



Peran Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah di Era Gen Z

Iqbal¹, Juliana Putri²

^{1,2}Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Sultanah Nahrasyiah Lhokseumawe

Email : iqbaall.m09@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Oktober 02, 2025

Revised Oktober 18, 2025

Accepted Oktober 25, 2025

Keywords:

Service Innovation, Customer Satisfaction, Islamic Banking, Generation Z, Banking Digitalization

ABSTRACT

This study explores the role of service innovation in enhancing customer satisfaction within Islamic banking institutions, with a particular focus on Generation Z. The research is grounded in the shifting behavior of young customers who prefer fast, flexible, and digital-based banking services that remain aligned with Islamic principles. A descriptive qualitative approach was employed to gain in-depth insights into how digital innovations—such as online account registration, Sharia-based financial consultations via mobile apps, electronic queuing systems, and real-time transaction notifications—are implemented. Data were collected through interviews, direct observation, and document analysis at several Islamic bank branches that have adopted such innovations. The findings reveal that these innovations not only improve service efficiency and convenience but also foster stronger trust and customer loyalty. However, challenges persist, including limited technological infrastructure, uneven digital literacy among customers, and underdeveloped regulatory frameworks. The study concludes that a synergy between technological innovation, Sharia compliance, and a human-centered service approach is crucial for Islamic banks to achieve sustainable competitiveness in the digital era.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received Oktober 02, 2025

Revised Oktober 18, 2025

Accepted Oktober 25, 2025

Kata Kunci:

Inovasi Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Generasi Z, Digitalisasi Perbankan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah kontribusi inovasi layanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah bank syariah, khususnya pada segmen generasi Z. Latar belakang penelitian didasari oleh pergeseran perilaku nasabah muda yang lebih menyukai layanan berbasis digital yang cepat, fleksibel, dan tetap selaras dengan nilai-nilai syariah. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami secara mendalam dinamika implementasi inovasi digital seperti pembukaan rekening daring, konsultasi keuangan syariah melalui aplikasi, sistem antrean elektronik, serta fitur transaksi real-time. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi di beberapa unit layanan bank syariah yang telah menerapkan teknologi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital yang belum merata, serta belum optimalnya regulasi menjadi hambatan yang perlu diatasi. Studi ini merekomendasikan pentingnya sinergi antara inovasi teknologi, nilai syariah, dan pendekatan humanis agar bank syariah dapat membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di tengah era digital.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Iqbal

Universitas Islam Negeri Sultanah Nahrasyah Lhokseumawe

E-mail: iqbaall.m09@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini tidak lepas dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sistem keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah hadir sebagai solusi alternatif bagi masyarakat yang menginginkan layanan keuangan yang adil, transparan, dan berkelanjutan, serta terhindar dari praktik-praktik yang dilarang dalam Islam seperti riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (perjudian). (Islam & Alauddin, 2024). Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu pusat keuangan syariah global. Potensi ini tentunya menjadi peluang besar yang harus dimanfaatkan secara maksimal oleh pelaku industri perbankan syariah.

Seiring Meski terus berkembang, perbankan syariah masih menghadapi tantangan yang cukup besar, terutama dalam hal bersaing dengan bank konvensional yang lebih dulu hadir dan telah memiliki sistem operasional yang lebih mapan. Di tengah kemajuan zaman, khususnya di era digital saat ini, bank syariah dituntut untuk mampu melakukan inovasi agar dapat memberikan layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga relevan dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia perbankan di seluruh dunia. Munculnya internet, perangkat seluler, serta sistem pembayaran digital telah membentuk harapan baru dari masyarakat pengguna layanan keuangan. Nasabah kini cenderung menginginkan akses layanan yang praktis, dapat dilakukan kapan saja, dan dari mana saja. Dalam situasi ini, bank syariah dihadapkan pada tantangan untuk bisa mengikuti kemajuan teknologi, namun tetap menjaga nilai-nilai syariah sebagai fondasi utama dalam setiap layanannya.

