

## PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

Oleh:

**Nora Helda Sari<sup>1</sup>**

**Muhammad Iqbal Fasa<sup>2</sup>**

**Is Susanto<sup>3</sup>**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Alamat: JL. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung,  
Lampung (35131).

Korespondensi Penulis: [sariheldanora@gmail.com](mailto:sariheldanora@gmail.com)

***Abstract.** The trend for digital banking is increasing, in line with an increasingly digital lifestyle in an era of increasingly advanced technology. especially after the pandemic, where people have become increasingly accustomed to using banking services remotely with digital banking. We are all familiar with the term 'digital bank' or 'digital bank'. Even though they are slightly different, it turns out they both have different meanings. Digital banking is a banking service that allows customers to carry out banking transactions, obtain information and communicate via electronic media. This service can help customers in various ways, such as payments, e-commerce transactions, account creation, registration, loan applications, investments and financial management. This abstract discusses the main issues related to customer understanding of digital banking and its implications for sharia banking performance. In the digital era, customer understanding is crucial to increasing the adoption of technology-based sharia banking services. This research was carried out using a qualitative approach, through in-depth interviews and surveys of sharia bank customers. The data analysis method used is thematic analysis to identify patterns in customer understanding. The research results show that there is a gap in customers' understanding of the features and benefits of digital banking, which has an impact on the low level of use of these services. The conclusions*

Received October 19, 2024; Revised October 24, 2024; October 31, 2024

\*Corresponding author: [sariheldanora@gmail.com](mailto:sariheldanora@gmail.com)

# PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

*from this research emphasize the importance of more intensive education and outreach from banks to increase customer understanding, so that they can contribute positively to the performance of sharia banking.*

**Keywords:** *Customer Understanding, Digital Banking, Islamic Banking Performance.*

**Abstrak.** Tren perbankan digital atau digital banking semakin tinggi, selaras dengan gaya hidup yang semakin serba digital di era teknologi yang semakin maju. Terlebih setelah masa *pandemic*, di mana masyarakat jadi semakin terbiasa untuk menggunakan layanan perbankan secara jarak jauh dengan perbankan digital. Kita semua pasti sudah tidak asing dengan istilah 'digital bank' atau 'bank digital'. Meskipun berbeda tipis, ternyata keduanya memiliki makna yang berbeda. Digital banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, memperoleh informasi, dan berkomunikasi melalui media elektronik. Layanan ini dapat membantu nasabah dalam berbagai hal, seperti Pembayaran, Transaksi *e-commerce*, Pembuatan rekening, Registrasi, Pengajuan pinjaman, Investasi dan Pengelolaan keuangan. Abstrak ini membahas permasalahan pokok terkait pemahaman nasabah tentang digital *banking* dan implikasinya bagi kinerja perbankan syariah. Dalam era digital, pemahaman nasabah menjadi krusial untuk meningkatkan adopsi layanan perbankan syariah yang berbasis teknologi. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, melalui wawancara mendalam dan survei terhadap nasabah bank syariah. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola dalam pemahaman nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dalam pemahaman nasabah mengenai fitur dan manfaat digital banking, yang berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan layanan tersebut. Simpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dari pihak bank untuk meningkatkan pemahaman nasabah, sehingga dapat berkontribusi positif terhadap kinerja perbankan syariah.

**Kata Kunci:** Pemahaman Nasabah, Digital Banking, Kinerja Perbankan Syariah.

## LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, layanan perbankan mengalami transformasi signifikan dengan munculnya digital banking. Digital banking memungkinkan nasabah untuk

melakukan transaksi keuangan secara mandiri melalui platform elektronik, yang menawarkan kemudahan dan aksesibilitas yang lebih baik dibandingkan dengan metode tradisional. Namun, meskipun teknologi ini semakin berkembang, pemahaman nasabah terhadap layanan digital banking di perbankan syariah masih menjadi tantangan. Hal ini penting untuk diteliti karena pemahaman yang rendah dapat menghambat adopsi layanan ini, yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerja perbankan syariah (Afiyah, 2022).

