

OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF ISLAMIC BANKS IN THE DIGITAL BANKING ERA IN THE PERSPECTIVE OF GENERATION Z

Achmad Tavip Junaedi¹, Nicholas Renaldo², Indri Yovita³, Kristy Veronica⁴, Sudarno⁵

^{1,2,4&5}Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

³Universitas Riau

Email: achmad.tavip.junaedi@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of technology gave birth to digital banking, better known as digital banking. How to prepare Islamic banks to take opportunities and challenges in the digital era. Sharia banking in the city of Pekanbaru is experiencing a period of digitalization. This study uses a qualitative method as a phenomenological approach to identify opportunities and challenges for Islamic banks in the digital banking era. Information is aggregated through monitoring, debriefing, and voting. The results of this research create opportunities and challenges experienced by Islamic banks in the digital era, namely; 1) the relief experienced after the emergence of digital banking began as a relief for doing business without having to attend the bank directly. 2) Digital banking is a Sharia design based on the Islamic religion which is far from usury. 3) Accelerate the activities of Islamic banks in Malay, the customers. The challenges experienced by Islamic banks in the digital banking era were due to the high level of competition as conventional banks and the slow internet network which was always neglected.

Keywords : *Shariah Bank; Digital Banking; Obstacles; Opportunities; Challenges*

PELUANG DAN TANTANGAN BANK SYARIAH DI ERA PERBANKAN DIGITAL DALAM PERSEPTIF GENERASI Z

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat melahirkan perbankan digital atau lebih dikenal dengan digital banking. Bagaimana mempersiapkan bank syariah dalam mengambil peluang dan tantangan di era digital. Perbankan syariah di kota Pekanbaru sedang mengalami masa digitalisasi. Penelitian ini memakai tata cara kualitatif sebagai pendekatan fenomenologis untuk mengenali kesempatan serta tantangan bank syariah di masa perbankan digital. Informasi digabungkan lewat pemantauan, tanya jawab, serta pemilihan. Hasil riset ini menciptakan kesempatan serta tantangan yang dialami bank syariah di masa digital, ialah; 1) keringanan yang dialami sesudah timbulnya *digital banking* dimulai sebagai keringanan berbisnis tanpa wajib menghadiri bank langsung. 2) Perbankan digital ialah rancangan syariah bersumber pada anutan agama Islam yang jauh dari riba. 3) Memesatkan aktivitas bank syariah di Melayu ini nasabahnya. Tantangan yang dirasakan bank syariah di masa perbankan digital ini diakibatkan tingginya tingkatan kompetisi sebagai bank konvensional serta lambatnya jaringan internet yang senantiasa terabaikan.

Kata Kunci : Bank Syariah; Perbankan Digital; Hambatan; Peluang; Tantangan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor perbankan. Generasi Z, yang terdiri dari individu yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2000-an, tumbuh dalam era di mana teknologi digital telah menjadi bagian integral dari rutinitas harian mereka. Dengan akses mudah ke perangkat berbasis internet, generasi ini memiliki gaya hidup yang sangat terhubung secara digital, termasuk dalam hal keuangan. Di tengah perubahan paradigma ini, bank syariah juga mengalami dampak yang signifikan. Bank syariah, yang berdasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi Islam, juga harus beradaptasi dengan perubahan digital ini.

Dikenal dengan istilah *digital banking*, atau perbankan *digital*, karena pesatnya perkembangan teknologi yang mempercepat aktivitas keuangan semua klien. Masyarakat Indonesia mengapresiasi layanan perbankan digital saat ini karena kemudahan yang diberikan bank kepada nasabahnya membuat mereka senang. Diketahui sekitar 74% masyarakat Indonesia mempunyai akses terhadap layanan perbankan dan sisanya belum tersentuh perbankan (Marlina & Humairah, 2018). *Fiber optic* hingga *SMS banking* dan produk perbankan lainnya dapat diakses melalui digitalisasi. Untuk itu bank mempertimbangkan bagaimana masyarakat dapat membuka, menabung, mengajukan pinjaman, mengajukan pinjaman dan layanan perbankan lainnya tanpa harus datang langsung ke cabang bank yang bersangkutan. Bank melihat hal ini sebagai potensi dan peluang untuk loyal kepada bank dengan cara meningkatkan minat calon nasabah dan menjadikan mereka nasabah bank yang memberikan layanan yang dibutuhkan sesuai kebutuhannya (Susilawaty & Nicola, 2020).

Industri perbankan mulai memperkenalkan layanan perbankan digital. Keuntungan yang dapat diambil oleh perbankan untuk memajukan *digital banking* adalah lonjakan pengguna seluler dan seluler yang saat ini berkembang sangat pesat, dan Bank Syariah merupakan media teknologi sosial bagi pengguna seluler (Werdi Apriyanti, 2018). Hal ini dapat dilakukan sedemikian rupa sehingga sangat penting bagi bank digital syariah untuk memberikan layanan yang komprehensif dan memuaskan kepada nasabahnya.

Di era digital saat ini, bank syariah perlu lebih tanggap dalam menggunakan teknologi saat ini untuk memberikan layanan yang sederhana, cepat dan aman (Rafiki, 2020). Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mengembangkan digitalisasi perbankan adalah dengan bekerja sama dengan perusahaan teknologi, khususnya telekomunikasi. Perusahaan telekomunikasi hampir pasti memiliki teknologi canggih yang dapat membantu digitalisasi dunia perbankan (Nengsih, 2015). Masalah yang umum terjadi di dunia perbankan digital adalah internet yang semakin lambat. Akibatnya, meski sudah berpuluh-puluh tahun berbisnis, hanya seperempat penduduk Indonesia yang mempunyai akses terhadap layanan perbankan. Dalam konteks ini data dan informasi (Chandra et al., 2018) konsumen seperti data konsumen (perilaku), produk yang dibutuhkan konsumen saat ini, model bisnis apa yang sesuai, dan bagaimana bank berhubungan dengan nasabah (Rumondang et al., 2019). Masih banyak bank yang bermasalah dengan jaringan internet ini karena memiliki perusahaan, bank, dan konsumen. Fenomena yang sering terjadi pada industri perbankan khususnya di kota Pekanbaru adalah ketatnya persaingan antara bank tradisional dan bank syariah untuk menumbuhkan minat nasabah menabung di bank sehingga merugikan nasabah dengan *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, dan layanan ATM.

