An-Najah: Journal of Islamic Economics
Volume 2, Nomor 2, Oktober 2026

https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/en

Analisis Efektivitas Digitalisasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah

Jefani anastasya, Bulan Al Mugni, Indira Ramadhani, Hendra

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara kualitatif efektivitas penerapan digitalisasi layanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada sektor perbankan syariah di Indonesia. Transformasi teknologi di era modern menuntut bank syariah untuk segera berinovasi menghadirkan layanan berbasis digital tanpa mengorbankan kepatuhan terhadap prinsip hukum Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital seperti aplikasi *mobile banking* terbukti sangat efektif dalam memangkas biaya operasional dan memperluas basis nasabah muda milenial. Selain itu, digitalisasi berhasil meningkatkan secara signifikan seluruh dimensi kualitas pelayanan, mulai dari kecepatan transaksi, transparansi rekam jejak, hingga pemenuhan jaminan kepatuhan syariat secara otomatis, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Perbankan Syariah, Digitalisasi Layanan, Kualitas Pelayanan, Transformasi Digital, Loyalitas Nasabah.

Abstract

This study aims to qualitatively analyze the effectiveness of service digitalization implementation on improving service quality in the Islamic banking sector in Indonesia. Technological transformation in the modern era requires Islamic banks to immediately innovate by providing digital-based services without compromising compliance with Islamic legal principles. The research method used is a descriptive qualitative approach through literature study. The results show that the implementation of digital services such as mobile banking applications is proven to be highly effective in cutting operational costs and expanding the millennial young customer base. In addition, digitalization has successfully improved all dimensions of service quality significantly, ranging from transaction speed, trace record transparency, to the fulfillment of automated sharia compliance guarantees, which ultimately leads to increased customer loyalty.

Keywords: *Islamic Banking, Service Digitalization, Service Quality, Digital Transformation, Customer Loyalty.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat masif di era Revolusi Industri telah memicu transformasi besar pada berbagai sektor esensial, tak terkecuali dalam ekosistem industri perbankan nasional. Fenomena digitalisasi ini secara fundamental telah mengubah paradigma perilaku nasabah yang kini semakin menuntut layanan keuangan yang serba cepat, praktis, dan dapat diakses dari mana saja tanpa batasan ruang maupun waktu. Perubahan gaya hidup masyarakat modern yang sangat bergantung pada gawai dan koneksi internet memaksa seluruh institusi perbankan untuk segera beradaptasi. Transformasi menuju layanan perbankan digital bukan lagi sekadar pilihan inovasi opsional, melainkan telah menjadi kebutuhan mutlak demi mempertahankan eksistensi.

Di tengah pusaran arus digitalisasi global tersebut, industri perbankan syariah di Indonesia juga dihadapkan pada tuntutan krusial untuk terus melakukan akselerasi dan pembenahan pada infrastruktur teknologinya. Sebagai entitas lembaga keuangan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariat Islam, perbankan syariah memiliki kewajiban ganda untuk tetap kompetitif secara komersial sekaligus menjaga kesucian nilai-nilai hukum ekonomi Islam. Akselerasi digitalisasi layanan perbankan syariah diharapkan mampu memberikan pengalaman bertransaksi yang jauh lebih efisien dan terintegrasi bagi seluruh nasabahnya. Langkah adaptif ini sangat diperlukan agar bank syariah tidak tertinggal dari para pesaing konvensional yang lebih dahulu mapan dalam mengembangkan ekosistem keuangan digital modern secara masif.

Meskipun potensi pertumbuhan perbankan syariah sangat besar, faktanya masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara kualitas fitur digital perbankan syariah dibandingkan dengan bank konvensional di pasar. Beberapa nasabah kerap mengeluhkan keterbatasan fitur transaksi digital, antarmuka aplikasi yang kurang intuitif, serta seringnya terjadi gangguan pada sistem jaringan inti aplikasi seluler bank syariah. Kesenjangan teknologi ini berpotensi memicu migrasi nasabah syariah kembali ke sistem perbankan konvensional yang menawarkan kemudahan utilitas jauh lebih unggul. Oleh sebab itu, efektivitas sistem digitalisasi layanan menjadi isu sentral yang harus segera dievaluasi dan ditingkatkan oleh jajaran manajemen guna mencegah terjadinya atrisi penurunan jumlah basis nasabah harian.

