

dari pertumbuhan digitalisasi dapat dilihat juga dari fenomena-fenomena di dalam pasar dan dalam transaksi perdagangan (Lestari, 2020), dimana konsumen dengan mudah mendapatkan keinginannya tanpa merasa khawatir akan batas waktu serta wilayah, media transaksi dalam aktivitas perbankan syariah. Persaingan sekarang sudah berlomba-lomba menggunakan teknologi untuk kemudahan nasabah/konsumen, semakin berkembang digitalisasi dapat meningkatkan tingginya minat nasabah menggunakan produk dan layanan di bank syariah.

Di era digitalisasi ini persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan dan jasa semakin ketat (Nurfadilla, 2021), dibuktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking (Elektronik Banking)*, ATM (*Automatic Teller Machine*, uang elektronik, dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas produk dan jasa agar terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan nasabah kepada bank syariah sehingga akan loyal terhadap bank.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan (Febriana, 2016; Engkur, 2018), dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (Suharyadi, 2018), sehingga digitalisasi sangat berpengaruh terhadap kemudahan layanan yang diberikan perbankan sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan suatu hal yang penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, ini merupakan tantangan yang harus di hadapi Bersama bagaimana mencari solusi dan strategi digitalisasi yang dapat meningkatkan kualitas dari perbankan syariah, maka tantangan ini harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah dan memberikan kontribusi terbaik melalui pemberdayaan ekonomi kuat. Kualitas layanan dan jasa merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Sriwidodo dan Indriastuti, 2010). Dengan memanfaatkan digitalisasi merupakan cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Bank Sumut yang sebelumnya dikenal dengan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara BPDSU merupakan milik pemerintah daerah Sumatera Utara yang didirikan pada tanggal 04 November 1961. Setelah badan hukumnya diubah Universitas Sumatera Utara menjadi Badan Usaha Milik Daerah pada tahun

1965, Bank kembali diubah badab hukumnya menjadi perseroan terbatas pada tanggal 16 April 1999. Sebagai Bank yang memiliki visi untuk menjadi bank andalan bagi membantu mendorong perekonomian dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, Bank Sumut senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada termasuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan beroperasi pada tanggal 04 November 2004 hal ini bermula sejak dikeluarkannya UU Nomor 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi. Hal tersebut semakin dikuatkan oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bung aitu haram. Sehingga minat masyarakat terhadap perbankan syariah cukup tinggi dengan melihat produk dan jasa layanan bank syariah yang mengacu kepada prinsip syariah yang dapat mensejahterakan seluruh kalangan masyarakat.

PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah salah satu industri perbankan syariah yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan seperti produk yang ditawarkan oleh Bank Sumut Syariah yaitu Tabungan Marwah Martabe, Wadiah Tabungan Marwaha tau sekarang lebih dikenal dengan iB Martabe Wadiah, Tabungan Marhamah, Tabungan Makbul, Giro Wadiah, Deposito, bukan hanya dibidang prodduk saja tapi dibidang pelayananpun Bank Sumut Syariah memberikan pelayanan seperti membuka rekening, setoran atau penarikan tunai, dan lain sebagainya. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah ternyata memiliki target Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang cukup tinggi di Tahun 2022 ini.

Table. 1. Target DPK Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Tahun 2022

Jenis Tabungan	Rp. (Dalam Milyar)
Deposito	807
Giro	126
Tabungan	165

Sumber: Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Selain target diatas, Bank Sumut Kantor Cabang Syariah bersebelahan langsung dengan Bank BCA serta di kelilingi oleh kantor bank konvensional lainnya, Karena Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terletak di lingkungan perkantoran dan dekat dengan kota Medan. Hal ini menjadi masalah yang sangat nyata bagi Bank Sumur Kantor cabang Syariah Medan, yaitu bersaing secara langsung dengan bank konvensional untuk mempertahankan sekaligus

meningkatkan kualitas produk dan layanan agar nasabah ataupun calon nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Jumlah nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah per-tanggal 28 Februari 2022 yaitu mencapai 19.800 nasabah dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang sudah terkumpul kurang lebih sebesar 920, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Per-tanggal 28 Februari 2022

Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah	DPK (Milyar)
Deposito	747	691 M
Giro	269	99 M
Tabungan	18.784	130 M
Total	19.800	920 M

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui media digital. Strategi pelayanan berbasis digital Bank Sumut Cabang Syariah Medan perlu menggunakan digitalisasi karena pesatnya perkembangan teknologi yang membuka secara geografis serta bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, maka perbankan syariah hendaknya harus benar-benar mengetahui akan pentingnya peran teknologi digital dalam layanan digital perbankan. Maka perbankan syariah harus mampu tampil modern, mempunyai persepektif global, dan memiliki layanan berbasis digital.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis deskriptif kualitatif, yang berusaha memaparkan kondisi Perbankan Syariah dalam permasalahan guna melihat solusi dan strategi digitalisasi dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan perbankan di bank sumut kantor cabang syariah Medan. Dimana seluruh data yang dihasilkan dan disajikan berbentuk deskriptif yaitu berupa gambaran trnsng hasil dari penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain pendekatan wawancara, studi literatur jurnal dan artikel online, dan kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Pengertian bank

Bank adalah perusahaan yang bergerak pada jenis usaha yang berhubungan dengan aktivitas keuangan dari masyarakat baik itu berupa tabungan, pengkreditan, deposito dan lainnya (Wiwoho, 2014). Bank adalah lembaga keuangan penghimpunan dana dan menyalurkannya baik secara langsung dalam bentuk tabungan, deposito, giro yang di simpan masyarakat dalam bank secara tidak langsung berupa

pinjaman (Putera, 2020). Dalam penyaluran bertujuan untuk dilakukannya modal kerja, investasi, dan deposito jangka dan waktu panjang dan menengah.

Kemampuan bank dapat dilihat dari aspek permodalan, asset, majemen, rentabilitas, likuiditas, dan sensitifitas bank terhadap resiko pasanyang dimiliki oleh masing-masing bank.

Fungsi Bank

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 kegiatan yang ada didalam bank ditentukan oleh fungsi-fungsi yang melekat pada bank tersebut, Adapun fungsi bank tersebut diuraikan sebagai berikut :

- Fungsi pengumpulan dana, dana yang diterima dari nasabah yang di berikan untuk bank agar disimpan adalah sumber dana yang akan disalurkan untuk bank.
- Fungsi pemberian kredit, dana dari masyarakat yang dikumpulkan bisa berbentuk tabungan, giro, deposito harus di kelola kembali. dana, karena dana tersebut diperoleh bunga dalam pemberian kredit, selain itu dari pendapatan dana kredit bank terkena beberapa beban seperti deposito, bunga tabungan dan biaya operasional seperti hasil gaksi, penyusutan dari sewa Gedung.
- Fungsi pembayaran, transaksi pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa transaksi baik melalui cek, bilyet, surat wasel, giro, kupon dan transfer uang.
- Fungsi penanaman dana dan investasi, bank akan mendapatkan imbalan atau hasil dari penanaman modal dan investasi yang imbalannya dalam bentuk pendapatan modal bisa beruoa deviden dan bunga laba
- Fungsi penciptaan uang, Adapun tujuan yang paling utama dari bank umum jika kita pandanngdari sudut ekonomi makro, tetapi pandangan manajer dari bank bahwa fungsi ini sama sekali tidak akan memengaruhi terhadap kemajuan dan kemunduran bank yg sedang di pimpinnya.
- Fungsi pemindahan uang, pemindahan uang yg bisa dilakukan antar bank yang sama maupun berbeda, aktivitas ini biasanya disebut sebagai pentransferan uang.

Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi adalah konversi data kedalam format digital dengan adopsi teknologi (Marhamah and Fauzi, 2021). Adopsi digitalisasi sangat penting bagi dunia perbankan. Dengan merangkul digitalisasi, bank dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik. Ini memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan membantu dalam menghemat waktu. Digitalisasi mengurangi kesalahan manusia dan dengan demikian membangun loyalitas pelanggan. Saat ini, orang memiliki akses 24 jam ke bank karena perbankan

online. Mengelola uang tunai dalam jumlah besar juga menjadi lebih mudah. Digitalisasi juga menguntungkan pelanggan dengan memfasilitasi transaksi nontunai. Pelanggan tidak perlu lagi menyimpan uang tunai dan dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Perbankan Digital adalah otomatisasi layanan perbankan tradisional. Perbankan digital memungkinkan nasabah bank untuk mengakses produk dan layanan perbankan melalui platform elektronik/online. Perbankan digital berarti mendigitalkan semua operasi perbankan dan menggantikan kehadiran fisik bank dengan kehadiran online yang abadi, menghilangkan kebutuhan konsumen untuk mengunjungi cabang.

Manfaat Perbankan Digitalisasi

Kemajuan yang lebih canggih secara teknologi dalam melakukan sesuatu, tak perlu dikatakan lagi bahwa manfaatnya jauh lebih besar dari pada biayanya. Demikian pula, perbankan digital sebagai produk sampingan teknologi bertujuan untuk membuat hidup lebih mudah bagi nasabah bank. Perbankan digital memiliki manfaat sebagai berikut:

- a) Perbankan digital memungkinkan konsumen untuk melakukan fungsi perbankan dari kenyamanan rumah mereka, baik itu orang tua yang lelah menunggu dalam antrean atau profesional kelas pekerja yang sibuk dengan pekerjaan, atau orang biasa yang tidak ingin berkunjung. cabang bank untuk menjalankan satu tugas. Ini juga menawarkan kenyamanan bagi nasabah.
- b) Menguraikan kenyamanan yang ditawarkan, perbankan digital memungkinkan pengguna melakukan pekerjaan perbankan sepanjang waktu, dengan ketersediaan akses layanan digital ke fungsi perbankan.

Salah satu kelemahan terbesar dari perbankan yang belum menerapkan digitalisasi adalah kepentingan yang terlalu ditempatkan di atas kertas. Perbankan digital memberikan layanan tanpa harus menggunakan kertas sebagai bahan layanan. Seorang pengguna dapat masuk ke akun mereka kapan saja untuk memantau catatan.

Perbankan digital memungkinkan pengguna untuk mengatur pembayaran otomatis untuk tagihan utilitas reguler seperti listrik, gas, telepon, dan kartu kredit. Nasabah tidak lagi harus melakukan upaya untuk mengingat tanggal jatuh tempo. Nasabah dapat memilih peringatan tentang pembayaran yang akan datang dan iuran yang belum dibayar.

Perbankan digital memperluas layanan ke daerah-daerah terpencil tampaknya merupakan langkah menuju pembangunan holistik. Dengan smartphone dengan harga terjangkau dan akses internet di daerah terpencil, masyarakat pedesaan dapat memanfaatkan layanan perbankan digital secara maksimal.

Transfer dana melalui perbankan digital mengurangi risiko mata uang palsu. Dengan bantuan perbankan digital, pengguna dapat melaporkan dan memblokir kartu kredit yang salah tempat dengan mengklik tombol. Manfaat ini sangat memperkuat privasi dan keamanan yang tersedia bagi nasabah bank. Dengan mempromosikan masyarakat tanpa uang tunai, perbankan digital membatasi peredaran uang hitam karena Pemerintah dapat melacak pergerakan dana. Dalam jangka panjang, perbankan digital diharapkan dapat menurunkan permintaan pencetakan mata uang. Produk Perbankan Digital bisa memiliki akses ke koneksi internet yang stabil dan perangkat pintar yang mendukung internet, perbankan digital memiliki banyak hal untuk ditawarkan didalam digitalisasi.