Dengan hadirnya *Digital Banking* di masyarakat, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank digital. Digital merupakan sebuah perjalanan yang memerlukan investasi dan perencanaan yang matang untuk mengambil keputusan tentang masa depan bisnis bank (Sutikno & Irwani Abdullah, 2021). Hal ini menempatkan bank pada risiko, namun jika mereka tidak memahaminya maka akan merugikan *franchise* yang telah dibangun secara turun-temurun. Seiring berjalannya waktu, bank syariah berkembang pesat, dan bank syariah mulai meningkatkan upayanya untuk menarik nasabah dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan serta menawarkan produk-produk baru yang menarik bagi mereka. Menjamurnya perbankan digital saat ini berdampak besar terhadap perubahan lingkungan, mengubah cara berpikir dan berperilaku dalam menentukan bank mana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pentingnya penelitian ini perlu dikaji lebih lanjut agar perbankan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam mengadopsi perbankan digital guna memanfaatkan peluang dan tantangan yang dihadapi perbankan.

Penelitian yang memfokuskan pada pandangan dan preferensi Generasi Z terkait perbankan syariah dan teknologi digital memiliki keunikan tersendiri. Generasi Z memiliki karakteristik dan pandangan yang berbeda dari generasi sebelumnya dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perbankan. Kombinasi antara ekonomi Islam dan perkembangan teknologi digital adalah hal yang relatif baru dan bisa menjadi area penelitian yang inovatif. Bagaimana nilai-nilai ekonomi Islam diaplikasikan dalam konteks perbankan digital menjadi perhatian baru. Penelitian ini juga menjembatani kesenjangan pemahaman Generasi Z tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam dan bagaimana mereka diintegrasikan dalam layanan perbankan digital dapat menjadi kontribusi yang signifikan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peluang dan tantangan yang dihadapi oleh bank syariah dalam menghadapi era perbankan digital dari perspektif Generasi Z, dengan fokus pada pemahaman mereka tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam, keamanan dan privasi, serta regulasi teknologi baru, dalam konteks peluang dan tantangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Digital

Digital mengacu pada representasi atau penyimpanan data dalam bentuk angka atau kode biner, yang mewakili informasi dengan menggunakan karakteristik diskrit, terutama dalam bentuk nol dan satu. Dalam konteks yang lebih luas, istilah digital juga merujuk pada teknologi dan solusi yang menggunakan data atau informasi dalam bentuk digital (Junaedi et al., 2023; Renaldo et al., 2022).

Konsep digital juga mencakup berbagai aspek, termasuk: (1) Teknologi Digital: Penggunaan teknologi yang berbasis kode biner, seperti komputer, perangkat *mobile*, sensor, dan perangkat lainnya yang mengolah dan menyimpan data dalam bentuk digital. (2) Transformasi Digital: Proses di mana organisasi atau industri mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, dan pengalaman pelanggan. (3) Isi Digital: Konten atau informasi yang disajikan dalam format digital, seperti teks, gambar, video, atau audio yang dapat diakses melalui perangkat digital. (4) Ekonomi Digital: Model bisnis yang berfokus pada pemanfaatan teknologi digital, seperti *e-commerce* (perdagangan elektronik), layanan streaming, dan layanan berbasis aplikasi. (5) Sosial Media dan Jaringan Digital: Platform *online* yang memungkinkan orang berinteraksi, berbagi informasi, dan berkomunikasi melalui media digital.

Penggunaan konsep digital terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, dan penerapan teknologi digital telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara bertransaksi, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan dunia di sekitar masyarakat.

Perbankan Digital

Perbankan digital adalah sebuah konsep di mana lembaga keuangan, seperti bank, menyediakan layanan perbankan melalui platform teknologi digital, seperti aplikasi *mobile*, situs *web*, atau *platform online* lainnya. Dalam perbankan digital, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan, mengakses informasi rekening, dan mengelola keuangan mereka tanpa harus datang langsung ke cabang fisik bank.

Dalam perbankan digital, misalnya, layanan dan transaksi perbankan diakses dan dilakukan melalui platform digital seperti aplikasi ponsel pintar, situs *web*, atau perangkat lainnya yang terhubung dengan internet. Dalam konteks ini, digital mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh nasabah.

Layanan-layanan dalam perbankan digital mencakup berbagai aktivitas, seperti: (1) Transaksi Keuangan: Nasabah dapat melakukan transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian produk atau layanan, dan transaksi lainnya melalui *platform* digital. (2) Informasi Rekening: Nasabah dapat melihat saldo rekening, riwayat transaksi, dan rincian aktivitas keuangan lainnya secara *real-time*. (3) Pembukaan Rekening: Beberapa bank memungkinkan nasabah untuk membuka rekening baru secara online, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, dan mendapatkan akses ke rekening baru tersebut. (4) Pinjaman dan Pembiayaan: Nasabah dapat mengajukan pinjaman atau pembiayaan melalui aplikasi perbankan digital, serta memantau status pengajuan dan pembayaran. (5) Investasi: Beberapa platform perbankan digital juga menyediakan opsi untuk berinvestasi dalam produk-produk keuangan, seperti reksa dana, saham, atau obligasi. (6) Edukasi Keuangan: Bank juga dapat menyediakan materi edukasi keuangan dan informasi mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan melalui *platform* digital.

Kelebihan perbankan digital meliputi kemudahan akses, fleksibilitas waktu, penghematan biaya perjalanan, dan efisiensi. Namun, ada juga tantangan terkait dengan keamanan data dan privasi, serta pemahaman pengguna terhadap teknologi.

Bank Syariah

Bank syariah adalah institusi keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan hukum syariah (hukum Islam). Prinsip-prinsip ini didasarkan pada ajaran *Al-Qur'an* dan *Hadis* yang mengatur tentang transaksi keuangan, investasi, dan aktivitas ekonomi lainnya agar sesuai dengan nilai-nilai agama Islam.