Meskipun digitalisasi membawa kemudahan, bank syariah menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital sebagian nasabah dan persaingan dengan bank konvensional yang menawarkan inovasi serupa. Keunggulan bank syariah dalam aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah dan hubungan personal dengan nasabah juga berisiko tergerus. Untuk mengatasinya, bank syariah perlu menyediakan edukasi digital yang inklusif, menjalin kerja sama dengan fintech syariah, serta tetap menjaga interaksi langsung guna mempertahankan loyalitas nasabah (Masyarakat et al., 2023).

Penerapan inovasi layanan digital di bank syariah masih menghadapi beberapa hambatan, seperti rendahnya pemahaman teknologi di kalangan nasabah dan persaingan ketat dari bank konvensional yang menawarkan layanan serupa. Oleh karena itu, bank syariah perlu menonjolkan ciri khasnya, khususnya dalam aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah. Tantangan lain yang muncul adalah berkurangnya interaksi langsung antara petugas bank dan nasabah, padahal kedekatan ini penting dalam membangun kepercayaan (Hardi & Ahmad,



2024). Untuk menjawab hal tersebut, bank syariah perlu menyediakan edukasi digital yang dapat menjangkau seluruh kalangan, bekerja sama dengan fintech berbasis syariah, serta tetap menjaga kombinasi antara layanan digital dan sentuhan personal agar loyalitas nasabah tetap terjaga.(Gunawan & Megawati, 2023).

Studi mengenai keterkaitan antara inovasi layanan dan kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah di Indonesia hingga saat ini masih tergolong minim. Padahal, kajian semacam ini memiliki peran strategis dalam memberikan pemahaman mendalam tentang bentuk inovasi yang paling sesuai dengan karakteristik nasabah syariah, hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi, serta pengaruh konkret terhadap persepsi dan loyalitas nasabah. Hasil dari penelitian ini berpotensi menjadi referensi penting bagi manajemen bank syariah, regulator, serta pihak terkait lainnya dalam merancang kebijakan dan strategi pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetap berpijak pada prinsip-prinsip syariah, dan mampu membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan(Ayu & Fasa, 2025)

Ketertarikan penulis terhadap topik ini dilatarbelakangi oleh perubahan signifikan dalam perilaku generasi muda, khususnya generasi Z, terhadap layanan keuangan, termasuk perbankan syariah. Sebagai generasi yang tumbuh di tengah kemajuan teknologi digital, Gen Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan akses, kecepatan layanan, serta personalisasi pengalaman perbankan. Namun, dalam praktiknya, sebagian bank syariah masih menghadirkan pola pelayanan yang konvensional dan belum sepenuhnya mampu mengikuti dinamika kebutuhan nasabah muda yang lebih melek digital dan kritis terhadap nilai-nilai keberlanjutan dan kepatuhan syariah. Berangkat dari realitas tersebut, penulis yang juga merupakan bagian dari generasi ini, merasa perlu mengangkat isu ini ke dalam kajian ilmiah guna mengeksplorasi bentuk inovasi layanan yang relevan, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan bank syariah agar mampu menjawab tantangan zaman dan membangun loyalitas di kalangan generasi muda(Erwin et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengungkap secara mendalam bagaimana bentuk-bentuk inovasi layanan yang diterapkan oleh bank syariah mampu memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, khususnya dari kalangan generasi Z. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang yang lebih luas bagi peneliti untuk memahami dinamika interaksi antara petugas bank dan nasabah dalam konteks yang lebih natural dan bermakna. Fokus utama dalam penelitian ini tidak hanya tertuju pada hasil akhir berupa kepuasan nasabah, tetapi juga pada proses pengalaman layanan, persepsi terhadap nilai-nilai syariah dalam pelayanan, serta harapan nasabah muda terhadap kemajuan digital di sektor perbankan syariah. Metode ini dianggap relevan untuk mengeksplorasi sejauh mana layanan yang bersifat inovatif seperti penggunaan *aplikasi mobile*, *chatbot* berbasis *AI*, atau layanan keuangan digital syariah dapat memenuhi ekspektasi nasabah *Gen Z* yang cenderung mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan nilai keberlanjutan dalam memilih layanan keuangan.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa unit layanan bank syariah yang telah mengimplementasikan elemen-elemen inovatif dalam sistem pelayanannya, seperti