Peluang dan Tantangan Penerapan Digital Banking

Pemamfaatan teknologi digital perbankan syariah dalam penerapannya di digital banking tidak mudah untuk merubah seluruh tatanannya dan sistem perbankan syariah dalam waktu sesaat. Butuh uji coba pada kelayakan dan dampaknya pada sejumlah bidang. Pemamfaatan teknologi digital tentunya mengandalkan layanan yang bisa digunakan pada era digitalisasi sekarang ini, bank syariah akan berhadapan dengan dua kondisi sekaligus, yaitu peluang dan tantangan. Peluangnya adalah perbankan syariah berkesempatan untuk membangun SDM yang kreatif dan inovatif. Selain itu, penawaran khusus yang dirancang dengan landasan syariat Islam, akan mudah diterima di kalangan masyarakat, khususnya Muslim. Dengan adanya teknologi digital ini juga akan mendorong terjalannya Kerjasama dan daya saing yang sehat antar perbankan syariah dan konvensional.

Dengan adanya kemajuan teknologi memberikan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan: (1) Mudah untuk dicari, ditelusuri, diakses dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna; (2) Tidak terhambat oleh jarak yang jauh, perbedaan bahasa dan waktu; (3) Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antra device yang satu dengan device yang lainnya.

Dengan adanya digital bank diharapkan bank dapat mempermudah dalam transaksi dan juga pelayanan. Sehingga dapat membantu bank untuk mejalin dan menjaga hubungan dengan para nasabah dengan baik, mengatasi keluhan nasabah dengan respon yang lebih cepat, serta dapat menembangkan produk atau layanan yang lebih tepat dengan lebih cepat, praktis, jelas dan transparan bagi para nasabah. Bank lebih lebih efisien dari segi waktu karena dengan digitalisasi nasabah tidak lagi perlu repot-repot ke kantor cabang misalnya untuk transfer uang kesanak saudara yang berbeda daerah.

Perkembangan Digital Banking di Dunia Perbankan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, mengarah perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga diharapkan bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya.

Sejak layanan perbankan digital dilakukan oleh Stanford Federal Credit pada tahun 1994, secara digital perbankan menyebar dengan pesat ke seluruh dunia. Intert banking sudah berkembang dan diterapkan di Indonesia pada tahun 1998 oleh BII dan mobile banking di terapkan oleh BCA Syariah pada tahun 2001, mobile banking Islami diterapkan oleh BCA syariah pada tahun 2014 dan diikuti oleh bank lain. Transaksi menggunakan digital Perbankan semakin masih setelah pertumbuhan Start-Up Business di tahun 2010 dan terus berkembang hingga sekarang. Perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan tren bisnis menjadi faktor pendorong bagi bank untuk terus berinovasi, khususnya bank syariah yang memiliki dua aturan menjalankan bisnisnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi, digitak banking mulai mewarnai setiap aktivitas keuangan nasabah. Kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan. Namun sayangnya, masih Sebagian masyarakat yang menikmati layanan perbankan digital ini. Berdasarkan data dari lembaga keuangan dunia menyatakan bahwa hanya 54% dari masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan. Generasi millennial sekarang berfikir bahwa ATM, *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking* dan lainnya adalah hal yang sudah biasa, atau hal yang begitu mainstream. Pada saat ini masyarakat berfikir, bagaimana masyarakat ingin membuka rekening, menabung, serta mengajukan kredit atau pinjaman dan layanan perbankan lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor bank yang bersangkutan. Hal ini yang menjadi peluang sebagai potensi dan kesempatan bagi bank, untuk meningkat minta calon nasabah dengan memberikan layanan yang nasabah inginkan sehingga loyal terhadap bank.

Manfaat Perbankan Digital

Maju ke cara yang lebih canggih secara teknologi dalam melakukan sesuatu, tak perlu dikatakan lagi bahwa manfaatnya jauh lebih besar daripada biayanya. Demikian pula, perbankan digital sebagai produk sampingan teknologi bertujuan untuk membuat hidup lebih mudah bagi nasabah bank. Perbankan digital memiliki manfaat sebagai berikut:

a) Perbankan digital memungkinkan konsumen untuk melakukan fungsi perbankan dari kenyamanan rumah mereka, baik itu orang tua

yang lelah menunggu dalam antrean atau profesional kelas pekerja yang sibuk dengan pekerjaan, atau orang biasa yang tidak ingin berkunjung. cabang bank untuk menjalankan satu tugas. Ini juga menawarkan kenyamanan.

b) Menguraikan kenyamanan yang ditawarkan, perbankan digital memungkinkan pengguna melakukan pekerjaan perbankan sepanjang waktu, dengan ketersediaan akses digitalisasi ke fungsi perbankan.