Beberapa karakteristik penting dari bank syariah meliputi: (1) Larangan Riba (Bunga): Bank syariah tidak mengenakan atau menerima bunga (riba) dalam transaksi mereka. Prinsip ini melarang keuntungan yang diperoleh dari pinjaman uang. (2) Bagi Hasil (*Mudharabah*) dan Berbagi Risiko (*Musharakah*): Bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil dalam beberapa transaksi. Ini berarti bank dan nasabah berbagi keuntungan dan risiko dari suatu usaha atau investasi. (3) Larangan Spekulasi dan Keberlanjutan: Bank syariah cenderung menghindari investasi dalam bisnis yang dianggap haram atau tidak etis dalam Islam, seperti alkohol, perjudian, dan usaha yang merugikan masyarakat. (4) Transparansi dan Etika: Bank syariah mendorong transparansi dalam transaksi dan operasi mereka. Etika dan tanggung jawab sosial dalam berbisnis juga menjadi perhatian penting. (5) Pembiayaan Syariah: Bank syariah menyediakan berbagai produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti pembiayaan tanpa bunga (*mudharabah*) atau pembiayaan berbagi risiko (*musharakah*). (6) Komitmen Sosial: Bank syariah juga memiliki komitmen sosial dengan memberikan dana dalam bentuk zakat atau infak untuk membantu masyarakat yang membutuhkan.

Dalam konteks perbankan digital, bank syariah berupaya untuk mengaplikasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam layanan perbankan yang mereka tawarkan melalui *platform* digital. Ini termasuk dalam pengembangan produk dan layanan, serta memastikan bahwa layanan tersebut tetap sesuai dengan hukum syariah.

Terdapat prinsip-prinsip Ekonomi Islam, yakni: (1) Riba (Bunga): Prinsip dasar dalam ekonomi Islam yang melarang pembayaran atau penerimaan bunga dalam transaksi keuangan. (2) *Gharar* (Ketidakpastian): Prinsip ini melarang transaksi yang memiliki unsur ketidakpastian atau spekulasi yang berlebihan. (3) Haram dan Halal: Prinsip haram melarang transaksi yang bertentangan dengan prinsip-prinsip agama Islam, sementara prinsip halal mengacu pada transaksi yang diperbolehkan.

Bagi hasil (*mudharabah*) dan berbagi risiko (*musharakah*): (1) *Mudharabah*: Prinsip berbagi hasil di mana bank syariah dan nasabah berbagi keuntungan dan risiko dalam suatu usaha atau investasi. (2) *Musharakah*: Prinsip berbagi risiko di mana bank syariah dan nasabah berkontribusi pada modal dan berbagi risiko dan keuntungan dalam suatu usaha.

Bank syariah cenderung menghindari investasi dalam bisnis yang dianggap haram, seperti alkohol, perjudian, atau produk-produk yang melanggar prinsip-prinsip Islam. Bank syariah juga mendasarkan keputusan investasi dan pembiayaan pada pertimbangan etika dan dampak sosial, termasuk tanggung jawab sosial korporat. Bank syariah mendorong transparansi dalam transaksi dan kegiatan keuangan, termasuk dalam pengungkapan tentang skema investasi dan keuntungan yang diperoleh.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan fenomenologis yang bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi bank syariah dalam menghadapi era digital (Prasetyo, 2011). Penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena yang dialami penelitian melalui topik. Berdomisili di kota Pekanbaru tempat responden berada, menggunakan berbagai metode ilmiah dalam konteks tertentu, melalui penjelasan melalui generasi Z yang menggunakan *digital banking* pada bank syariah.

Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam. Metode ini melibatkan wawancara tatap muka dengan responden. Peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka yang memungkinkan mereka untuk menceritakan pengalaman mereka dengan layanan digital banking pada bank syariah. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pandangan, sikap, dan pengalaman responden.

Pemilihan Responden

Kriteria seleksi responden dalam penelitian ini adalah responden generasi Z. Penelitian ini dilaksanakan pada awal tahun 2023, sehingga generasi Z akan berusia sekitar 11-28 tahun. Untuk keperluan validitas, maka responden diatas 17 tahun yang akan dimabil (*puspositive sampling*). Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 responden sesuai dengan rincian pada tabel 1.

Tabel 1. Responden Penelitian

No	Usia Responden	Lama Waktu Memakai <i>Digital Banking</i> pada Bank Syariah
1	22 tahun	3 tahun
2	23 tahun	6 tahun
3	27 tahun	10 tahun
4	25 tahun	6 tahun
5	20 tahun	1 tahun

Proses Analisis Data

Analisis data diawali dengan transkripsi data, dimana hasil wawancara diubah menjadi teks tertulis. Tahap kedua melakukan familiarisasi dengan data, dimana peneliti mulai membaca dan meresapi data secara keseluruhan untuk mendapatkan pemahaman awal tentang isinya. Tahap ketiga melakukan pengkodean, dengan memberikan label atau kode kepada unit data yang berisi konsep, tema, atau ide tertentu. Pengkodean bisa bersifat deskriptif (mendefinisikan elemen dalam data) atau konseptual (mengidentifikasi konsep-konsep abstrak). Tahap keempat kategorisasi, mengelompokkan kode-kode yang serupa menjadi kategori atau tema yang lebih besar. Tahap kelima penafsiran mendalam, memahami makna di balik tema-tema tersebut dan bagaimana mereka menggambarkan pengalaman responden.

Tahap keenam membuat narasi, menggambarkan temuan secara koheren dan komprehensif. Narasi ini harus mencerminkan pengalaman responden, memperlihatkan pola-pola yang muncul, dan mengaitkan temuan dengan tujuan penelitian. Tahap ketujuh triangulasi, membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk menguatkan validitas temuan peneliti. Tahap kedelapan verifikasi oleh responden, mengembalikan temuan

tersebut kepada beberapa responden untuk diverifikasi. Ini disebut verifikasi oleh responden, dan itu dapat menambah validitas hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses iteratif dan memerlukan refleksi yang mendalam. Selama proses ini, akan terus mengembangkan pemahaman tentang temuan dan memastikan bahwa interpretasi akurat dan konsisten dengan data yang telah dikumpulkan.

