



Volume 4 Issue 1

Al Wadiah : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

E-ISSN: 3026-6920

ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PERDAGANGAN KECAMATAN BANDAR KABUPATEN SIMALUNGUN

Rizka Aulia Damanik¹, Muhammad Al- Qodri Pratama², Mulkan Hasibuan³

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2,3}

rzkaaulia1609@gmail.com¹, mhdalqodripratama05@gmail.com², mulkanhasibuan93@gmail.com³

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi informasi digital telah menimbulkan perubahan dan inovasi dalam produk serta jasa yang semakin berkembang, sehingga memiliki dampak yang cukup besar terhadap pendapatan perbankan. Digital Banking Sumut Syariah berhasil meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi smartphone dan internet, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan, 2) untuk mengetahui hambatan dan solusi dari implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis Field Research yang menggunakan pendekatan deskriptif. Penentuan informan dilakukan dengan teknik Purposive. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Dalam hal reliabilitas, Bank Sumut Syariah menyediakan pelayanan menggunakan aplikasi marketing tools, Sumut Syariah memiliki program pelatihan dasar, refreshment, dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, respons yang memuaskan, akses cepat, penjelasan mengenai waktu penyampaian jasa yang pasti, dan informasi yang lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya terlihat dari pertanggungjawaban atas pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati Bank Sumut Syariah terlihat dari pengembangan digital banking yang menyesuaikan gaya hidup nasabah dengan bukti fisik inovasi aplikasi mobile banking. 2) Hambatan dan solusi dalam penerapan digital banking meliputi gangguan sistem, fitur e-commerce yang kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomor rekening, signal lemah, memori ponsel penuh, nomor handphone harus terdaftar melalui SMS Banking, serta tersedianya pulsa untuk kode token.

Kata Kunci: *Digital Banking, dan Kualitas Layanan*

Abstract

The rapid development of digital information technology has led to changes and innovations in products and services that are increasingly evolving, thereby having a significant impact on banking revenue. Digital Banking Sumut Syariah has succeeded in improving service quality by utilizing technology through smartphone applications and the internet, enabling customers to conduct transactions without having to visit the office. The objectives of this study are: 1) To analyze the implementation of digital banking in improving service quality at Bank Sumut Syariah's Perdagangan Branch Office, 2) to identify the obstacles and solutions to the implementation of digital banking in improving service quality at Bank Sumut Syariah's Perdagangan Branch Office. This research is qualitative research with a field research type using a descriptive approach. Informants were determined using the purposive technique. Data collection was carried out using observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis was carried out using data reduction, data presentation, and conclusion drawing methods. Data validity was strengthened by triangulation of sources. The results of the study show: 1) In terms of reliability,

Bank Sumut Syariah provides services using marketing tools applications, Sumut Syariah has basic training, refresher, and evaluation programs for competency development, satisfactory responses, quick access, explanations regarding the exact time of service delivery, and clear information. The ability to build trust is evident in the accountability for unsatisfactory services, better services in terms of time and systems. Bank Sumut Syariah's empathy is evident in the development of digital banking that adapts to customers' lifestyles, with physical evidence of innovation in mobile banking applications. 2) Obstacles and solutions in the implementation of digital banking include system disruptions, incomplete e-commerce features, obstacles in storing account numbers, weak signals, full mobile phone memory, mobile phone numbers that must be registered through SMS Banking, and the availability of credit for token codes.

Keywords: Digital Banking and Service Quality

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi tersebut menjadi salah satu strategi utama bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta memberikan kemudahan akses kepada nasabah. Pada perbankan syariah, digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi berbasis teknologi, tetapi juga menjadi instrumen dalam meningkatkan daya saing melalui penyediaan layanan yang cepat, mudah, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Menurut Siahaan dan Marliyah (2023), perkembangan teknologi digital telah menghadirkan berbagai inovasi pada sektor keuangan yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2021) mendefinisikan digital banking sebagai kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan layanan dan informasi perbankan secara menyeluruh melalui berbagai kanal elektronik. Definisi tersebut menunjukkan bahwa digital banking bukan hanya sekadar penggunaan aplikasi mobile banking, tetapi juga mencakup transformasi proses bisnis, sistem operasional, serta interaksi antara bank dan nasabah. Dalam implementasinya, bank syariah dituntut untuk mampu menghadirkan layanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga memenuhi aspek keamanan, keandalan, serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah.