penggunaan aplikasi mobile banking syariah, fitur konsultasi keuangan berbasis digital, sistem antrean *online*, hingga layanan pembukaan rekening secara *daring*. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu seperti tingkat intensitas penggunaan layanan digital bank syariah, pengalaman langsung dalam mengakses fitur-fitur inovatif, serta keterlibatan dalam evaluasi atau pengembangan layanan tersebut. Informan utama dalam penelitian ini terdiri atas manajer layanan, petugas *customer service*, staf teknologi informasi, dan nasabah aktif dari kalangan generasi Z yang telah terbiasa berinteraksi dengan layanan digital perbankan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara mendalam, observasi langsung, serta telaah dokumen. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih kaya terkait pandangan, pengalaman, dan harapan informan terhadap implementasi layanan inovatif di bank syariah, serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya dari kalangan generasi Z. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan di kantor cabang atau kanal digital, termasuk pola interaksi antara petugas bank dengan nasabah, serta bagaimana respons nasabah terhadap fitur-fitur digital yang ditawarkan. Sementara itu, dokumentasi meliputi penelaahan terhadap materi promosi digital, data penggunaan aplikasi layanan, serta laporan internal bank yang berkaitan dengan pengembangan inovasi pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika lapangan secara lebih utuh dan kontekstual.

Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu penyaringan data, penyusunan data secara sistematis, dan penarikan makna atau simpulan. Penyaringan dilakukan untuk memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, sementara penyajian dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif guna memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola yang muncul. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi baik dari sisi sumber maupun metode, sehingga temuan yang diperoleh dapat diuji tingkat keakuratannya. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana inovasi layanan yang diterapkan oleh bank syariah berkontribusi dalam membentuk kepuasan nasabah muda, khususnya dari kalangan generasi Z yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas dan efisiensi layanan berbasis teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Inovasi Layanan yang Diterapkan di Bank Syariah

Inovasi layanan yang dihadirkan oleh bank syariah merupakan bentuk respons terhadap perubahan perilaku nasabah serta pesatnya perkembangan teknologi digital. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, beberapa inovasi yang kini banyak diterapkan meliputi fitur pembukaan rekening secara *online*, layanan konsultasi keuangan syariah berbasis aplikasi, sistem antrean digital di kantor cabang, serta fasilitas transaksi melalui mobile banking yang ramah pengguna. Masing-masing inovasi tersebut memiliki peran tersendiri dalam membentuk pengalaman layanan yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan nasabah masa kini, khususnya dari kalangan generasi Z. Misalnya, layanan pembukaan rekening secara *daring* memberikan kemudahan akses bagi nasabah yang aktif secara digital dan menginginkan proses yang cepat tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Inovasi ini juga mendukung upaya inklusi keuangan syariah di era pascapandemi. Menurut studi yang dilakukan oleh (Etika



et al., 2023), adopsi layanan digital oleh bank syariah berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah muda sebesar 45%, terutama dalam aspek kecepatan dan kenyamanan layanan.