Validitas dan Reliabilitas

Validitas internal berkaitan dengan sejauh mana temuan yang diperoleh mewakili pengalaman sebenarnya dari responden dan apakah kesimpulan yang ditarik didukung oleh data yang ada. Perlu memastikan bahwa analisis dan interpretasi sesuai dengan konteks pengalaman responden. Validitas eksternal berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi atau konteks yang lebih luas. Perlu mempertimbangkan apakah temuan memiliki relevansi di luar kelompok responden yang diteliti.

Reliabilitas internal mengacu pada konsistensi hasil penelitian jika penelitian diulang dengan cara yang serupa. Dalam penelitian kualitatif, ini bisa diukur dengan memastikan bahwa pengkodean dan analisis data konsisten antara peneliti yang berbeda dan dalam berbagai waktu. Reliabilitas eksternal mengukur sejauh mana penelitian ini dapat diandalkan oleh peneliti lain dalam konteks yang berbeda. Ini dapat ditingkatkan melalui deskripsi rinci tentang metodologi dan langkah-langkah yang diambil selama penelitian.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Peneliti menggunakan berbagai metode atau sumber data untuk mengkonfirmasi temuan. Ini dapat mencakup pengumpulan data dari berbagai responden, penggunaan beberapa peneliti, atau perbandingan hasil dengan literatur terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Umum

Bank syariah mengalami banyak perubahan di era perbankan digital dan akan semakin meningkat seiring berjalannya waktu seiring dengan semakin membaiknya perbankan digital. Oleh karena itu, pegawai bank syariah mau tidak mau akan berkembang. Banyak hal yang bisa dipetik dari kemudahan yang didapat setelah adanya *digital banking*. Hasil penelitian selanjutnya adalah peluang dan tantangan bank syariah dalam perspektif era perbankan digital. Singkatnya, bank syariah akan memiliki peluang besar untuk mempromosikan kontak sosial dan memberikan kemudahan pemrosesan transaksi kepada nasabah setelah perbankan digital. Namun terlepas dari itu, bank syariah masih menghadapi tantangan seperti ketatnya persaingan antara bank tradisional dan bank syariah serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap *internet banking* yang digunakan dalam industri perbankan, bahkan setelah memasuki perbankan digital. Dalam penelitian ini peneliti melakukan kerjasama dengan bank syariah di era digital untuk memberikan kerjasama yang baik dalam kerangka hukum syariah: lembaga, unjuk rasa talim, masjid, dan segala sesuatu yang berbau Islami.

Peluang Bank Syariah di Era Perbankan Digital dalam Persepektif Generasi Z

Dari wawancara dengan 5 responden, terdapat beberapa peluang bank syariah di era perbankan digital dalam persepektif generasi Z, yakni:

Aksesibilitas dan Kemudahan: Generasi Z cenderung memiliki preferensi untuk melakukan segala sesuatu secara digital dan instan. Hal ini menciptakan peluang bagi bank syariah untuk menyediakan platform perbankan digital yang dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi ponsel pintar atau situs web. Pelayanan perbankan yang lebih cepat dan kemudahan akses dapat menarik minat generasi Z untuk lebih memilih bank syariah.

Personalisasi Pengalaman: Bank syariah dapat memanfaatkan data dan teknologi untuk menyajikan pengalaman yang lebih personal kepada generasi Z. Ini dapat mencakup rekomendasi produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing nasabah.

Layanan 24/7: Dengan adopsi perbankan digital, bank syariah dapat menawarkan layanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Ini dapat sangat menarik bagi generasi Z yang cenderung aktif secara online di berbagai waktu.

Integrasi dengan Teknologi Terkini: Penerapan teknologi seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* / AI) dan pemrosesan bahasa alami (*Natural Language Processing* / NLP) dapat memungkinkan interaksi yang lebih manusiawi melalui asisten virtual atau *chatbot*, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan bank.

Pendidikan Keuangan Digital: Seiring dengan memberikan layanan perbankan, bank syariah juga dapat memanfaatkan platform digital untuk memberikan edukasi keuangan yang relevan. Ini akan membantu generasi Z dalam memahami manfaat perbankan syariah dan mengelola keuangan mereka dengan bijak.

Kemitraan dengan Fintech: Bank syariah dapat menjalin kemitraan dengan perusahaan fintech untuk mengembangkan solusi inovatif, seperti platform investasi berbasis syariah atau fitur pembulatan transaksi untuk berdonasi secara otomatis sesuai prinsip zakat.

Promosi dan *Reward Digital*: Strategi promosi yang tepat dalam *platform* digital serta pemberian reward atau insentif bagi nasabah yang aktif menggunakan layanan *digital banking* dapat meningkatkan daya tarik bank syariah bagi generasi Z.

Transparansi dan Tanggung Jawab Sosial: Generasi Z cenderung peduli dengan tanggung jawab sosial perusahaan. Bank syariah yang menekankan transparansi dalam pengelolaan dana sesuai prinsip-prinsip syariah dan berkontribusi pada isu sosial dapat menarik minat generasi ini.

Dukungan Teknis: Pastikan *platform* perbankan digital yang disediakan intuitif dan mudah digunakan. Dukungan teknis yang cepat dan responsif juga penting untuk memastikan pengalaman yang mulus.

Inovasi Keuangan: Teknologi digital membuka pintu bagi inovasi dalam produk dan layanan perbankan. Bank syariah dapat mengembangkan produk-produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti pembiayaan mikro berbasis teknologi, investasi berkelanjutan, dan tabungan dengan manfaat sosial. Generasi Z yang cenderung sadar lingkungan dan sosial bisa tertarik pada produk-produk yang berfokus pada dampak positif.

Pembiayaan Mikro Berbasis Teknologi: Bank syariah dapat menggunakan teknologi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengajuan serta pengelolaan pembiayaan mikro sesuai prinsip syariah. Ini akan membantu pengusaha muda dari generasi Z yang ingin memulai usaha kecil-kecilan.

Investasi Berkelanjutan (*Sustainable Investment*): Generasi Z cenderung peduli terhadap isu lingkungan dan sosial. Bank syariah dapat mengembangkan produk investasi berkelanjutan yang memenuhi kriteria ekonomi Islam dan memiliki dampak positif terhadap lingkungan dan masyarakat.

