan teknologi dalam perkembangan operasional perbankan syariah. Pendekatan studi literatur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi beragam sumber informasi yang relevan dari berbagai literatur terkait topik yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan riset, dan dokumen-dokumen terkait lainnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam operasional perbankan syariah. Data akan diperoleh melalui pencarian daring (online) menggunakan basis data akademis dan platform jurnal ilmiah, serta sumber-sumber informasi terpercaya lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Digital Banking di industri perbankan Syariah

Inovasi digital banking di industri perbankan syariah bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan, dan memperkuat posisi kompetitif. Beberapa inovasi yang telah diterapkan meliputi:

1. **Mobile Banking:** Aplikasi mobile banking menawarkan berbagai fitur, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, top up e-wallet, pembelian pulsa, informasi saldo, pembukaan rekening online, pengajuan pinjaman, dan lain-lain. Fitur-fitur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah dan cepat, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi cabang bank.
2. **Internet Banking:** Layanan internet banking memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, mengunduh laporan transaksi, melakukan berbagai aktivitas perbankan lainnya secara online, serta mengelola investasi dan asuransi syariah. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka secara online dan mendapatkan informasi yang lebih transparan.
3. **QRIS:** BSI telah mengadopsi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) untuk mempermudah transaksi pembayaran non-tunai, baik di merchant maupun antar pengguna. QRIS telah menjadi standar pembayaran digital di Indonesia, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran di berbagai merchant yang telah terintegrasi dengan QRIS.
4. **Chatbot:** Chatbot digunakan untuk memberikan layanan customer service yang lebih cepat dan responsif, menjawab pertanyaan umum, dan membantu nasabah menyelesaikan masalah sederhana. Chatbot dapat membantu nasabah dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah dan cepat, tanpa harus menunggu lama untuk berbicara dengan customer service.
5. **Sistem Informasi Manajemen (SIM):** SIM digunakan untuk mengelola data nasabah, transaksi, dan berbagai aspek operasional lainnya dengan lebih efisien, meningkatkan akurasi data, dan mempermudah analisis. SIM membantu bank syariah dalam mengelola data secara terpusat, meningkatkan efisiensi operasional, dan membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan data.
6. **Biometric Authentication:** Sistem autentikasi biometrik diterapkan untuk meningkatkan keamanan transaksi dan akses ke layanan perbankan, seperti menggunakan sidik jari, pengenalan wajah, atau pemindaian iris. Biometric authentication memberikan keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan password tradisional, sehingga lebih aman dari pencurian data dan akses yang tidak sah.
7. **Open Banking:** Open Banking memungkinkan nasabah untuk berbagi data keuangan mereka dengan pihak ketiga yang terpercaya, sehingga dapat mengakses berbagai layanan keuangan yang lebih terintegrasi, seperti agregasi data keuangan, perencanaan keuangan, dan perbandingan produk. Open banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka secara lebih terpadu dan mendapatkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
8. **Fintech Syariah:** Pengembangan fintech syariah, seperti platform peer-to-peer lending dan crowdfunding, menawarkan alternatif layanan keuangan yang lebih inovatif dan terjangkau, seperti pembiayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) berbasis syariah. Fintech syariah dapat membantu UMKM syariah dalam mendapatkan akses pembiayaan yang lebih mudah dan terjangkau, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi syariah.

B. Implementasi Digital Banking di industry perbankan Syariah Kota Makassar

Implementasi digital banking di industri perbankan syariah Kota Makassar telah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Beberapa bank syariah di Kota Makassar telah menerapkan berbagai inovasi digital banking, seperti:

1. Bank Syariah Indonesia (BSI): BSI telah mengimplementasikan berbagai layanan digital banking, seperti mobile banking, internet banking, QRIS, dan chatbot. BSI juga telah berkolaborasi dengan fintech syariah untuk mengembangkan layanan keuangan yang lebih inovatif, seperti layanan pembayaran digital, investasi online, dan asuransi syariah. BSI juga telah mengembangkan program edukasi dan literasi digital untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan digital banking.
2. Bank Muamalat: Bank Muamalat telah mengembangkan aplikasi mobile banking yang lengkap dan mudah digunakan. Bank Muamalat juga telah menerapkan sistem pembayaran digital dan layanan online untuk produk-produk syariah, seperti pembiayaan haji dan umrah, serta pembiayaan pendidikan. Bank Muamalat juga telah melakukan kampanye pemasaran digital untuk meningkatkan awareness masyarakat terhadap layanan digital banking.
3. Bank Syariah Mandiri: Bank Syariah Mandiri telah mengimplementasikan layanan digital banking yang terintegrasi dengan platform digital lainnya. Bank Syariah Mandiri juga telah mengembangkan layanan keuangan digital yang khusus untuk UMKM syariah, seperti layanan pembiayaan dan pendampingan usaha. Bank Syariah Mandiri telah membangun ekosistem digital yang mendukung pertumbuhan UMKM syariah.