Salah satu kelemahan terbesar dari perbankan tradisional adalah kepentingan yang terlalu ditempatkan di atas kertas. Perbankan menjadi tanpa kertas dengan berkembangnya perbankan digital sebagai layanan. Seorang pengguna dapat masuk ke akun mereka kapan saja untuk memantau catatan.

Perbankan digital memungkinkan pengguna untuk mengatur pembayaran otomatis untuk tagihan utilitas reguler seperti listrik, gas, telepon, dan kartu kredit. Pelanggan tidak lagi harus melakukan upaya sadar untuk mengingat tanggal jatuh tempo. Pelanggan dapat memilih peringatan tentang pembayaran yang akan datang dan iuran yang belum dibayar. Belanja online telah menjadi cakewalk dengan saluran pembayaran yang terintegrasi dengan baik dengan portal belanja online. Perbankan internet telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pembayaran online.

Perbankan digital memperluas layanan ke daerah-daerah terpencil tampaknya merupakan langkah menuju pembangunan holistik. Dengan smartphone dengan harga terjangkau dan akses internet di daerah terpencil, masyarakat pedesaan dapat memanfaatkan layanan perbankan digital secara maksimal.

Transfer dana berkemampuan perbankan digital mengurangi risiko mata uang palsu. Dengan bantuan perbankan digital, pengguna dapat melaporkan dan memblokir kartu kredit yang salah tempat dengan mengklik tombol. Manfaat ini sangat memperkuat privasi dan keamanan yang tersedia bagi nasabah bank. Dengan mempromosikan masyarakat tanpa uang tunai, perbankan digital membatasi peredaran uang hitam karena Pemerintah dapat melacak pergerakan dana. Dalam jangka panjang, perbankan digital diharapkan dapat menurunkan permintaan pencetakan mata uang. Produk Perbankan Digital Jika seseorang memiliki akses ke koneksi internet yang stabil dan perangkat pintar yang mendukung internet, perbankan digital memiliki banyak hal untuk ditawarkan.

Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Perbankan Syariah

Di era digitalisasi sekarang industri perbankan syariah sudah harus mengambil peran penting dalam digitalisasi keuangan, karena transaksi dipasar keuangan hampir 85%. Dilihat dari perkembangan digitalisasi, perbankan syariah perlu melakukan transformasi untuk mendukung digitalisasi sistem

keuangan. Perbankan Syariah pun dapat melakukan interlink dengan *financial technology* untuk mendorong digitalisasi tersebut. Karena dengan adanya digitalisasi keuangan, akan mempermudah bank dalam menganalisis data nasabah. Lewat digitalisasi ini, Bank Indonesia dapat memotret semua sistem pembayaran, sekaligus melakukan analisis dan memberikan data tersebut ke industri sebagai bahan credit scoring.

Potensi untuk melakukan digitalisasi keuangan juga terbuka lebar karena besarnya penetrasi internet di Indonesia. Terlebih lagi pada masa pandemi Covid-19, memaksa kita untuk menghindari pertemuan langsung secara fisik sehingga pemanfaatan digitalisasi sangat diperlukan. Setidaknya, pada kuartal II/2020 pertumbuhan transaksi e-commerce tumbuh 39% dibandingkan kuartal I/2020 (*quarter to quarter/qtt*) menjadi 383,5 juta. Hanya saja, peningkatan pertumbuhan transaksi e-commerce ini tidak diikuti dengan sales yang menurun 4,4% (qtt) pada kuartal II/2020. Sementara itu, digital banking juga mengalami pertumbuhan volume pada kuartal II/2020 sebesar 6,26% qtt menjadi 1.137 juta dengan nominal yang menurun 8,29% (qtt) menjadi Rp6.143 triliun. *Digital banking* volumenya meningkat, dulu yang banyak melakukan transaksi adalah korporasi, sekarang yang banyak adalah individu.