Tabungan dengan Manfaat Sosial (*Social Impact Savings*): Produk tabungan yang memberikan donasi atau kontribusi sosial setiap kali nasabah melakukan transaksi atau menabung bisa menjadi pilihan menarik. Hal ini sesuai dengan prinsip zakat dan wakaf dalam ekonomi Islam.

Teknologi Blockchain untuk Transparansi: Implementasi teknologi blockchain dapat meningkatkan transparansi dalam transaksi perbankan syariah dan memungkinkan nasabah untuk melacak penggunaan dana sesuai prinsip syariah.

Fintech Pembiayaan Pendidikan: Bank syariah dapat bekerja sama dengan fintech untuk menyediakan pembiayaan pendidikan berbasis syariah. Ini akan relevan bagi generasi Z yang mengutamakan pendidikan dan pengembangan pribadi.

Edukasi Keuangan Berbasis Digital: Bank syariah dapat mengembangkan aplikasi atau platform edukasi keuangan berbasis digital yang interaktif dan menarik bagi generasi Z. Ini dapat membantu mereka memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam dan manfaat dari produk perbankan syariah.

Platform Crowdfunding Syariah: Mengingat rasa kepemilikan dan partisipasi generasi Z, bank syariah dapat mengembangkan *platform crowdfunding* yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini dapat menjadi sarana untuk mendukung usaha kecil dan proyek sosial.

Riset dan Pengembangan Berkelanjutan: Bank syariah perlu berinvestasi dalam riset dan pengembangan terus-menerus untuk mengidentifikasi tren baru dan peluang inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan generasi Z.

Edukasi Keuangan: *Platform* digital dapat menjadi sarana untuk memberikan edukasi keuangan yang lebih mudah diakses. Bank syariah bisa menyediakan konten edukatif tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam, pengelolaan keuangan pribadi, dan investasi berkelanjutan. Hal ini dapat membantu generasi Z memahami manfaat dari bank syariah dan prinsip-prinsip yang mendasarinya.

Konten Multimedia Interaktif: Selain konten teks, bank syariah dapat menghadirkan konten edukatif dalam bentuk video, infografis, atau animasi yang lebih menarik dan mudah dicerna oleh generasi Z.

Simulasi Keuangan: Dengan teknologi, bank syariah bisa mengembangkan alat simulasi keuangan yang memungkinkan generasi Z untuk memahami dampak keputusan keuangan dengan skenario berbeda.

Webinar dan Live Streaming: Mengadakan webinar atau sesi live streaming tentang keuangan syariah dan ekonomi Islam dapat memberikan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan ahli dan mendiskusikan topik-topik penting.

Komunitas *Online*: Bank syariah bisa mendirikan komunitas *online* tempat generasi Z dapat berbagi pengalaman, bertanya, dan belajar satu sama lain tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam dan manajemen keuangan.

Pelatihan Keterampilan Keuangan: Selain konsep teori, bank syariah dapat menawarkan pelatihan praktis dalam pengelolaan keuangan, investasi, dan perencanaan masa depan.

Cerita Sukses Nasabah: Bagikan kisah sukses nasabah generasi Z yang telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam kehidupan finansial mereka.

Kemitraan dengan Pendidikan: Kerja sama dengan institusi pendidikan, seperti sekolah dan perguruan tinggi, dapat membantu memasukkan edukasi keuangan syariah ke dalam kurikulum.

Kuis dan Tantangan: Bank syariah dapat mengadakan kuis atau tantangan *online* terkait ekonomi Islam dengan hadiah menarik untuk meningkatkan partisipasi dan minat generasi Z.

Dukungan Personal: Menyediakan sesi konsultasi *online* atau *chat* dengan ahli keuangan syariah yang siap menjawab pertanyaan dan memberikan saran pribadi.

Keterlibatan Sosial Media: Manfaatkan platform media sosial untuk berbagi informasi, berita terkini, dan tips keuangan syariah secara konsisten.

Tantangan Bank Syariah di Era Perbankan Digital dalam Persepektif Generasi Z

Dari wawancara dengan 5 responden, terdapat beberapa tantangan bank syariah di era perbankan digital dalam persepektif generasi Z, yakni:

Persaingan Global: Era perbankan digital membuka peluang global, tetapi juga berarti persaingan yang lebih ketat. Bank syariah perlu bersaing dengan bank konvensional maupun *platform fintech* yang menawarkan pelayanan serupa. Mereka harus mengembangkan strategi yang kuat untuk membedakan diri dan menarik generasi Z.

Pemahaman Mengenai Keunikan Syariah: Bank syariah perlu memastikan bahwa generasi Z memahami keunikan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan manfaat dari layanan perbankan syariah. Edukasi yang efektif dapat membantu bank membedakan diri dan menarik perhatian nasabah potensial.

Inovasi Produk: Dalam menghadapi persaingan, bank syariah perlu mengembangkan produk-produk yang inovatif dan sesuai dengan nilai generasi Z. Ini bisa mencakup produk investasi berkelanjutan, pembiayaan berbasis teknologi, atau layanan perencanaan keuangan digital yang khusus untuk generasi muda.

Pengalaman Pengguna yang Superior: Bank syariah perlu menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih baik daripada pesaing. Platform perbankan digital harus intuitif, mudah digunakan, dan menghadirkan fitur-fitur yang mengatasi kebutuhan unik generasi Z.

Diversifikasi Kanal Komunikasi: Gunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, situs web, aplikasi perbankan, dan bahkan *platform* video seperti YouTube untuk mengkomunikasikan keunggulan bank syariah kepada generasi Z.

Komitmen pada Nilai Sosial dan Lingkungan: Generasi Z cenderung mendukung bisnis yang berkomitmen pada nilai-nilai sosial dan lingkungan. Bank syariah yang menonjolkan komitmen mereka pada tanggung jawab sosial dan lingkungan dapat menarik perhatian mereka.

Analisis Data untuk Personalisasi: Manfaatkan data pengguna untuk menawarkan layanan yang dipersonalisasi sesuai dengan preferensi dan kebutuhan generasi Z. Ini dapat mencakup rekomendasi produk atau layanan yang sesuai.

Pelayanan Pelanggan yang Responsif: Generasi Z menghargai pelayanan pelanggan yang cepat dan responsif. Pastikan bahwa pertanyaan dan masalah mereka ditangani dengan baik dapat membantu membangun hubungan yang kuat.