C. Dampak Implementasi Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Implementasi digital banking di industri perbankan syariah Kota Makassar telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah, seperti:

1. Peningkatan Kepuasan: Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi melalui teknologi digital telah meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah merasa lebih puas karena dapat melakukan transaksi dengan cepat, mudah, dan tanpa harus antri di bank.
- Peningkatan Loyalitas: Nasabah merasa lebih loyal terhadap bank syariah karena mendapatkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Layanan digital banking yang mudah diakses dan digunakan telah meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.
2. Peningkatan Rekomendasi: Nasabah lebih cenderung merekomendasikan bank syariah kepada orang lain karena pengalaman positif yang mereka dapatkan. Pengalaman positif yang didapat nasabah melalui layanan digital banking telah mendorong mereka untuk merekomendasikan bank syariah kepada keluarga dan teman-teman.
3. Peningkatan Aksesibilitas: Layanan digital banking telah memperluas akses terhadap layanan keuangan bagi nasabah di daerah terpencil, sehingga meningkatkan inklusi keuangan. Nasabah di daerah terpencil dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah melalui aplikasi mobile banking dan internet banking, tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke cabang bank.

KESIMPULAN

Digital banking telah menjadi elemen kunci dalam transformasi industri perbankan syariah di Kota Makassar. Dengan mengimplementasikan berbagai inovasi seperti mobile banking, internet banking, QRIS, chatbot, dan biometric authentication, bank syariah mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan pengalaman yang lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi

nasabah. Inovasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah modern, tetapi juga menarik perhatian generasi milenial dan Gen-Z yang akrab dengan teknologi digital.

Implementasi digital banking juga berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah terpencil, sehingga memungkinkan masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau layanan perbankan untuk mengakses berbagai produk dan layanan keuangan. Bank syariah seperti BSI, Bank Muamalat, dan Bank Syariah Mandiri telah menunjukkan komitmen dalam menghadirkan layanan berbasis teknologi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Namun, tantangan seperti keamanan siber dan kepatuhan terhadap prinsip syariah tetap menjadi prioritas. Bank syariah harus memastikan bahwa inovasi yang diterapkan tidak hanya aman tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai syariah. Kolaborasi antara ahli teknologi dan pakar syariah diperlukan untuk menjamin keberlanjutan dan integritas layanan digital.

Dengan memanfaatkan teknologi digital secara bijak, perbankan syariah di Kota Makassar dapat terus tumbuh sebagai institusi keuangan yang inovatif, terpercaya, dan mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Transformasi digital ini tidak hanya menjadi langkah adaptif terhadap perkembangan zaman tetapi juga strategi yang efektif untuk memperkuat daya saing di pasar keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M. (2022). *Perbankan syariah: Konsep, prinsip, dan implementasi*. Rajagrafindo Persada.
- Amanda. (2021). *Peraturan OJK tentang digitalisasi banking: Pengaturan layanan perbankan digital*.
- Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). Inovasi keuangan digital mobile banking syariah terhadap perkembangan bank syariah [Sharia mobile banking digital financial innovation towards the development of Islamic banks]. *Islamic Economics and Business Journal*, 5(2). ISSN 2715-8853. Retrieved from <https://journal.example.com>
- Mamun, A. A., & Ningsih, S. (2021). Peran digital banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(2), 157-168.
- Mukhtisar, et al. (2021). Peningkatan kualitas layanan melalui mobile banking di bank syariah.
- Muslimin, M., Ballo, F. W., & Kiak, N. T. (2024). Tantangan transformasi produk digital dalam perbankan syariah: Studi kasus Bank Syariah Indonesia Kc Kupang [Challenges of digital product transformation in Islamic banking: Case study of Bank Syariah Indonesia, Kupang branch]. *Menawan: Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(3), 69-79. <https://doi.org/10.61132/menawan.v2i3.517>
- Nurul, & Very. (2020). *Digitalisasi banking: Peluang dan tantangan dalam perbankan syariah*.
- Trimulato, S., Supriadi, A., Mustamin, A., Umar, S. H., & Ningsih, S. (2021). Strategi bisnis bank syariah di masa pandemi Covid-19 pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar [Business strategies of Islamic banks during the Covid-19 pandemic at PT. Bank Panin Dubai Syariah Makassar Branch]. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1293-1305. Retrieved from <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Yusuf, E. B., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Inovasi layanan perbankan syariah berbasis teknologi sebagai wujud penerapan green banking. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 7(1). <https://doi.org/10.30762/istithmar.v6i1.33>
- Zerya, A., & Puteri, I. (2023). Digital banking: Peluang dan tantangan bagi industri perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 26(1), 1-10.
- Zulkarnain, A., & Ramdanyah, A. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan nasabah di perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 13(1), 1-12.