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat kesenjangan antara potensi layanan digital banking dan tingkat pemahaman nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa banyak nasabah, terutama dari generasi milenial, belum sepenuhnya memahami fitur dan manfaat dari layanan ini. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman nasabah terhadap digital banking serta implikasinya bagi kinerja bank syariah (Amrillah, 2020).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perbankan syariah dan teknologi informasi. Dengan memahami pemahaman nasabah, bank dapat merancang strategi edukasi yang lebih efektif untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga berpotensi meningkatkan kinerja bank syariah secara keseluruhan (Anis Afaf Azizah, 2024).

Beberapa studi sebelumnya telah meneliti tingkat pemahaman nasabah terhadap mobile banking dan digital banking. Misalnya, penelitian oleh Asnawia (2019) menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang tidak paham tentang penggunaan mobile banking. Penelitian lain juga menemukan bahwa edukasi yang tepat dapat meningkatkan pemahaman nasabah dan mendorong penggunaan layanan digital. Namun, masih terdapat ruang kosong dalam kajian mengenai implikasi pemahaman ini terhadap kinerja perbankan syariah, sehingga penelitian ini akan menyoroti aspek tersebut sebagai kebaruan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mempelajari tingkat pemahaman nasabah tentang digital banking di lembaga perbankan syariah.
2. Mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman tersebut.
3. Mengungkapkan implikasi dari pemahaman nasabah terhadap kinerja perbankan syariah.

# PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

## KAJIAN TEORITIS

### Perbankan Digital Pengertian

Digital banking merujuk pada penyediaan layanan perbankan melalui kanal digital, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan, mengakses informasi rekening, dan mengelola keuangan secara mandiri menggunakan perangkat elektronik seperti smartphone dan komputer (Endita & Wirsa, 2023). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan ini dikembangkan untuk memaksimalkan pemanfaatan data nasabah sehingga dapat melayani mereka dengan lebih cepat dan efisien. Dengan adanya digital banking, nasabah tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti pembukaan rekening, transfer dana, atau pembayaran tagihan.

### Manfaat Digital Banking

Manfaat utama dari digital banking mencakup efisiensi bisnis, penghematan biaya, dan peningkatan daya saing. Digital banking memberikan kemudahan bagi bank dalam berinteraksi dengan nasabah dan mempercepat proses transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan teknologi otomatisasi dalam layanan perbankan digital dapat mengurangi biaya operasional karena mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manual (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023). Hal ini sangat penting bagi bank syariah yang ingin tetap kompetitif di era digital.

### Transformasi Perbankan Syariah

Bank syariah di Indonesia sedang mengalami transformasi menuju model bisnis yang lebih digital. Transformasi ini tidak hanya mencakup pengembangan layanan berbasis teknologi tetapi juga penyesuaian terhadap regulasi yang ada. Menurut OJK, bank syariah harus beradaptasi dengan tuntutan digitalisasi untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi akan layanan keuangan yang cepat dan aman. Oleh karena itu, pemahaman nasabah tentang digital banking menjadi kunci dalam keberhasilan implementasi layanan ini (Afiyah, 2022).

### Kinerja Perbankan Syariah

Kinerja perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh seberapa baik nasabah memahami dan memanfaatkan layanan digital banking (Karuniawan et al., 2020).

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara tingkat pemahaman nasabah terhadap digital banking dengan kinerja keuangan bank syariah. Dengan meningkatnya adopsi layanan digital, bank syariah diharapkan dapat meningkatkan *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) mereka.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian untuk studi "Pemahaman Nasabah tentang Digital Banking dan Implikasinya bagi Kinerja Perbankan Syariah" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana nasabah bank syariah memandang dan berinteraksi dengan layanan digital banking. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan nasabah yang telah menggunakan layanan digital banking, serta observasi terhadap pengalaman pengguna dalam konteks nyata. Teknik pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman nasabah serta implikasi penggunaan digital banking terhadap kinerja perbankan syariah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pemahaman Nasabah tentang Digital Banking**