Di sisi lain, layanan konsultasi keuangan syariah berbasis digital memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh informasi dan panduan perencanaan keuangan tanpa harus melakukan pertemuan tatap muka. Inovasi ini memberikan nilai lebih dalam hal kenyamanan, efisiensi waktu, serta menjaga privasi nasabah. Bank syariah yang menyediakan fitur ini dipandang lebih proaktif dalam memberikan edukasi keuangan serta menunjukkan komitmen terhadap pemberdayaan nasabah secara holistik. Studi yang dilakukan oleh (Khairunnisa & Hanifah, 2025) mengungkapkan bahwa layanan konsultasi digital turut meningkatkan citra profesionalisme pegawai bank dan memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan institusi. Sementara itu, penerapan sistem antrean digital di kantor cabang juga memberikan dampak positif terhadap pengalaman nasabah, terutama dalam hal pengelolaan waktu dan pengurangan antrean fisik. Melalui fitur notifikasi antrean yang terintegrasi dalam aplikasi atau ditampilkan pada layar digital, nasabah merasa lebih dihargai karena waktu tunggu menjadi lebih pasti dan tidak membingungkan. Penelitian oleh Hidayat dan Salma (2025) menunjukkan bahwa penggunaan sistem antrean digital mampu memangkas waktu tunggu hingga 35% dan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan layanan, terutama di kalangan nasabah muda.

Dengan demikian, inovasi layanan yang dikembangkan oleh bank syariah saat ini mencerminkan pergeseran menuju transformasi digital yang berpijak pada kebutuhan nyata dan kenyamanan nasabah. Pendekatan inovatif yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan aspek humanis dan nilai-nilai syariah, terbukti menjadi fondasi penting dalam membangun kualitas pelayanan yang relevan dengan karakteristik generasi Z. Inovasi semacam ini tidak hanya memperkuat daya saing bank syariah, tetapi juga mendorong terciptanya hubungan yang lebih personal dan berkelanjutan antara institusi keuangan dan nasabahnya.

Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Penerapan inovasi layanan di lingkungan bank syariah terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Penilaian nasabah kini tidak lagi terbatas pada aspek ketersediaan produk atau biaya transaksi, tetapi juga mencakup kualitas pengalaman yang mereka rasakan selama berinteraksi dengan layanan perbankan. Inovasi seperti pembukaan rekening secara *daring*, layanan konsultasi keuangan digital, sistem antrean elektronik, serta notifikasi transaksi *real-time* merupakan contoh konkret dari peningkatan kualitas interaksi antara bank dan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas nasabah terutama dari generasi Z menyatakan bahwa mereka merasa lebih diperhatikan ketika layanan yang diberikan sesuai dengan preferensi dan gaya hidup digital mereka. Penelitian oleh (Kajian et al., 2025) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan inovasi berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah bank syariah dan memperkuat hubungan jangka panjang yang berbasis kepercayaan dan kenyamanan.

Salah satu dimensi krusial dalam inovasi layanan perbankan syariah adalah terbentuknya hubungan emosional dan kepercayaan antara nasabah dan petugas layanan. Pelayanan yang responsif, akurat, dan disampaikan dengan sikap ramah mampu menciptakan



rasa aman serta membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian oleh Sari dan Zulfa (2024) menegaskan bahwa komunikasi dua arah yang interaktif, dikombinasikan dengan profesionalisme dalam penyampaian layanan, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Nasabah merasa diperlakukan sebagai mitra, bukan sekadar pengguna jasa. Fitur pengingat jadwal transaksi atau konsultasi keuangan yang terintegrasi dalam aplikasi juga membantu nasabah dalam mengelola komitmen finansial, terutama bagi mereka yang menjalankan perencanaan keuangan jangka panjang. Keberadaan fitur ini mencerminkan bahwa tanggung jawab terhadap kesejahteraan keuangan tidak hanya dibebankan pada nasabah, melainkan menjadi bentuk sinergi antara bank dan nasabah dalam membangun hubungan yang berkelanjutan.