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Layanan digital yang cepat, akurat, mudah digunakan, dan aman akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Sebaliknya, apabila layanan digital belum mampu memenuhi harapan nasabah, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan serta menghambat optimalisasi pemanfaatan digital banking. Penelitian Utami dan Fasa (2022) menunjukkan bahwa mobile banking mampu memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, namun masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital serta belum optimalnya pemanfaatan berbagai fitur layanan. Selain itu, Aripin, Fatwa, dan Hannase (2022) menjelaskan bahwa layanan digital bank syariah berperan penting dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Sebagai salah satu bank pembangunan daerah berbasis syariah, Bank Sumut Syariah terus melakukan transformasi layanan melalui pengembangan digital banking untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai layanan digital telah disediakan agar nasabah dapat melakukan transaksi secara praktis tanpa harus datang ke kantor cabang. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh sebagian nasabah, keterbatasan literasi digital, keraguan terhadap keamanan transaksi, serta adanya gangguan teknis pada sistem yang berpotensi memengaruhi kualitas

pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digital banking belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Penelitian mengenai digital banking sebelumnya umumnya berfokus pada pengaruhnya terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah pada bank umum dan bank syariah berskala nasional. Sementara itu, penelitian yang mengkaji implementasi digital banking pada bank syariah daerah, khususnya pada tingkat kantor cabang dengan karakteristik nasabah yang beragam, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran mengenai implementasi digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan, termasuk berbagai hambatan yang dihadapi serta solusi yang dapat diterapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian digital banking pada perbankan syariah sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pihak Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) dan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada konteks yang alamiah (Moleong, 2016). Penelitian lapangan dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya (Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan, Kabupaten Simalungun. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Sumut Syariah merupakan salah satu bank syariah yang aktif mengembangkan layanan digital banking di wilayah Perdagangan sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung implementasi digital banking dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah (Creswell, 2015). Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada pimpinan, pegawai, dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai implementasi digital banking, kendala, serta solusi yang diterapkan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen, arsip, laporan, foto, maupun dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Bank Sumut Syariah, implementasi digital banking terbukti menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Digital banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga menjadi sarana bagi bank untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan nasabah. Temuan penelitian kemudian dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

1. Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Sumut Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital banking di Bank Sumut Syariah telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Pada dimensi *reliability* (keandalan), Bank Sumut Syariah memanfaatkan aplikasi *Marketing Tools* sebagai media pendukung pelayanan kepada nasabah. Selain itu, bank secara rutin melaksanakan *Basic Staff Program* berupa pelatihan, penyegaran (*refreshment*), dan evaluasi bagi seluruh pegawai. Program tersebut bertujuan menjaga kompetensi sumber daya manusia sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan akurat kepada nasabah. Temuan ini

menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Bank Sumut Syariah menunjukkan kemampuan dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah secara cepat serta memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan layanan digital banking. Kemudahan akses aplikasi serta penyampaian informasi yang lengkap memberikan rasa nyaman kepada nasabah ketika melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

Selanjutnya, pada dimensi *assurance* (jaminan), penelitian menemukan bahwa Bank Sumut Syariah memberikan jaminan pelayanan melalui penyampaian informasi secara terbuka ketika terjadi gangguan sistem. Informasi tersebut disampaikan melalui media sosial resmi bank disertai permohonan maaf kepada nasabah. Bentuk pertanggungjawaban tersebut menunjukkan adanya komitmen bank dalam menjaga kepercayaan serta memberikan kepastian pelayanan kepada nasabah meskipun terjadi kendala teknis.