Pemahaman nasabah mengenai digital banking di perbankan syariah sangat penting untuk mendorong adopsi layanan ini (Harga et al., 2024). Digital banking, yang mencakup layanan seperti internet banking, mobile banking, dan e-wallet, menawarkan kemudahan akses dan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan. Berdasarkan hasil penelitian, banyak nasabah yang mengakui bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang fitur-fitur dasar digital banking, seperti transfer dana dan pembayaran tagihan. Namun, terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai fitur-fitur lebih kompleks, seperti investasi dan pengelolaan keuangan yang ditawarkan oleh *platform* digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah terbiasa menggunakan teknologi,

# PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

mereka mungkin tidak sepenuhnya memahami semua layanan yang tersedia (Leonardo et al., 2019).

## 1. Tingkat Pemahaman Nasabah

Tingkat pemahaman nasabah terhadap digital banking bervariasi. Sebagian besar nasabah merasa nyaman dengan penggunaan dasar layanan digital seperti transfer uang dan pembayaran tagihan, namun ketika ditanya tentang fitur lanjutan seperti pengelolaan portofolio investasi atau penggunaan aplikasi untuk perencanaan keuangan, banyak yang menunjukkan ketidakpahaman. Penelitian menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% nasabah yang mampu menjelaskan secara rinci tentang fitur-fitur tersebut, sementara sisanya hanya memiliki pengetahuan terbatas.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman

Beberapa faktor mempengaruhi pemahaman nasabah terhadap digital banking. Pendidikan menjadi salah satu faktor utama; nasabah dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih memahami dan mengadopsi teknologi baru dengan cepat (Lubis & Machmud, 2024). Selain itu, pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan perbankan tradisional juga berkontribusi pada seberapa cepat nasabah beradaptasi dengan layanan digital. Dukungan dari bank dalam bentuk edukasi dan sosialisasi juga sangat penting untuk meningkatkan pemahaman nasabah.

## 3. Persepsi Nasabah terhadap Keamanan

Keamanan merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh nasabah ketika menggunakan layanan digital banking. Meskipun bank telah menerapkan berbagai langkah keamanan untuk melindungi data nasabah, masih ada kekhawatiran mengenai potensi pencurian data dan penipuan online. Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 40% responden merasa khawatir tentang keamanan informasi pribadi mereka saat menggunakan layanan digital banking (Mamun & Ningsih, 2021).

## 4. Dampak Pemahaman terhadap Kinerja Perbankan Syariah

Pemahaman yang baik tentang digital banking berdampak positif pada kinerja perbankan syariah. Nasabah yang memahami manfaat dan fitur dari layanan digital cenderung lebih aktif dalam menggunakan produk-produk bank

syariah. Hal ini dapat meningkatkan volume transaksi dan pendapatan bank. Sebaliknya, rendahnya pemahaman dapat menghambat adopsi layanan digital, sehingga mengurangi potensi pertumbuhan bank syariah di era digital.

#### 5. Edukasi dan Sosialisasi dari Bank

Untuk meningkatkan pemahaman nasabah, bank syariah perlu melakukan edukasi secara berkelanjutan melalui seminar, workshop, atau materi promosi yang jelas dan informatif. Pendekatan ini tidak hanya akan membantu nasabah memahami produk-produk yang ditawarkan tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penggunaan layanan digital.

#### 6. Inovasi Layanan Digital Banking

Inovasi dalam layanan digital banking juga menjadi faktor penting dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk-produk perbankan syariah. Bank perlu terus berinovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti manajemen keuangan pribadi atau fitur investasi berbasis aplikasi.

#### 7. Tantangan dalam Implementasi Digital Banking

Meskipun banyak keuntungan dari digital banking, ada tantangan yang harus dihadapi oleh bank syariah. Salah satu tantangan utama adalah ketergantungan pada infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Di daerah dengan akses internet yang terbatas, adopsi layanan digital dapat terhambat (Marlina & Bimo, 2018).