Lebih dari sekadar penyedia layanan keuangan, inovasi yang diterapkan di bank syariah memberikan kesan bahwa institusi ini merupakan mitra finansial yang adaptif dan peduli terhadap kebutuhan nasabah. Studi oleh (Ihsani & Syariah, 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan syariah berkontribusi pada peningkatan persepsi profesionalisme institusi serta memperkuat posisi kompetitifnya di tingkat lokal. Kepuasan yang dirasakan nasabah bukan hanya bersifat sementara, melainkan menjadi fondasi bagi terbentuknya loyalitas yang lebih berkelanjutan. Dengan demikian, inovasi layanan tidak hanya memperbaiki kualitas interaksi antara bank dan nasabah, tetapi juga mentransformasi citra bank syariah menjadi lembaga keuangan modern yang responsif terhadap dinamika zaman, khususnya dalam menjawab kebutuhan generasi digital seperti Gen Z.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan di Bank Syariah

Namun demikian, tidak semua institusi perbankan syariah mampu mengadopsi inovasi layanan secara optimal. Sejumlah tantangan masih kerap dihadapi, antara lain keterbatasan infrastruktur digital, resistensi dari sumber daya manusia yang belum terbiasa menggunakan sistem berbasis teknologi, serta rendahnya literasi digital di kalangan sebagian nasabah. Bank syariah yang beroperasi di wilayah semi-perkotaan dan pedesaan umumnya mengalami proses adopsi yang lebih lambat, disebabkan oleh kendala geografis, keterbatasan anggaran, serta minimnya permintaan terhadap layanan digital dari masyarakat setempat. Penelitian oleh (Yadewani et al., n.d.) mengungkapkan bahwa kurangnya pelatihan teknis bagi pegawai serta keterbatasan dana operasional menjadi faktor utama yang menghambat perluasan jangkauan layanan digital dan pertumbuhan pangsa pasar di sektor perbankan syariah.

Implementasi inovasi layanan di lingkungan perbankan syariah tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya, baik yang bersifat mendukung maupun menghambat. Salah satu faktor pendukung utama terletak pada komitmen kuat dari manajemen bank dalam mendorong transformasi digital yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Bank syariah yang memiliki visi jangka panjang dan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi umumnya lebih responsif dan inovatif dalam menyusun strategi pelayanan. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia secara berkelanjutan, serta kolaborasi dengan platform teknologi keuangan syariah menjadi faktor penting dalam memperkuat efektivitas implementasi. Studi oleh Wijaya et al. (2025) menegaskan bahwa digitalisasi yang dirancang secara strategis mampu meningkatkan daya saing bank syariah di level lokal maupun nasional, melalui model layanan yang lebih efisien dan relevan dengan kebutuhan nasabah digital, khususnya generasi Z.



Di sisi lain, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat sejumlah kendala dalam penerapan inovasi layanan di sektor perbankan syariah. Salah satu hambatan yang cukup krusial adalah belum tersedianya regulasi yang secara rinci mengatur mekanisme layanan digital berbasis syariah, khususnya yang berkaitan dengan aspek kepatuhan dan perlindungan data nasabah. Kondisi ini menyebabkan perbedaan praktik dan standar pelayanan antar lembaga, terutama di wilayah dengan tingkat kesiapan infrastruktur yang belum merata. Pengembangan layanan digital syariah masih menghadapi tantangan besar akibat lemahnya kerangka regulasi serta keterbatasan sistem pendukung di tingkat operasional. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara komitmen internal lembaga, kesiapan teknologi yang memadai, dan kebijakan publik yang berpihak pada inovasi agar transformasi layanan digital benar-benar dapat menjawab kebutuhan nasabah modern sekaligus meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah secara nasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan memegang peran strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah di lingkungan perbankan syariah. Ragam inovasi yang diterapkan, seperti pembukaan rekening secara daring, konsultasi keuangan syariah berbasis digital, sistem antrean elektronik, serta notifikasi transaksi dan pengingat jadwal keuangan, terbukti mampu menghadirkan pengalaman layanan yang lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan karakteristik generasi digital. Inovasi tersebut tidak hanya menjawab kebutuhan fungsional nasabah terkait kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga membangun kedekatan emosional melalui layanan yang responsif, profesional, dan terintegrasi secara digital. Fitur konsultasi daring, misalnya, memperkuat kualitas komunikasi antara nasabah dan pihak bank, menumbuhkan rasa aman, dan meningkatkan tingkat kepercayaan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas nasabah terhadap bank syariah.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa mayoritas nasabah dari kalangan generasi Z merasa lebih puas dan cenderung merekomendasikan bank syariah yang menyediakan layanan berbasis inovasi digital. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga berperan dalam membentuk citra bank syariah sebagai institusi keuangan yang modern, adaptif, dan selaras dengan preferensi digital generasi muda. Di tengah persaingan industri keuangan yang semakin terdigitalisasi, kemampuan bank syariah untuk menghadirkan layanan yang relevan dengan gaya hidup Gen Z menjadi keunggulan strategis tersendiri. Namun demikian, implementasi inovasi tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Tantangan yang sering muncul mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi sebagian sumber daya manusia terhadap perubahan sistem, serta belum optimalnya kebijakan regulasi terkait layanan digital perbankan syariah. Keberhasilan transformasi digital ini sangat bergantung pada kesiapan organisasi, kompetensi digital pegawai, serta dukungan regulatif yang progresif dan responsif terhadap kebutuhan generasi Z sebagai kelompok nasabah dominan masa kini dan mendatang.