Kolaborasi dengan Fintech: Bank syariah bisa menjalin kemitraan dengan fintech yang memiliki keahlian teknologi yang mendalam. Ini dapat membantu bank menghadirkan solusi inovatif lebih cepat dan efisien.

Kampanye Pemasaran yang Kreatif: Kreativitas dalam kampanye pemasaran dapat membantu bank syariah menonjol di antara pesaing. Gunakan pesan yang relevan dan menarik bagi generasi Z.

Ulasan Positif Nasabah: Dapatkan ulasan positif dari nasabah generasi Z yang telah merasakan manfaat dari layanan bank syariah. Ulasan ini dapat memengaruhi keputusan orang lain.

Keamanan dan Privasi: Dalam lingkungan digital, keamanan dan privasi menjadi isu krusial. Generasi Z mungkin ragu untuk mengadopsi platform perbankan digital jika mereka merasa data pribadi mereka tidak aman. Bank syariah harus memastikan bahwa sistem keamanan mereka sangat solid dan transparan dalam mengelola data pelanggan.

Keamanan Data: Bank syariah harus mengimplementasikan teknologi keamanan mutakhir, seperti enkripsi *data end-to-end*, proteksi dari serangan siber, dan identifikasi dua faktor (2FA) untuk memastikan data pelanggan aman dari ancaman.

Keterbukaan Transparansi: Bank syariah harus transparan mengenai praktik-praktik keamanan mereka. Menyediakan informasi tentang langkah-langkah keamanan yang diambil dan bagaimana data pelanggan dikelola dapat membangun kepercayaan.

Sertifikasi Keamanan: Memperoleh sertifikasi keamanan dari otoritas yang terkait atau badan sertifikasi independen dapat memberikan jaminan ekstra terhadap keamanan *platform* perbankan digital.

Kontrol Privasi: Berikan pengguna generasi Z kendali atas data pribadi mereka. Mereka harus memiliki opsi untuk mengatur tingkat privasi dan mengizinkan akses ke data hanya sesuai kebutuhan.

Pentingnya Pendidikan Keamanan: Bank syariah dapat memberikan edukasi keamanan digital kepada nasabahnya. Ini termasuk memberikan informasi tentang risiko dan praktik terbaik dalam menjaga keamanan akun dan data mereka.

Pemenuhan Regulasi: Pastikan bahwa praktik keamanan dan pengelolaan data bank syariah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ini akan memberikan keyakinan bahwa data pelanggan dikelola dengan benar.

Pengawasan dan Pemantauan: Bank syariah harus secara terus-menerus memantau dan mengaudit sistem mereka untuk mendeteksi potensi ancaman keamanan atau pelanggaran privasi.

Laporan Keamanan: Menyediakan laporan transparan tentang keamanan dan privasi secara berkala dapat memberikan pelanggan generasi Z informasi tentang upaya yang dilakukan untuk melindungi data mereka.

Respons Krisis: Tetapkan rencana respons darurat untuk menghadapi situasi jika terjadi pelanggaran keamanan atau ancaman serius terhadap data pelanggan. Bagaimana bank merespons insiden semacam ini dapat berdampak pada kepercayaan nasabah.

Kolaborasi dengan Ahli Keamanan: Bank syariah dapat menjalin kerja sama dengan ahli keamanan siber atau konsultan keamanan untuk mengidentifikasi potensi kerentanan dan mengimplementasikan solusi yang efektif.

Pemahaman tentang Prinsip Syariah: Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa generasi Z memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam dan manfaat dari bank syariah. Edukasi yang baik diperlukan agar mereka dapat membuat keputusan finansial yang cerdas dan sesuai dengan keyakinan mereka.

Edukasi Inklusif: Bank syariah dapat mengembangkan konten edukasi yang disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh generasi Z. Hindari penggunaan istilah teknis yang rumit yang mungkin sulit dipahami oleh pemula.

Platform Edukasi Digital: Manfaatkan platform perbankan digital untuk menyediakan modul edukasi yang mudah diakses oleh nasabah. Ini bisa berupa artikel, video pendek, atau kuis yang membantu nasabah memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Contoh Kasus Nyata: Gunakan contoh kasus nyata yang relevan dengan kehidupan sehari-hari generasi Z untuk menjelaskan bagaimana prinsip-prinsip ekonomi Islam dapat diterapkan dalam pengelolaan keuangan.

Perbandingan dengan Konvensional: Sajikan perbandingan antara layanan perbankan konvensional dan syariah secara jelas, termasuk manfaat unik yang dimiliki oleh bank syariah.

Kolaborasi dengan Ahli: Bank syariah bisa bekerjasama dengan cendekiawan atau ahli ekonomi Islam untuk memberikan pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Sosialisasi di Media Sosial: Mengingat generasi Z aktif di media sosial, bank syariah dapat menyebarkan informasi edukatif melalui platform seperti Instagram, TikTok, atau YouTube.

Sesi Diskusi dan Webinar: Selain konten statis, bank syariah dapat mengadakan sesi diskusi online atau webinar yang memungkinkan generasi Z untuk berinteraksi langsung dan mengajukan pertanyaan.

Mengaitkan dengan Nilai Pribadi: Edukasi dapat mengaitkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dengan nilai-nilai pribadi yang penting bagi generasi Z, seperti tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Layanan Konsultasi Keuangan: Bank syariah dapat menawarkan layanan konsultasi keuangan yang mencakup pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Program Insentif Edukasi: Bank syariah dapat memberikan insentif atau *reward* kepada nasabah yang aktif mengikuti program edukasi mereka, seperti suku bunga lebih tinggi atau diskon pada produk tertentu.

Regulasi dan Teknologi Baru: Perubahan teknologi seringkali melebihi perkembangan regulasi. Bank syariah perlu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi sambil memastikan bahwa semua inovasi dan layanan yang mereka tawarkan tetap mematuhi regulasi ekonomi Islam dan peraturan keuangan yang berlaku.

Komitmen pada Prinsip Syariah: Bank syariah harus tetap berkomitmen pada prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam menghadapi tekanan untuk mengadopsi teknologi baru. Ini memastikan bahwa inovasi tetap sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip syariah.