### **Implikasi bagi Kinerja Perbankan Syariah**

Pemahaman nasabah yang baik terhadap digital banking berimplikasi langsung pada kinerja perbankan syariah. Bank syariah yang mampu meningkatkan pemahaman nasabah tentang layanan digitalnya dapat meningkatkan tingkat penggunaan layanan tersebut. Dalam konteks ini, penelitian menunjukkan bahwa nasabah yang memahami manfaat digital banking cenderung lebih aktif dalam menggunakan layanan tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan volume transaksi dan pendapatan bank (Masruroh\* et al., 2024). Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat menyebabkan rendahnya adopsi layanan digital, menghambat potensi pertumbuhan bank syariah di era digital (Melinda Silfiana et al., 2024).

# PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Nasabah

Pemahaman nasabah tentang digital banking dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait, yang berperan penting dalam mendorong adopsi layanan ini. Pertama, pendidikan merupakan faktor yang sangat signifikan. Nasabah dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang teknologi dan layanan digital (Nurhasanah & Nasution, 2022).

Hal ini karena mereka lebih terbiasa dengan konsep-konsep teknologi dan dapat lebih mudah mengikuti perkembangan terbaru dalam layanan perbankan digital (Rahmatulloh et al., 2022). Sebaliknya, nasabah dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur kompleks dari layanan digital banking, sehingga mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

Kedua, pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan perbankan tradisional juga berkontribusi pada seberapa cepat nasabah beradaptasi dengan layanan digital. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan layanan perbankan konvensional mungkin merasa kesulitan saat beralih ke platform digital jika mereka tidak mendapatkan dukungan yang memadai. Pengalaman positif dalam menggunakan teknologi di bidang lain, seperti *e-commerce* atau aplikasi mobile, dapat meningkatkan kepercayaan diri nasabah untuk mencoba layanan digital banking (Sitohang & Agustiawan, 2023).

Namun, bagi mereka yang belum pernah menggunakan teknologi serupa, proses adaptasi bisa menjadi tantangan tersendiri. Ketiga, dukungan dari bank sangat penting dalam meningkatkan pemahaman nasabah tentang digital banking. Bank perlu menyediakan edukasi melalui berbagai saluran, seperti seminar, *workshop*, atau materi promosi yang jelas dan informatif (Suhayati et al., 2022). Dengan memberikan informasi yang mudah dipahami tentang cara kerja dan manfaat dari layanan digital banking, bank dapat membantu nasabah merasa lebih nyaman dan percaya diri saat menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, interaksi langsung dengan staf bank juga dapat memberikan kesempatan bagi nasabah untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi mengenai fitur-fitur yang mereka tidak pahami. Secara keseluruhan, kombinasi dari pendidikan, pengalaman sebelumnya, dan dukungan dari bank memainkan peran krusial dalam membentuk pemahaman nasabah terhadap digital banking (Sulasmita et al., 2022).

Dengan meningkatkan pemahaman ini, diharapkan nasabah akan lebih terbuka untuk mengadopsi layanan digital, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja perbankan syariah di era digital ini.

### **Tantangan dalam Implementasi Digital Banking**

Meskipun ada banyak keuntungan dari digital banking, ada juga tantangan yang dihadapi oleh bank syariah. Salah satu tantangan utama adalah keamanan data. Meskipun bank telah menerapkan berbagai langkah keamanan untuk melindungi informasi nasabah, masih ada kekhawatiran mengenai potensi pencurian data dan penipuan online. Data nasabah yang sensitif seperti *password*, PIN, dan *One Time Password* (OTP) harus dijaga dengan baik untuk mencegah oknum yang tidak bertanggung jawab dalam memanfaatkan data tersebut. Risiko perlindungan data pribadi merupakan tantangan yang harus diatasi dengan serius, terutama dalam era digital yang semakin kompleks (Yusnidar Yusnidar et al., 2023).

### **Risiko Perlindungan Data Pribadi**

Risiko perlindungan data pribadi adalah salah satu tantangan perbankan digital yang paling signifikan. Untuk mendaftarkan diri dan melakukan registrasi pada aplikasi perbankan digital, diperlukan identitas data nasabah yang valid (Zuhra & Nasution, 2024). Data nasabah ini wajib untuk terlindungi dengan baik agar tidak bocor dan disalahgunakan. Bank harus memastikan bahwa sistem keamanan informasi sesuai dengan ketentuan Standar Nasional API Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) dan mematuhi keamanan sistem informasi secara ketat untuk mengantisipasi risiko dan ancaman keamanan siber (Nurhasanah & Nasution, 2022).