Di era digitalisasi ini Perbankan Syariah sudah bisa memanfaatkan teknologi ini untuk menyebar luaskan tentang perbankan itu sendiri, seperti melakukan webinar secara rutin oleh pihak perbankan syariah yang membahas tentang apa saja yang terdapat di dalam bank tersebut. Karena salah satu masalah yang terjadi dikalangan masyarakat awam masih banyak yg belum mengetahui apa itu perbankan syariah, karena masyarakat masih menganggap bank syariah dan konvensional sama saja, tinggal lagi hanya berbeda labelnya saja. Maka optimalisasi digital ini menjadi salah satu solusinya.

Era digital atau *fintech* dengan kemudahan dan kecepatannya yang sangat membantu masyarakat sudah dipertimbangkan untuk menjadi peluang bisnis. Misalnya proses pembiayaan menggunakan *fintech* melalui *smartphone* sehingga transaksi dapat dilakukan dengan mudah. Dan perlu juga adanya konten-konten yang menarik untuk dibuat di sosial media agar nasabah atau masyarakat lebih tertarik membaca tentang perbankan syariah serta mudah memahaminya.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Dalam meminimalisir berbagai hambatan yang ada, tentunya bank syariah harus segera mengatur strategi agar perkembangan dari bank syariah ini dapat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Hambatan yang menjadi tantangan dalam pengembangan bank syariah tentunya tidak selamanya abadi. Hal ini akan menjadi tugas kita bersama dalam melakukan penentuan strategi agar bank syariah lebih diminati. Adapun tawaran strategi yang bisa dilakukan untuk meminimalisir berbagai hambatan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan kemajuan teknologi saat ini menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, sehingga perlu dilakukan penguatan system agar digitalisasi lebih optimal dan dampaknya dapat dirasakan masyarakat luas. Digitalisasi mengharuskan bank syariah melakukan pembaharuan layanan, mengingat peralihan dunia perbankan menjadi digital dapat meningkatkan efisiensi proses kerja dan meningkatkan kualitas layanan nasabah, dengan melakukan digitalisasi, bank sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan, dan diproyeksikan layanan digital menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan industri perbankan secara berkelanjutan.
- 2) Praktisi perbankan syariah yang ada ditengah air saat ini masih didominasi oleh praktisi bank konvensional atau mereka yang tidak konsentrasi lulusan dari perbankan syariah. Artinya pelaku yang ada diperbankan syariah umumnya adalah praktisi yang bermigrasi dari bank konvensional. Untuk itu sangat dibutuhkan kerjasama yang sistematis dan terencana dari seluruh pihak, dengan adanya kerjasama ini dapat mengubah kualitas karyawan menjadi sesuai dengan standar yang dibutuhkan untuk peningkatan mutu kinerja di perbankan syariah.
- 3) Perlunya inovasi akan produk perbankan syariah. Pada dasarnya produk-produk di perbankan syariah sudah inovatif. Akan tetapi persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan menuntut pihak perbankan harus lebih inovatif dalam menawarkan produknya sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakannya. Salah satu keuntungan dengan produk syariah pada bank syariah adalah penerapan sistem bagi hasil yang menjadikan bank syariah lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun dari luar negeri. Pengembangan produk bank syariah akan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional. Beberapa inisiatif yang dapat dilakukan oleh bank syariah, misalnya melalui mirroring produk dan jasa bank syariah internasional serta mendorong bank syariah milik asing untuk membawa produk-produk yang sukses di luar negeri ke Indonesia.