Kualitas pelayanan selalu menjadi faktor determinan paling krusial dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dalam industri jasa perbankan yang memiliki persaingan sangat ketat saat ini. Kualitas layanan yang prima tidak lagi hanya diukur dari keramahan petugas di kantor cabang secara fisik, tetapi sangat ditentukan oleh tingkat keandalan, kecepatan respons, dan keamanan sistem aplikasi digital yang disediakan

pihak bank. Bagi nasabah perbankan syariah, ekspektasi terhadap mutu layanan bahkan jauh lebih tinggi karena melibatkan dimensi spiritual, yakni kepastian bahwa setiap proses transaksi yang difasilitasi oleh sistem komputasi digital benar-benar bebas dari unsur riba, maysir, dan gharar seutuhnya.

Berdasarkan realitas dinamika bisnis tersebut, sangat banyak literatur akademik terdahulu yang telah berupaya mengkaji secara kuantitatif pengaruh pemanfaatan teknologi perbankan terhadap indikator kinerja keuangan entitas perusahaan. Namun demikian, kajian kualitatif yang membedah secara spesifik mengenai sejauh mana efektivitas transformasi digitalisasi ini benar-benar berdampak langsung pada perbaikan dimensi kualitas layanan perbankan syariah masih cukup terbatas. Diperlukan analisis deskriptif mendalam untuk memahami bagaimana proses integrasi teknologi ini dijalankan secara riil di lapangan serta mengidentifikasi berbagai tantangan struktural yang selama ini menghambat optimalisasi pelayanan. Kesenjangan literatur inilah yang secara khusus ingin diisi melalui penjabaran narasi penelitian analitis dalam artikel akademik ini.

Oleh karena itu, penyusunan artikel penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tingkat efektivitas digitalisasi layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. Melalui penelaahan mendalam ini, diharapkan dapat dirumuskan gambaran komprehensif mengenai kontribusi positif inovasi digital terhadap kepuasan nasabah, serta pemetaan atas berbagai kendala teknis operasional. Hasil akhir dari kajian ini sangat diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bermakna bagi pengayaan khazanah literatur ekonomi Islam kontemporer, sekaligus menyajikan rekomendasi strategis praktis bagi jajaran manajemen bank syariah beserta otoritas regulator guna merancang arah kebijakan digitalisasi keuangan syariah yang jauh lebih inklusif dan berdaya saing global.

Kajian Teori

Variabel 1: Digitalisasi Layanan Digitalisasi layanan dalam konteks perbankan merupakan sebuah proses transformasi struktural yang mengintegrasikan secara penuh teknologi informasi digital ke dalam seluruh lini aspek operasional dan layanan bisnis keuangan. Konsep transformasi digital ini tidak sekadar bermakna memindahkan layanan manual berbasis kertas menuju format elektronik, melainkan juga merombak total paradigma model bisnis konvensional guna menciptakan nilai tambah baru yang jauh lebih efisien. Digitalisasi ini secara fundamental mencakup pengembangan platform perbankan inti yang lebih tangguh, pemanfaatan kecerdasan buatan, serta otomatisasi pada rangkaian proses layanan pelanggan, sehingga proses interaksi antara pihak bank dan para nasabah menjadi jauh lebih instan dan sangat transparan.

Wujud implementasi digitalisasi layanan yang paling lazim ditemukan saat ini meliputi fasilitas aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, pembukaan rekening secara daring (*digital onboarding*), dan dompet elektronik mutakhir. Melalui kehadiran ragam fitur inovatif ini, seluruh nasabah bank dimungkinkan untuk melaksanakan berbagai aktivitas transaksi finansial rutin, seperti proses transfer dana, pembayaran berbagai macam tagihan harian, hingga pembelian instrumen produk investasi tanpa perlu repot mengunjungi kantor cabang fisik terdekat. Kenyamanan dan fleksibilitas akses yang ditawarkan oleh teknologi layanan finansial berbasis digital ini telah sukses mengubah standar fundamental ekspektasi masyarakat luas terhadap cara institusi perbankan seharusnya melayani kebutuhan esensial keuangan para nasabahnya.