Ketepatan Waktu dalam Regulasi: Bank syariah perlu berkomunikasi secara aktif dengan pihak regulasi dan otoritas terkait untuk memastikan bahwa regulasi ekonomi Islam dan peraturan keuangan dapat diubah atau diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi.

Tim Keahlian dan Pemantauan: Memiliki tim ahli yang berfokus pada pemantauan perkembangan teknologi dan regulasi baru sangat penting. Tim ini dapat membantu bank syariah untuk merespons perubahan dengan cepat dan tepat.

Penerapan Teknologi yang Sesuai: Ketika mengadopsi teknologi baru, pastikan bahwa teknologi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) atau *blockchain* harus digunakan dengan mempertimbangkan kompatibilitas dengan hukum Islam.

Sosialisasi kepada Nasabah: Bank syariah harus memberikan pemahaman kepada nasabah tentang bagaimana teknologi baru diterapkan dan bagaimana hal tersebut tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Pelatihan Karyawan: Pastikan karyawan bank memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam serta kebijakan internal yang mengatur penggunaan teknologi baru.

Keterlibatan dalam Perkembangan Regulasi: Bank syariah dapat aktif terlibat dalam proses perumusan dan pengembangan regulasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan teknologi terkini.

Audit Teknologi dan Kepatuhan: Lakukan audit secara berkala untuk memastikan bahwa sistem dan layanan yang ditawarkan tetap memenuhi regulasi dan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Kemitraan dengan Pihak Teknologi: Bank syariah dapat menjalin kemitraan dengan perusahaan teknologi yang berkomitmen pada nilai-nilai ekonomi Islam, memungkinkan penerapan teknologi yang sesuai dengan prinsip syariah.

Sikap Proaktif: Bank syariah harus memiliki sikap proaktif dalam menghadapi perubahan teknologi dan regulasi. Hal ini memungkinkan mereka untuk tetap berada di garis depan dalam memberikan layanan inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah.

PENUTUP

Berdasarkan temuan Bank Umum Syariah Pekanbaru dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, dapat disimpulkan bahwa: (a) Persiapan bank di era digital saat ini yaitu memberikan layanan digital yang cepat, praktis dan tidak terputus. Bank syariah harus siap dengan cepat memprediksi permasalahan sistem agar dapat melayani nasabahnya. Informan berpendapat bahwa penyiapan sistem perbankan syariah tidak hanya sebatas pada teknologi saja, namun perbankan tetap berlandaskan prinsip syariah. Agama adalah yang pertama; (b) Bank syariah saat ini sudah memasuki era perbankan digital, apalagi pada masyarakat saat ini mayoritas umat Islam Indonesia membutuhkan proses yang sederhana dan cepat agar dapat bertransaksi dengan hemat waktu dan biaya. Peluang Memang kita membutuhkan bank yang tetap mengedepankan prinsip syariah. Dengan begitu, kehadiran perbankan digital dapat memberikan peluang besar untuk meningkatkan minat nasabah menabung di bank syariah. Tantangan bagi bank syariah adalah keandalan dan keamanan *Internet banking* yang belum membaik, serta meningkatnya persaingan antara bank syariah dan bank tradisional yang tentunya menjadi tantangan. untuk bank syariah; (c) Upaya bank syariah dalam menghadapi era perbankan digital adalah dengan melakukan sosialisasi dan mendorong penerapan fungsi perbankan syariah yang tetap berlandaskan prinsip syariah dan ketentuan Allah SWT. Sumber berpendapat dengan meningkatkan sosialisasi dan kolaborasi dengan jamaah, lembaga amal masjid, dan *lazier* di Kota Pekanbaru lebih baik dalam memperkenalkan perbankan syariah kepada masyarakat luas.

Penelitian ini mengidentifikasi perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah adanya perbankan digital. Hal ini memberikan tingkat kenyamanan kerja yang signifikan bagi karyawan dan memudahkan nasabah dalam menangani transaksi yang sebelumnya dilakukan langsung ke bank dan transaksi setelah *digital banking*. Nasabah dapat mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Di era digital saat ini, bank memiliki kemampuan layanan yang semakin banyak untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Penelitian ini hanya mengambil sampel dari sejumlah responden Generasi Z di kota Pekanbaru. Oleh karena itu, hasilnya belum dapat secara luas diterapkan pada seluruh populasi Generasi Z atau di wilayah yang berbeda. Tanggapan dan pandangan responden dapat dipengaruhi oleh latar belakang pribadi, pendidikan, dan pengalaman mereka. Ini dapat mempengaruhi representasi yang sebenarnya dari pandangan Generasi Z secara keseluruhan. Kondisi perbankan syariah dan digital dapat berubah seiring waktu, tergantung pada perkembangan teknologi dan perubahan regulasi. Hasil penelitian ini mungkin hanya mencerminkan situasi pada titik waktu tertentu dan tidak mencakup perubahan yang terjadi di masa depan. Penelitian ini hanya fokus pada perspektif Generasi Z, tidak memasukkan pandangan dari generasi lain atau pemangku kepentingan lain dapat memberikan pandangan yang lebih luas.

Penelitian ini dapat mempertimbangkan memperluas cakupan penelitian dengan mengambil sampel dari berbagai lokasi atau wilayah yang berbeda. Memperkuat validitas eksternal dengan melibatkan berbagai kelompok usia selain Generasi Z. Penelitian berikutnya menganalisis data berdasarkan kelompok responden yang berbeda, termasuk mereka yang memiliki preferensi teknologi yang beragam. Kemudian pertimbangkan untuk melibatkan kelompok pemangku kepentingan lain, seperti bank syariah, pakar ekonomi Islam, atau nasabah dari generasi lain, untuk memberikan perspektif yang lebih lengkap. Penelitian berikutnya dapat menggunakan analisis kuantitatif seperti pada penelitian (Rafa'i et al., 2023), (Anton et al., 2023), (Saitri et al., 2023), dan (Eddy et al., 2023).

