

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara lembaga keuangan beroperasi, tetapi juga mempengaruhi ekspektasi dan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kecepatan, kemudahan, serta aksesibilitas layanan. Dalam konteks ini, perbankan syariah di Indonesia dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap relevan dan kompetitif di tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat.¹

Transformasi digital dalam perbankan syariah telah mendorong perubahan dari layanan konvensional berbasis tatap muka menuju layanan berbasis digital seperti mobile banking, internet banking, dan integrasi dengan *financial technology (fintech)*. Perubahan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor bank, sehingga meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan perbankan syariah.²

Selain itu, transformasi digital juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan (*service excellence*) yang menjadi salah satu faktor utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh

¹ Alifah Khansa Az Zahra and others, 'Transformasi Digital Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Daya Saing Nasional', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9.3 SE-Articles of Research (2025), pp. 41910–16 (h. 41911)

² Sri Wahyuni and Tri Anisa Audina Lubis, 'Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Syari'ah: Masa Depan Keuangan Yang Berkelanjutan', *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 5.1 (2025), pp. 599–19. (h. 600-601)

positif terhadap kualitas layanan bank syariah, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah.³

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Di sisi lain, keunggulan layanan dalam perbankan syariah tidak hanya diukur dari aspek kecepatan dan kemudahan, tetapi juga dari kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan kejujuran. Integrasi antara nilai-nilai syariah dengan inovasi teknologi menjadi tantangan sekaligus peluang bagi bank syariah dalam menciptakan diferensiasi yang kuat dibandingkan bank konvensional.⁴

Lebih lanjut, transformasi digital juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan inklusi keuangan syariah. Layanan digital yang inovatif dan mudah digunakan mampu meningkatkan kepercayaan serta keterikatan nasabah terhadap bank syariah, sehingga memperkuat posisi bank dalam persaingan jangka panjang.⁵

Selain itu, digitalisasi memungkinkan bank syariah menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum terlayani (*unbanked*), sehingga mendukung peningkatan inklusi keuangan syariah di Indonesia. Namun demikian, implementasi transformasi digital dalam perbankan syariah

³ Ayuni Maisiroh, Anita Puspa Dewi, and Sepridayana Sepridayana, 'Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Unit II Tulang Bawang Periode 2022 – 2024', *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3.3 SE-Articles (2025), pp. 357–68, (h. 358-359)

⁴ Nurhanika and others, 'Digitalisasi Berbasis Syariah: Transformasi Teknologi Dalam Pengembangan Produk Dan Pembiayaan Bank Syariah', *Journal of Economics and Business*, 3.2 SE-Articles, pp. 232–43, (h. 237)

⁵ Saiful Bakhri and Frida Auliya, 'Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah', *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4.4 (2025), pp. 56–62. (h. 57-58)

masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi, serta kebutuhan investasi yang besar dalam infrastruktur digital. Selain itu, bank syariah juga harus memastikan bahwa setiap inovasi digital yang dikembangkan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga tidak menimbulkan penyimpangan dalam praktik operasionalnya.⁶

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keunggulan layanan dan transformasi digital merupakan dua faktor kunci yang saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan bank syariah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana implementasi *service excellence* dan transformasi digital dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya saing dan keberhasilan bank syariah di era modern.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *service excellence* dalam perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah?
2. Bagaimana peran transformasi digital dalam mendukung efektivitas layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *service excellence* dan transformasi digital terhadap daya saing bank syariah di Indonesia?

⁶ Andi Nabila Bhayangkara G, Datuh Maritza Tauhid, and Rabiatul Adawiyah, 'Transformasi Digital Perbankan Syariah: Peluang Dan Tantangan', *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 5.2 (2025), pp. 68–78. (73-74)

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan tulisan ini untuk memberi pengetahuan dan juga pemahaman tentang:

1. Mengetahui penerapan *service excellence* dalam perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah?
2. Mengetahui Peran transformasi digital dalam mendukung efektivitas layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah?
3. Mengetahui Pengaruh penerapan *service excellence* dan transformasi digital terhadap daya saing bank syariah di Indonesia?

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Kegunaan Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis untuk pengembangan dan pengetahuan yaitu diharapkan hasilnya dapat menambah wawasan masyarakat luas mengenai Keunggulan layanan dan Transformasi Digital: Kunci Sukses Bank Syariah Indonesia

2. Kegunaan Praktis

Untuk penulis, penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami aplikasi dan teori yang selama ini dipelajari. Diharapkan juga hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai dasar atau sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka.⁷ Menurut Sugiyono menjelaskan studi kepustakaan sebagai kajian teoritis, referensi, serta literatur ilmiah yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang di situasi sosial yang diteliti. Studi literatur ini membantu memahami konteks sosial penelitian dan memperkuat dasar ilmiah penelitian yang dilakukan.⁸

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu Pendekatan ini menekankan pada kajian terhadap sumber pustaka yang bersifat deskriptif dan analitis, dengan tujuan memahami teori, konsep, dan perspektif yang ada dalam literatur terkait. Studi kepustakaan sebagai pendekatan penelitian kualitatif melakukan analisis terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai dokumen atau bahan tertulis untuk membangun kerangka teori dan mengidentifikasi gap penelitian tanpa melakukan pengumpulan data primer secara langsung di lapangan. Pendekatan ini membantu mendasari penelitian dengan teori yang telah teruji dan relevan melalui kajian literatur yang komprehensif.