Bagi entitas perbankan syariah, proses digitalisasi layanan memiliki dimensi kompleksitas tantangan yang jauh lebih unik karena harus senantiasa memastikan terakomodasinya prinsip-prinsip hukum syariat dalam sistem algoritma. Seluruh rancangan arsitektur teknologi digital yang dikembangkan wajib dilengkapi dengan fitur penapisan sistem atau filter khusus yang secara ketat mencegah terjadinya transaksi keuangan menyimpang, seperti investasi pada instrumen non-halal. Selain itu, desain formulasi kontrak cerdas berbasis teknologi harus mampu merepresentasikan esensi akad syariah secara sah, seperti akad mudharabah atau murabahah, di dalam bingkai persetujuan elektronik. Kepatuhan sistemik ini sangat krusial guna menjaga predikat kesucian nilai syariat pada transaksi instan secara digital.

Meskipun menawarkan rentetan keunggulan efisiensi operasional yang sangat menjanjikan, proses integrasi digitalisasi layanan perbankan ini tetap diiringi oleh serangkaian ancaman risiko strategis yang wajib selalu diwaspadai manajemen. Salah satu ancaman paling menonjol di era modern adalah tingginya risiko serangan kejahatan siber yang berpotensi membobol data privasi nasabah serta menguras aset dana secara ilegal melalui celah kerentanan sistem piranti lunak jaringan. Oleh karenanya, inovasi digital mutlak harus selalu diimbangi dengan investasi masif pada infrastruktur keamanan siber yang sangat tangguh. Tanpa adanya jaminan sistem keamanan data yang berlapis, keunggulan fitur digital perbankan justru akan menjadi sumber malapetaka yang meruntuhkan reputasi.

Variabel 2: Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan secara universal didefinisikan sebagai tingkat keunggulan total yang senantiasa diharapkan dan wujud upaya sadar pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut demi memenuhi keinginan spesifik para pelanggan. Dalam lanskap kompetisi bisnis industri perbankan yang sangat ketat, dimensi mutu layanan menjadi elemen diferensiasi paling utama yang sangat menentukan keputusan nasabah untuk terus bertahan atau berpindah. Kualitas pelayanan tidak sekadar berkaitan dengan senyuman ramah dan

sapaan sopan pegawai, melainkan juga mencakup variabel keandalan infrastruktur, jaminan keakuratan pencatatan mutasi saldo, serta kecepatan waktu respons dalam memproses instruksi transaksi atau menyelesaikan aneka rupa keluhan kompleks yang rutin diajukan oleh pengguna jasa.

Dalam konteks institusi perbankan syariah, para akademisi perbankan telah mengembangkan model instrumen pengukuran kualitas layanan spesifik yang sangat populer dikenal dengan sebutan paradigma kerangka dimensi instrumen CARTER. Model komprehensif ini secara khusus menambahkan aspek sentral berupa *Compliance* (kepatuhan penuh pada aturan hukum syariat) pada lima dimensi dasar kualitas layanan jasa konvensional, yakni *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, serta *Responsiveness*. Dimensi kepatuhan syariat ini mutlak menjadi pilar utama pembeda paling hakiki, karena mayoritas nasabah menjadikan aspek kesesuaian operasional produk keuangan dengan fatwa keagamaan sebagai alasan paling mendasar ketika pertama kali mereka memutuskan untuk hijrah menjadi nasabah perbankan yang bernapaskan nilai Islami.

Pemenuhan indikator kualitas pelayanan secara optimal dan konsisten terbukti secara empiris memiliki dampak korelasi kausalitas yang sangat signifikan terhadap proses pembentukan loyalitas dan kepercayaan para nasabah syariah. Ketika seluruh jajaran pihak bank sukses menyajikan pengalaman interaksi transaksi finansial yang memuaskan dan nihil hambatan operasional, persepsi rasa percaya nasabah terhadap profesionalisme institusi keuangan akan otomatis melesat drastis. Kepuasan emosional yang tercipta ini selanjutnya akan mendorong lahirnya perilaku promosi positif secara organik dari mulut ke mulut di kalangan masyarakat luas. Strategi pemasaran natural yang bersumber dari tingginya kualitas layanan ini merupakan aset perusahaan tak berwujud yang berharga.