Selain itu ada beberapa tawaran program yang perlu dilakukan perbankan syariah agar lebih sistematis dan dapat berkembang pesat, diantaranya :

- 1) Program pencitraan baru merupakan prioritas utama dalam memperluas pasar, sehingga perbankan syariah Indonesia memiliki citra baru yang bisa menarik semua golongan masyarakat tanpa terkecuali. Dengan demikian, bank syariah perlu melakukan positioning sebagai perbankan yang saling mendukung kedua belah pihak yang ditunjang oleh berbagai keunikan khas seperti: produk yang lebih beragam dengan skema lebih variatif, transparan-adil bagi bank dan nasabah, SDM yang kompeten dalam keuangan dan beretik, *IT system* yang update dan *user friendly*, serta fasilitas ahli investasi, keuangan dan syariah. Positioning dan diferensiasi tersebut perlu dilakukan untuk menampilkan branding baru sebagai lebih dari sekedar bank.
- 2) Program pengembangan segmen pasar dengan memahami profil segmen pasar yang dihadapi, tentunya bank syariah akan dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat demi menjangkau pasar yang lebih luas. Potret nasabah perbankan di Indonesia umumnya sudah memahami keunggulan masing-masing perbankan dimana perbankan konvensional unggul dalam jaringan yang luas dan memiliki fasilitas layanan yang handal dan luas. Di sisi lain, perbankan syariah unggul karena karakteristik produk, sehingga mereka ingin menggunakan kedua jenis perbankan tersebut. Oleh karena perlu bagi suatu bank syariah untuk mengemas kegiatan pemasarannya secara terpadu dan profesional, sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi, yang pada akhirnya akan tetap mempercayakan kemitraan pada bank syariah.
- 3) Program peningkatan pelayanan. Peningkatan kualitas layanan mesti terus dilakukan di area yang terkait keunikan maupun bersifat umum. Dengan mengadopsi konsep *service excellency* berdasarkan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*).

Program komunikasi yang universal dan terbuka dengan berbagai upaya promosi dan komunikasi oleh bank syariah kepada masyarakat perlu mencermati spektrum peta segmen pasar yang ingin dijangkaunya, sehingga dapat menjaga citra baru perbankan syariah Indonesia yang modern, terbuka bagi semua segmen masyarakat (inklusif), dan melayani seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Berbagai program promosi perlu dilakukan dengan tetap mengacu kepada positioning sebagai perbankan yang saling menguntungkan kedua belah pihak (bank dan nasabah) dan mendukung branding sebagai "lebih dari sekedar bank".

Conclusion

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka ditarik kesimpulan bahwa bank perlu menentukan strategi yang tepat agar dapat lebih mengoptimalkan digitalisasi pada transaksi di Perbankan Syariah. Berbagai hambatan dan tawaran strategi sebagai solusi telah disampaikan. Saat ini posisi perbankan sudah sangat diuntungkan dengan jumlah populasi masyarakat dan untuk bank syariah memiliki populasi muslim dari masyarakat. Dan hukum dalam transaksi digitalisasi ini segera dibenahi lebih dalam agar aktivitasnya sesuai dengan harapan. Hanya saja tinggal penekanan strategi perlu dilakukan agar kuantitas yang ada sesuai dengan target yang diharapkan. Keberadaan media digital yang sudah menyebar luas juga perlu dioptimalkan kembali, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari keberadaan digitalisasi tersebut.

References

- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(01), 23-35.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lestari, N. M. (2020). Analisis Kuantitas Dan Kualitas Tenaga Kerja Perbankan Syariah Yang Terdampak Disrupsi Digital. *Ekonomi Islam*, 11(2), 109-126.
- Marhamah, M., & Fauzi, F. (2021). Jurnalisme Di Era Digital. *JICOMS: Journal of Islamic Communication and Media Studies*, 1(1), 16-37.
- Nurfadilla, N. (2021). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada Bank Muamalat Kota Palopo). *Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada Bank Muamalat Kota Palopo)*.
- Putera, A. P. (2020). Prinsip Kepercayaan Sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 3(1), 128-139.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Suharyadi, D. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada

toko yoehan wanaherang bogor. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 289-296.

Wiwoho, J. (2014). Peran lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank dalam memberikan Distribusi keadilan bagi masyarakat. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(1), 87-97.