### **Infrastruktur Teknologi yang Kurang Memadai**

Ketergantungan pada koneksi internet juga menjadi masalah bagi nasabah di daerah dengan infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan menurunnya kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital (Suhayati et al., 2022). Di daerah-daerah tersebut, akses internet yang terbatas dapat membatasi kemampuan nasabah untuk menggunakan layanan digital dengan efektif, sehingga menghambat potensi pertumbuhan bank syariah di era digital.

# PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

## Strategi Pencegahan Kejahatan

Untuk mengatasi tantangan keamanan data dan infrastruktur teknologi yang kurang memadai, bank syariah harus mengambil langkah-langkah pencegahan yang efektif. Strategi pencegahan kejahatan mobile banking mencakup otentikasi dua faktor (2FA), verifikasi pesan teks, dan penggunaan teknologi blockchain (Yusnidar Yusnidar et al., 2023). Selain itu, bank harus memperbarui sistem keamanan secara berkala dan memastikan bahwa data pengguna dienkripsi dan dikirimkan melalui saluran perbankan yang sangat aman untuk melindungi dari serangan *malware*.

Dengan demikian, bank syariah dapat meminimalkan risiko keamanan data dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Dengan menghadapi tantangan-tantangan ini, bank syariah harus terus berinovasi dan meningkatkan sistem keamanan mereka untuk memastikan bahwa data nasabah tetap aman dan terlindungi dari ancaman kejahatan siber.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah tentang digital banking di perbankan syariah sangat penting untuk meningkatkan adopsi dan kinerja perbankan syariah. Pendidikan, pengalaman sebelumnya, dan dukungan dari bank berperan penting dalam meningkatkan pemahaman nasabah. Namun, tantangan seperti keamanan data dan infrastruktur teknologi yang kurang memadai juga harus diatasi dengan serius.

Oleh karena itu, bank syariah harus terus berinovasi dan meningkatkan sistem keamanan serta menyediakan edukasi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan pemahaman nasabah terhadap layanan digital banking. Dengan demikian, bank syariah dapat memanfaatkan potensi penuh dari layanan digital banking untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan di era digital ini.

### Saran

Penelitian selanjutnya tentang pemahaman nasabah mengenai digital banking dan implikasinya bagi kinerja perbankan syariah dapat difokuskan pada beberapa aspek penting. Pertama, penting untuk mengeksplorasi literasi digital nasabah dan bagaimana pemahaman mereka terhadap layanan perbankan digital mempengaruhi penggunaan

layanan tersebut. Data menunjukkan bahwa meskipun tingkat literasi keuangan syariah masih rendah, ada potensi besar untuk pertumbuhan jika nasabah lebih memahami manfaat dan fungsi dari digital banking. Selanjutnya, penelitian dapat menganalisis dampak transformasi digital terhadap kepuasan nasabah dan kinerja operasional bank syariah, mengingat bahwa digitalisasi telah terbukti meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Terakhir, penting untuk mempertimbangkan tantangan yang dihadapi oleh bank syariah dalam mengimplementasikan teknologi digital sambil tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah, serta bagaimana bank dapat mengatasi tantangan ini untuk meningkatkan daya saing di pasar. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara pemahaman nasabah, penggunaan layanan digital, dan kinerja perbankan syariah.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Afiyah, A. (2022). Peran E-Commerce Bagi Keberlangsunganbank Syariah (Studi Kasus Pada Bsi Kcp Cirebon Plered 2). *Change Think Journal*, 1(4), 151–157. <https://www.journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/changethink/article/view/837/653>
- Amrillah, M. U. (2020). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Lex Renaissance*, 5(4), 928–945. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol5.iss4.art12>
- Anis Afaf Azizah. (2024). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2198–2213.
- Endita, N. K. C., & Wirsa, N. (2023). Peningkatan Pemahaman QRIS Sebagai Pembayaran Digital Bagi Nasabah UMKM Bank BPD Bali Cabang Renon. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 3551–3557. <https://doi.org/10.31949/jb.v4i4.6541>
- Fatmala Putri, D., & Ratna Sari, W. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 173–181. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.331>

## PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH

- Harga, D., Keputusan, M., Konsumen, P., Putra, P., Alimuddin, F., Tijjang, B., & Hasan, H. (2024). *MANOR : Jurnal Manajemen dan Organisasi Review ( Vol 6 , No 1 , Mei 2024 ) This Journal is available in Fajar University online Journals MANOR : JURNAL MANAJEMEN DAN ORGANISASI REVIEW Dinamika Pemasaran PT . TASTI ANUGRAH MANDIRI : Bagaimana Citra Merek ,. 6(1).* <https://doi.org/10.47354/mjo.v5il>
- Karuniawan, A. N., Swasono, E., & Daroini, A. (2020). Mobile Banking dalam Cashless Society Menuju BNI Digital Banking. *Journal of Economic and Business, 1(2)*, 107–120. <http://ejournal.ijshs.org/index.php/commo>
- Leonardo, B., Angelia, D. K., & Londa, J. (2019). Peran Humas Dalam Menyosialisasikan Program Bank Sulutgo Digital Pada Nasabah Bank Sulutgo Kantor Pusat Manado. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 8(2)*.
- Lubis, R. L., & Machmud, A. (2024). Implementasi Aturan Terkait Pembukaan Rekening Nasabah (Studi Kasus PT Bank Central Asia Tbk). *UNES Law Review, 6(2)*, 7714–7724.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa, 6(02)*, 223–233. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator, 7(1)*, 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Masruroh\*, N., Azalia, I. D., Jannah, M., & Anggraini, J. C. (2024). Literasi Sistem Tranformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah. *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat, 2(1)*, 406–412. <https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88>
- Melinda Silfiana, P., Martha Rahayu, A., & Fauzia, I. (2024). BNI 's Strategy to Become Campus Bank in the Digital Era. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya, 1(3)*, 167–178. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i3.175>
- Nurhasanah, U., & Nasution, M. I. P. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Lensa Ilmiah:*

- Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(3), 176–181.  
<https://doi.org/10.54371/jms.v1i3.211>
- Rahmatulloh, F. M., Rohmatiah, A., & Warnaningtyas, H. (2022). Pengaruh Financial Literacy, Digital Marketing Dan Word of Mouth Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kc Ponorogo Selama Pandemi Covid-19. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 11(1), 128–138.  
<https://doi.org/10.33319/jeko.v11i1.111>
- Sitohang, L., & Agustiawan. (2023). Upaya Meningkatkan Pemahaman Dan Keamanan Dalam Penggunaan Aplikasi Brimo Kepada Nasabah Di Pt Bank Rakyat Indonesia (Bri) Di Kantor Kcp Ahmad Yani. *SEMAR: Jurnal Sosial Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(01), 36–44. <https://doi.org/10.59966/semar.v1i01.15>
- Suhayati, Y. F., Maulina, A. N., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1681–1695. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>
- Sulasma, D. D., MZ, H., & Aprilyanti, S. (2022). Perancangan Strategi Bersaing Pada Produk Digital Banking Dengan Menggunakan Analisis Swot. *Jurnal Desiminasi Teknologi*, 10(1). <https://doi.org/10.52333/destek.v10i1.855>
- Yusnidar Yusnidar, Sofiana Zahara Lubis, & Nurbaiti Nurbaiti. (2023). Optimalisasi Penggunaan Mobile Banking Syariah Bagi Nasabah : Analisis Jaringan Untuk Meningkatkan Efisiensi. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(1), 32–44. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2240>
- Zuhra, A., & Nasution, M. L. I. (2024). Penyelesaian Masalah M-Banking Nasabah Pt. Bsi. *Musyteri: Neraca Manajemen ...*, 3(9).