Memasuki pusaran era keemasan transaksi elektronik, konsep standar pengukuran kualitas layanan kini telah banyak bergeser tajam menuju paradigma pelayanan elektronik yang lazim dikenal sebagai konsep dasar *e-Service Quality*. Kualitas pelayanan dalam ranah digital ini sangat menitikberatkan pada aspek fungsionalitas kemudahan antarmuka situs atau desain aplikasi seluler, stabilitas kecepatan koneksi saat memproses perintah, serta tingkat keamanan kriptografi terhadap perlindungan data sensitif nasabah harian. Jika desain aplikasi perbankan syariah terbukti sering mengalami hambatan kegagalan akses server pada jam sibuk kerja, maka hal tersebut secara otomatis akan mencederai seluruh penilaian akumulatif atas reputasi dan kualitas layanan digital yang selama ini dibanggakan.

Metode Penelitian

Penelitian analitis ini sepenuhnya menggunakan pendekatan metodologi kualitatif dengan desain metode studi literatur deskriptif untuk mengkaji secara mendalam efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan di perbankan syariah. Seluruh data utama yang digunakan merupakan sumber data sekunder yang dikumpulkan secara cermat dari berbagai sumber referensi literatur akademik terpercaya, seperti jurnal ilmiah bereputasi, laporan tahunan industri perbankan, serta hasil publikasi resmi. Proses pelaksanaan analisis data dilakukan secara sistematis berurutan melalui tiga tahapan terstruktur menurut model interaktif, yang mencakup serangkaian kegiatan reduksi pemilahan data, tahapan penyajian data dalam bentuk narasi logis, dan diakhiri dengan proses penarikan kesimpulan akhir yang sangat komprehensif.

Hasil dan Pembahasan

Sub Bab 1: Transformasi dan Efektivitas Digitalisasi Layanan

Realisasi transformasi adopsi teknologi pelayanan digital pada jaringan industri perbankan syariah di Indonesia saat ini telah sukses menunjukkan tingkat tren pergerakan kemajuan struktural yang amat sangat menggembirakan. Hampir seluruh entitas bank umum syariah terkemuka kini telah secara masif meluncurkan beragam pembaruan arsitektur aplikasi *mobile banking* generasi terbaru dengan desain antarmuka pengguna yang semakin terlihat intuitif, modern, dan sangat responsif. Aplikasi seluler generasi mutakhir tersebut kini tidak lagi sebatas hanya berfungsi dominan sebagai sarana pengecekan informasi saldo bulanan, tetapi juga telah berhasil menjelma sempurna menjadi portal instrumen solusi manajemen keuangan dan pusat ekosistem kegiatan transaksi sosial syariah nasabah.

Dari sudut pandang kalkulasi indikator efisiensi operasional manajemen, agenda implementasi digitalisasi inovasi layanan terbukti sangat sukses berperan signifikan dalam strategi penekanan rasio beban biaya operasional perbankan syariah. Pemanfaatan fasilitas kanal transaksi mandiri elektronik yang masif berhasil mengurangi secara drastis tingkat ketergantungan nasabah rutin terhadap proses interaksi tatap muka di meja *teller* fisik. Pengurangan intensitas frekuensi kunjungan langsung ini sukses memungkinkan jajaran pimpinan bank untuk merasionalisasi alokasi pengeluaran dana pemeliharaan kantor cabang konvensional dan kemudian mengalihkannya. Dana hasil efisiensi rasionalisasi ini kemudian dapat secara bijak diinvestasikan kembali untuk memperkuat kapasitas struktur fondasi ketahanan cadangan modal keuangan inti milik perusahaan.