⁷ Mahmud, Metode Penelitian Pendidikan, Edisi 10 (Bandung: Pustaka Setia, 2011), h. 31

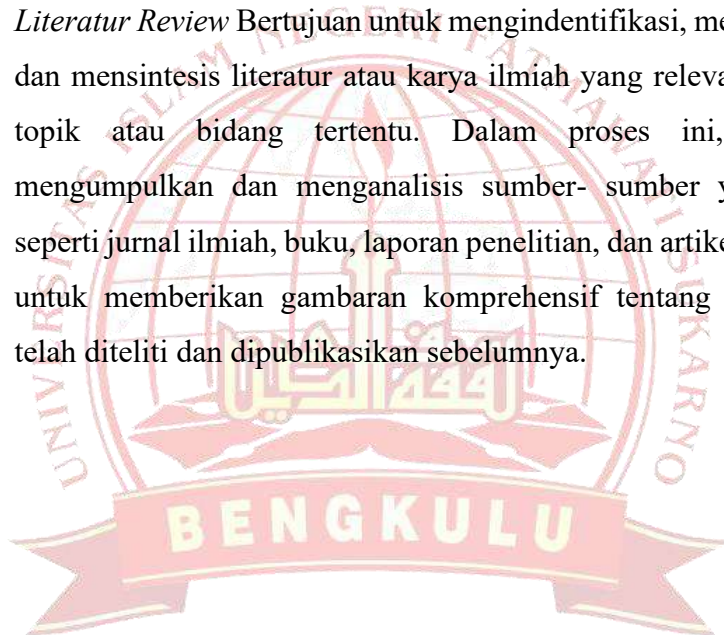
⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 27 (Bandung: Alfabeta, 2017). H. 30-35

2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Sumber Data: Data sekunder dari buku atau jurnal yang mendukung materi penelitian.
- b. Teknik Pengumpulan Data: Teknik kepustakaan, menggunakan material seperti buku, jurnal, naskah, dan sumber lainnya.

3. Teknik Analisis Data

- a. Analisis Kualitatif Mengolah data naratif untuk menemukan informasi yang berguna.
- b. *Literatur Review* Bertujuan untuk mengidentifikasi, mensintesis, dan mensintesis literatur atau karya ilmiah yang relevan dengan topik atau bidang tertentu. Dalam proses ini, peneliti mengumpulkan dan menganalisis sumber- sumber yang ada, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan artikel lainnya, untuk memberikan gambaran komprehensif tentang apa yang telah diteliti dan dipublikasikan sebelumnya.



F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN, Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Mengenal Bank Syariah dan Dinamika Persaingan, Bab ini membahas tentang, Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia, Karakteristik dan Prinsip Dasar Bank Syariah, Jenis-jenis Produk Layanan Bank Syariah, tantang Bank Syariah di Era Modern.

BAB III *Service Excellence* dalam Perbankan Syariah , Bab ini membahas tentang, Definisi dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima, Pelayanan Prima dalam Perspektif Syariah, Inovasi Produk dan Layanan dalam Bank Syariah, Hubungan antara *Service Excellence* dan Kepuasan Nasabah.

BAB IV Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah, Bab ini membahas tentang Definisi Transformasi Digital dan Makna Transformasi Digital, Teknologi Kunci: *Mobile Banking*, AI, *Blockchain*, Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Nasabah.

BAB V Analisa Daya Saing Bank Syariah di Era Digital, Bab ini membahas tentang, Analisis SWOT Layanan Bank Syariah di Indonesia, Konsep Daya Saing dalam Industri Perbankan, Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing di Era Digital.

BAB VI Implementasi *Service Excellence* dan Transformasi Digital, Bab ini membahas tentang, Membangun Budaya Pelayanan Prima yang Islami, Optimalisasi Teknologi Digital, Penguatan Literasi Digital dan Syariah kepada Nasabah, Peningkatan Kompetensi SDM *Frontliner* dan *Digital Talent*, Pengembangan Produk Digital yang Inklusif dan Responsif.

BAB VII Dampak Pada Daya Saing Bank Syariah, Bab ini membahas tentang Peningkatan Loyalitas Nasabah, Brand Image Bank Syariah, Keunggulan Kompetitif Jangka Panjang.