DAFTAR RUJUKAN

- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 10(2). <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>.
- Anton, Fernando, E., Estu, A. Z., Eddy, P., & Andi. (2023). Financial Report Fraud Determinants (Banking and Insurance Sub-Sector Companies on the Indonesia Stock Exchange 2017-2021). *Nexus Synergy: A Business Perspective*, 1(1), 32–50. <https://firstcierapublisher.com/index.php/nexus/article/view/12>
- Arthantri, D. (2021). The Effect Of Marketing Mix On Students Loyalty Towards Instant Noodles With The Brands of INDOMIE, SEDAP, and ABC With Moderated Variety Seeking. *Journal of Management Science (JMAS)*, 4(3), 83–92. <https://doi.org/10.35335/jmas.v4i3.108>
- Chandra, T., Renaldo, N., & Putra, L. C. (2018). Stock Market Reaction towards SPECT Events using CAPM Adjusted Return. *Opción, Año 34*(Especial No.15), 338–374.
- Eddy, P., Meivina, D., Irman, M., Purnama, I., & Estu, A. Z. (2023). Health Level of PT Bank Perkreditan Rakyat Duta Perdana Using CAMELS Method Period 2016-2020. *Luxury: Landscape of Business Administration*, 1(1), 1–11. <https://firstcierapublisher.com/index.php/luxury/article/view/14>
- Junaedi, A. T., Renaldo, N., Yovita, I., Veronica, K., & Jahrizal. (2023). Development of Digital Economy Teaching Materials: Basic Concepts of Business Intelligence. *Reflection: Education and Pedagogical Insights*, 1(2), 51–61. <https://doi.org/10.61230/reflection.v1i2.28>
- Kholis, N. (2020). PERBANKAN DALAM ERA BARU DIGITAL. *Economicus*, 12(1), 80–88. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>

- Liaanjani, D., & Sutikno, S. (2021). Restructuring As An Effort To Reduce The Impact Of Problem Financing On Griya Ib Hasanah Produc. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)*, 1(1), 44–51. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3969>
- Lubis, C., Nugroho, L., Fitrijanti, T., & Sukmadilaga, C. (2020). Peluang Pengusaha Mikro dan Kecil (UMK) Menggunakan Layanan Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *JURNAL AL-QARDH*, 5(1), 56–68. <https://doi.org/10.23971/jaq.v5i1.1769>
- Ramadani, M., & Sutikno, S. (2021). Commitment Of Small Business Actors To Shopee Online Consumers. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 19(3), 91–100. <https://doi.org/10.31253/pe.v19i3.638>
- Marlina, A., & Humairah, F. (2018). PERAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KREDIT (STUDI KASUS PT.BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH). *Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6(2), 37. <https://doi.org/10.32832/moneter.v6i2.2409>
- Meliana, A. A. (2017). Factors Affecting Customer Satisfaction with Services at Bank Safir Bengkulu City (in terms of product and financing).
- Mohamed, H., & Ali, H. (2018). Blockchain, Fintech, and Islamic Finance. *De Gruyter*. <https://doi.org/10.1515/9781547400966>
- Nainggolan, A. A. (2017). Application of Micro Stall Financing Products at Bank Syariah Mandiri Kc. Pematangsiantar. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nengsih, N. (2015). Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif di Indonesia. *ETIKONOMI*, 14(2). <https://doi.org/10.15408/etk.v14i2.2272>
- Nugroho, L., Hidayah, N., & Badawi, A. (2018). The Islamic Banking, Asset Quality: “Does Financing Segmentation Matters” (Indonesia Evidence). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 9(5), 221–235. <https://doi.org/10.2478/mjss-2018-0154>
- Prasetyo, T. (2011). Micro Stall Financing Products at Bank Syariah Mandiri Depok Kelapa Dua Branch.
- Rafa'i, A., Junaedi, A. T., Renaldo, N., & Sultan, F. M. M. (2023). The Effect of Organizational Commitment and Competence on Work Motivation and Work Performance at SMA Negeri Tapung District. *Nexus Synergy: A Business Perspective*, 1(1), 1–13. <https://firstcierapublisher.com/index.php/nexus/article/view/1>
- Rafiki, A. (2020). Opportunities and Challenges of social media to the Islamic Banks in Indonesia (pp. 227–251). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2257-8.ch011>
- Renaldo, N., Hafni, L., Hocky, A., Suhardjo, & Junaedi, A. T. (2022). The Influence of Digital Technology and Efficiency Strategy on Business Sustainability with Quality Management as Moderating Variables. *2nd International Conference on Business & Social Sciences*, 1464.
- Rumondang, A., Sudirman, A., Effendy, F., Simarmata, J., & Agustin, T. (2019). *Fintech: Inovasi Sistem Keuangan di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Saitri, P. W., Mendra, N. P. Y., Pramesti, I. G. A. A., & Renaldo, N. (2023). How Firm Characteristics Affect the Dividend Policy of Listed Banking Companies on The Indonesian Stock Exchange in 2019-2021. *Interconnection: An Economic Perspective Horizon*, 1(1), 37–50. <https://firstcierapublisher.com/index.php/reflection/article/view/28>
- Salam, A. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i1.2813>
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- Simbolon, A. (2021). Analysis of Factors Affecting the Amount of Credit Distribution at Credit Unions. *Journal of Management Science (JMAS)*, 4(3), 98–100. <https://doi.org/10.35335/jmas.v4i3.110>
- SULISTYA, A. (2017). THE EFFECT OF MURABAHAH FINANCING, ENTREPRENEURSHIP TRAINING AND BUSINESS EXPERIENCE ON INCREASING INCOME OF MICRO SMALL AND MEDIUM BUSINESS (MSMEs) AT BANK MUAMALAT KCP BLITAR.
- Sumarno, S. (2017). The Effect of Financing, Entrepreneurship Training, and Self-Efficacy on Entrepreneurial Intentions of Posdaya Berkah V Kalinyamat Wetan Tegal City. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Unilak*, 14(1), 82–87.
- Sutikno, S., & Irwani Abdullah, N. (2021). The Impact of Islamic Banks in Financing MSMEs in Serang City. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)*, 1(1), 14–25. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3965>
- Sutikno, S., & Kuruppuarachchi, D. (2021). Finance Technology as a Solution to Get Capital for Small Business Today. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.30656/jkk.v1i1.3964>
- Sutikno, S., & Suhartini, S. (2020). Prices strategies and promotions which E-Commerce does in sales. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(3). <https://doi.org/10.31253/pe.v18i3.399>