Efektivitas digitalisasi sistem layanan keuangan juga terbukti sangat nyata berkontribusi masif terhadap tingkat akselerasi proses penetrasi jangkauan pasar yang lebih luas dan merata ke seluruh pelosok nasional. Lewat kehadiran inovasi brilian berupa fitur pembukaan rekening secara daring penuh, kini seluruh calon nasabah bank syariah tidak perlu lagi repot meluangkan waktu datang menuju bangunan kantor fisik. Kemudahan akses pembukaan rekening jarak jauh ini terbukti sukses luar biasa dalam strategi besar memikat minat jutaan generasi milenial dan generasi Z. Segmen demografi usia muda yang sangat adaptif teknologi ini merupakan tulang punggung pendorong pertumbuhan dominan aset pasar perbankan syariah masa depan.

Meskipun rangkaian pencapaian kemajuan inovasi teknologi ini terlihat sangat menakjubkan, realitas implementasi operasional harian digitalisasi bank syariah nyatanya masih menyisakan serangkaian titik kendala problematik yang cukup menantang manajemen. Isu kendala utama sangat berkaitan erat dengan fenomena kesenjangan tingkat literasi pemahaman teknologi dasar yang masih umum melanda segmen populasi kelompok nasabah lanjut usia konvensional. Mereka masih kerap dihinggapi perasaan ragu dan paranoid terkait jaminan tingkat keamanan uang saat bertransaksi memencet tombol gawai. Akibatnya, masih sangat dibutuhkan program edukasi pendampingan layanan literasi yang sangat masif, bersahabat, dan berkelanjutan untuk benar-benar meyakinkan mereka agar mau bermigrasi beralih menuju pemakaian platform seluler.

Lebih lanjut, dalam upaya strategis mempertahankan momentum keandalan fungsionalitas dan tingkat efektivitas fitur aplikasi seluler digital ini, komitmen investasi modal berkesinambungan mutlak sangat wajib terus dialokasikan. Bank syariah tidak bisa sekadar berpuas diri hanya setelah meluncurkan satu versi aplikasi perangkat lunak awal tanpa pernah repot melakukan jadwal perawatan server pembaruan berkala sistemnya. Seiring dengan pergerakan lonjakan tajam volume transaksi nasabah harian yang semakin padat, kapasitas daya tampung penanganan beban jaringan data bank wajib terus ditingkatkan kapasitasnya. Kegagalan serius dalam antisipasi pemeliharaan prasarana sistem ini dapat seketika meruntuhkan seluruh arsitektur pelayanan yang tadinya telah dibangun susah payah oleh pihak direksi.

Sub Bab 2: Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Inovasi digitalisasi layanan perbankan kini terbukti telah membawa dampak transformasi lonjakan peningkatan kualitas pelayanan perbankan syariah yang sungguh sangat fundamental dan bersifat merata di seluruh level. Dampak positif paling konkret seketika langsung dapat dirasakan nasabah melalui hadirnya keunggulan indikator dimensi kecepatan akses pemrosesan mutasi dan tingkat keandalan respons waktu penyediaan

layanan secara penuh 24 jam nonstop sehari. Kemampuan teknis jaringan mesin peladen komputasi untuk selalu hadir memfasilitasi kebutuhan transaksi transfer dana pada jam malam libur sukses mendobrak limitasi sistem kantor konvensional. Keluwesan luar biasa ini menjamin terpenuhinya dimensi kualitas reliabilitas pelayanan nasabah pada tingkatan ekspektasi kepuasan tertinggi.

Pengaruh kehadiran sistem otomatisasi transaksi terkomputerisasi mutakhir ini turut secara nyata mempertegas komitmen kualitas dimensi tingkat jaminan akurasi data serta keterbukaan transparansi pelaporan rekam jejak aktivitas akun finansial. Setiap riwayat pencatatan transaksi yang sukses dieksekusi melalui perantara aplikasi gawai, secara presisi otomatis selalu tersimpan rapi abadi tanpa sedikitpun mengalami risiko kesalahan input perhitungan selisih angka manual sisa saldo uang. Kemudahan fasilitas penarikan unduh dokumen rekam histori rekening secara mandiri setiap saat juga nyata menumbuhkan fondasi sentimen positif kepercayaan nasabah. Ketersediaan akses verifikasi transaksi mandiri independen ini menjadi kunci elemen krusial pembentuk persepsi jaminan mutu kualitas pelayanan profesional perbankan.