DAFTAR RUJUKAN

- Ayu, R. K., & Fasa, M. I. (2025). *Strategi Marketing Dan Peran Inovasi Green Banking Terhadap Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Era Digital Marketing Strategy and the Role of Green Banking Innovation in Services to Increase Customer Satisfaction of Islamic Banks in the Digital Era.* 9456–9463.
- Erwin, E., Subagja, A. D., Masliardi, A., Hansopaheluwakan, S., Kurniawan, S. D., Darmanto, E. B., & Muksin, N. N. (2023). Bisnis Digital: Strategi dan Teknik Pemasaran Terkini. In *PT. Green Pustaka Indonesia.* (Issue March). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=3gDSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=ancaman+nyata+di+era+digital+serangan+siber+dan+dampaknya+pada+integritas+sistem+informasi&ots=skBNw7WT7r&sig=GvkUctLvkIExHElqm9ZECwgNatQ>
- Etika, C., Islam, U., Raden, N., Indeks, I., Syariah, M., Syariah, K. P., & Sharia, M. (2023). *Analisis kinerja perbankan syariah dengan pendekatan indeks maqoshid syariah di indonesia.* 1–10. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v7i3.21638>
- Gunawan, H., & Megawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swarna Dwipa. *MDP Student Conference*, 2(2), 333–337. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4246>
- Hardi, E. A., & Ahmad, S. (2024). *Pengaruh Fitur , Variasi Produk , dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking pada Lembaga Keuangan Perbankan Syariah di Kota Jambi sistem pembayaran dengan beragam aplikasi yang digunakan masyarakat sebagai sarana.* 2(3).
- Ihsani, A. K., & Syariah, M. P. (2025). *INTELLECTUAL CAPITAL DAN TALENT MANAGEMENT DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA DAN DAYA SAING PEGAWAI PADA BSI AREA BANDUNG RAYA.*
- Islam, U., & Alauddin, N. (2024). *KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL.* 8(12), 416–422.
- Kajian, J., Islam, A., Wijaya, A. Z., Nuraini, D., Wijaya, F. Y., Patrianti, T., & Jakarta, U. M. (2025). *PERSEPSI MAHASISWA KAMPUS ISLAMI TERHADAP BRAND IMAGE BANK SYARIAH INDONESIA PASCA.* 9(1), 81–92.
- Khairunnisa, C., & Hanifah, N. (2025). *SYARIAH SERTA FAKTOR YANG MEMENGARUHINYA (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI INDONESIA).* 11(1), 42–49. <https://doi.org/10.30739/istiqro.v11i1.3380>
- Masyarakat, K., Bank, P., & Indonesia, S. (2023). *Issn : 3025-9495.* 3(1), 0–4. Yadewani, D., Ph, D., Librianty, N., & Ma, M. (n.d.). *Penerbit PT Kimshafi Alung Cipta.*