Pada dimensi *empathy* (empati), Bank Sumut Syariah terus mengembangkan fitur-fitur digital banking sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti penambahan layanan pembayaran *e-commerce* dan berbagai transaksi berbasis syariah. Pengembangan layanan dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat sehingga nasabah memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Kondisi ini mencerminkan bahwa bank berupaya memahami kebutuhan nasabah melalui inovasi layanan digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Sementara itu, pada dimensi *tangible* (bukti fisik), Bank Sumut Syariah menyediakan berbagai fitur pada aplikasi mobile banking, seperti cek saldo, transfer antarbank, pembayaran tagihan listrik, PDAM, telepon, pembelian pulsa, top up dompet digital, pembayaran pajak kendaraan, transaksi menggunakan QRIS, tarik tunai tanpa kartu, hingga layanan *e-statement* dan informasi lokasi kantor maupun ATM. Kelengkapan fitur tersebut menunjukkan bahwa digital banking telah menjadi layanan yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan efisien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital banking di Bank Sumut Syariah telah memenuhi indikator kualitas layanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

2. Hambatan dan Solusi Penerapan Digital Banking dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Meskipun implementasi digital banking telah berjalan dengan baik, penelitian menemukan beberapa hambatan yang masih dihadapi oleh pihak bank maupun nasabah. Hambatan pertama adalah gangguan sistem pada layanan mobile banking dan internet banking yang menyebabkan proses transaksi menjadi terhambat. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak Bank Sumut Syariah segera memberikan informasi kepada nasabah melalui media resmi serta melakukan perbaikan sistem agar layanan dapat kembali berjalan normal.

Hambatan berikutnya terjadi pada proses aktivasi layanan mobile banking, khususnya pada telepon genggam yang menggunakan dua kartu SIM. Aktivasi hanya dapat dilakukan apabila nomor yang terdaftar berada pada SIM utama sehingga sering menimbulkan kesulitan bagi sebagian nasabah. Solusi yang dilakukan yaitu memberikan pendampingan kepada nasabah untuk melakukan aktivasi melalui *SMS Banking* dan membantu pengaturan perangkat agar proses aktivasi dapat berjalan dengan baik.

Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa fitur transfer belum menyediakan daftar rekening tujuan secara otomatis sehingga nasabah harus memasukkan nomor rekening berulang kali. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak bank menyarankan penggunaan menu *rekening favorit* sehingga nomor rekening tujuan dapat disimpan dan digunakan kembali pada transaksi berikutnya.

Hambatan lainnya adalah belum lengkapnya fitur pembayaran *e-commerce* pada aplikasi *Sumut Syariah Mobile*. Oleh karena itu, pihak bank terus melakukan pengembangan sistem dengan menambahkan berbagai jenis layanan pembayaran digital sesuai kebutuhan masyarakat, seperti pembayaran melalui Shopee, OVO, dan platform digital lainnya.

Faktor eksternal juga menjadi hambatan dalam penggunaan digital banking, yaitu kualitas jaringan internet yang kurang stabil serta kegagalan aktivasi akibat tidak tersedianya pulsa pada nomor yang digunakan. Untuk mengatasinya, pihak bank menyarankan nasabah menggunakan jaringan internet yang stabil, baik melalui jaringan 4G maupun Wi-Fi ketika berada di kantor bank, serta memastikan nomor telepon memiliki pulsa yang cukup sebelum melakukan aktivasi layanan.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi digital banking tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, kualitas jaringan telekomunikasi, kompetensi sumber daya manusia, serta kemampuan bank dalam memberikan solusi yang cepat terhadap berbagai kendala yang dihadapi nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital banking perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui inovasi teknologi, peningkatan kompetensi pegawai, penyempurnaan fitur aplikasi, serta edukasi kepada nasabah agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi digital banking di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Perdagangan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Penerapan layanan digital mampu meningkatkan aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) melalui penyediaan berbagai fitur digital, peningkatan kompetensi pegawai, serta pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sekaligus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan Bank Sumut Syariah.

Meskipun demikian, implementasi digital banking masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan sistem, keterbatasan fitur aplikasi, kendala aktivasi layanan, kualitas jaringan internet yang kurang stabil, serta faktor teknis pada perangkat nasabah. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Bank Sumut Syariah terus melakukan pengembangan sistem, penyempurnaan fitur layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta edukasi dan pendampingan kepada nasabah. Oleh karena itu, inovasi teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi langkah penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan digital banking serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5 (1). [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362)
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Utami, W. P., & Fasa, M. I. (2022). Bank Syariah Indonesia: Memudahkan Transaksi Nasabah melalui Layanan Mobile Banking. *Jurnal Media Akademik (JMA)*.
<https://doi.org/10.62281/v2i12.1108>