Terkait dengan pilar dimensi kepatuhan syariat, arsitektur tata layanan digital saat ini didesain sedemikian rupa rumitnya agar kepatuhan nilai operasional agama Islam senantiasa selalu tetap dapat terjamin. Sebagai contoh nyata inovasi, fitur layanan pembayaran donasi zakat otomatis dan instrumen transfer infak sosial ke lembaga amil terpercaya sukses diintegrasikan ke layar awal aplikasi nasabah dengan sangat indah. Tidak sekadar mempermudah, inovasi ini menegaskan betapa fitur ekosistem layanan perbankan syariah turut memprioritaskan pemenuhan dimensi tanggung jawab fasilitasi ibadah finansial umat secara beretika. Sistem penapisan transaksi elektronik ini mampu mencegah secara ketat nasabah melakukan penyaluran pembayaran denda tagihan menuju rekening berbau riba.

Dimensi empati pelayanan personal yang dahulu hanya bisa ditawarkan khusus melalui tatap muka senyum di cabang, kini mulai sangat sukses direplikasi dan digantikan oleh kemampuan sistem teknologi. Berkat kemajuan dukungan teknologi canggih mesin analisis basis data raya dan program asisten cerdas, bank kini mampu secara otomatis segera menyajikan rekomendasi penawaran produk asuransi syariah yang memang paling relevan sesuai karakteristik profil pengeluaran pribadi masing-masing nasabah. Sentuhan interaksi personalisasi menu rekomendasi ini sukses menghadirkan efek psikologis rasa diperhatikan secara personal oleh nasabah penggunanya. Modul layanan robot percakapan cerdas yang sangat responsif juga senantiasa siaga setiap waktu menjawab seluruh keraguan operasional nasabah.

Sebagai benang merah kesimpulan dampak akhir atas serangkaian ulasan argumentasi tersebut, wujud nyata digitalisasi tata layanan perbankan syariah terbukti sangat efektif mengatrol seluruh dimensi penilaian kualitas jasa. Melalui kombinasi perpaduan harmonis antara prinsip kesucian transaksi keuangan Islam dan efisiensi kepraktisan aplikasi inovasi teknologi, bank syariah sukses besar dalam menetapkan wujud rumusan standar rujukan keunggulan kualitas layanan terbaru di pasar finansial. Untuk dapat senantiasa bertahan kompetitif menghadapi ketatnya persaingan serbuan era bank murni digital murni, bank syariah mutlak tidak boleh berhenti mengembangkan inovasi pembaruan. Proses transformasi evolusi digital berkelanjutan ini senantiasa wajib dijaga selaras bersama koridor suci fatwa syariat.

Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian kajian analitis mendalam yang telah dipaparkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi digitalisasi layanan terbukti sangat efektif dalam meningkatkan dan mentransformasi kualitas pelayanan perbankan syariah di Indonesia. Inovasi teknologi layanan digital ini sukses mengakselerasi tingkat efisiensi operasional manajemen, memperluas jangkauan cakupan inklusi keuangan nasabah muda, serta meningkatkan secara tajam dimensi keandalan, kecepatan, dan transparansi data transaksi. Meskipun tetap dihadapkan pada kendala hambatan literasi nasabah lanjut usia serta ancaman keamanan jaringan siber, digitalisasi terbukti ampuh mengakomodasi pengintegrasian pilar kepatuhan syariat secara lebih praktis dalam kehidupan modern. Ke depannya, bank syariah diharapkan senantiasa konsisten melanjutkan inovasi investasi infrastruktur teknologinya.

Daftar Pustaka

Bahrudin, M., & Zuhdi, S. (2020). "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inovasi Digital terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(1), 45-60.

Othman, A. Q., & Owen, L. (2001). "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House". *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1-26.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2025). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.

Rahman, A. A., & Kassim, S. H. (2022). "Digital Transformation and Service Quality in Islamic Banking: Evidence from Southeast Asia". *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 18(3), 88-105.

An-Najah: Journal of Islamic Economics
Volume 2, Nomor 2, Oktober 2026

https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/en

Suharyadi, D., & Hidayat, R. (2023). "Dampak Pemanfaatan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah". *Jurnal Keuangan dan Bisnis Syariah*, 11(2), 210-225.