



Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Aksesibilitas Produk Perbankan Syariah bagi Masyarakat

Vina Natalia¹, Anggun Okta Fitri²

^{1,2} Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

Email: nvina1104@gmail.com

Abstract

The rapid development of digital technology has significantly transformed the global financial system, including the Islamic banking sector. Digitalization enhances accessibility to Islamic financial products and services through online platforms such as websites and mobile applications. This study aims to explore the role of digitalization in improving accessibility to Islamic banking services and its impact on customer trust. A qualitative descriptive method was used by analyzing various academic sources, industry reports, and official documents. The findings indicate that digital banking innovations such as mobile banking and internet banking enhance operational efficiency, financial inclusion, and customer experience. However, challenges remain, including digital literacy gaps, technological infrastructure disparities, and data security concerns. Moreover, accessibility and social factors significantly influence public trust in Islamic banking. The study concludes that optimizing digitalization strategies can strengthen the competitiveness of Islamic banking and promote inclusive financial growth. Enhancing digital accessibility will help overcome physical banking limitations, improve public awareness, and ensure broader adoption of Islamic financial services.

Keywords: (Digitalization, Islamic Banking, Financial Inclusion, Customer Trust, Accessibility)

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Revolusi digital telah mengubah secara mendasar berbagai sektor, termasuk perbankan, dalam menyediakan layanan bagi masyarakat. Digitalisasi tidak hanya menjadi elemen kunci untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berperan sebagai pendorong utama dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan keuangan. Dalam perbankan syariah, digitalisasi memiliki peran strategis yang lebih luas, yakni memastikan penerapan prinsip syariah secara konsisten sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang terus berkembang (Narulita et al.,2022).

Indonesia, sebagai Negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar didunia, memiliki potensi signifikan untuk pengembangan perbankan syariah. Namun, realita menunjukkan bahwa pangsa pasar perbankan syariah masih relative kecil dibandingkan perbankan konvensional. Salah satu factor penyebabnya adalah keterbatasan inovasi dan aksesibilitas layanan yang belum mampu menjangkau semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi solusi strategis untuk menjawab tantangan ini sekaligus meningkatkan daya saing perbankan syariah di era digital.

Inovasi digital seperti mobile banking, internet banking, dan kerja sama dengan fintech berbasis syariah telah memberikan kemudahan yang luar biasa bagi nasabah. Contohnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jangkauan serta meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, meskipun digitalisasi memberikan manfaat yang signifikan, berbagai tantangan tetap harus diperhatikan. Kesenjangan literasi digital, ketidakmerataan infrastruktur teknologi, serta masalah keamanan data menjadi hambatan utama dalam mempercepat transformasi digital di sektor ini (Gultom & Rokan, 2022).

Beberapa daerah menghadapi tantangan signifikan terkait aksesibilitas dan dampak sosial yang memengaruhi pandangan masyarakat terhadap bank syariah. Setiap konsumen dalam layanan perbankan berhak mendapatkan akses yang setara, Sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Aksesibilitas layanan keuangan, termasuk bank syariah, memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Aksesibilitas mencakup kemudahan lokasi cabang, tersedianya fasilitas digital, serta kemudahan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Aksesibilitas tidak hanya mencakup jarak, baik dekat maupun jauh, tetapi juga kemudahan dalam berinteraksi dengan layanan yang tersedia. Terbatasnya jumlah cabang bank syariah, kurangnya edukasi tentang produk perbankan syariah, dan rendahnya literasi keuangan berbasis digital membuat masyarakat kesulitan memanfaatkan layanan bank syariah secara maksimal. Hal ini berpotensi menghambat terciptanya rasa nyaman dan kepercayaan dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran digitalisasi dalam meningkatkan aksesibilitas produk perbankan syariah bagi masyarakat. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan insight bagi bank syariah untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan membangun kepercayaan di kalangan masyarakat. Artikel ini juga mengidentifikasi

tantangan utama yang dihadapi serta menawarkan strategi optimalisasi digitalisasi guna mendukung pertumbuhan sektor ini secara berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan teknologi digital secara efektif, perbankan syariah tidak hanya dapat memperkuat daya saingnya, tetapi juga berkontribusi nyata dalam meningkatkan produk, inklusi keuangan dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dari sumber-sumber tertulis, seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen relevan lainnya untuk mengeksplorasi peran digitalisasi dalam meningkatkan aksesibilitas produk perbankan syariah bagi masyarakat. Hasil dari studi ini diharapkan tidak hanya berkontribusi pada literatur akademis, tetapi juga memberikan informasi berharga bagi praktisi dan pembuat kebijakan dalam mengembangkan strategi untuk masa depan ekonomi syariah yang lebih inovatif sehingga dapat menciptakan kesejahteraan yang adil dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah merombak tatanan sistem keuangan global, termasuk sektor keuangan syariah. Kemajuan teknologi digital telah meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap produk dan layanan ekonomi syariah. Melalui platform daring seperti situs web dan aplikasi seluler, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai produk dan layanan keuangan syariah, seperti perbankan syariah, asuransi syariah, dan produk investasi syariah. Selain itu, transaksi keuangan syariah kini dapat dilakukan secara online, memudahkan individu dan bisnis dalam menjalankan transaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Rafidah & Maharani, 2024).

Teknologi digitalisasi berperan sangat penting dalam konteks ekonomi syariah dengan meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi, serta memperluas aksesibilitas dan keamanan di berbagai aspek ekonomi. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi yang signifikan dan telah membawa perubahan besar dalam pengembangan sektor perbankan syariah di Indonesia.

Digitalisasi telah memberikan dampak besar dalam meningkatkan layanan perbankan syariah. Teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi digital memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja (Husain et al., 2024). Sebagai contoh, Bank Syariah Indonesia (BSI) berhasil

meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas jangkauan layanannya melalui platform digital. Beberapa manfaat utama yang ditemukan antara lain:

1. Efisiensi Operasional: Proses transaksi seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan kini dapat dilakukan dalam hitungan detik, sehingga mengurangi biaya operasional dan mempercepat waktu layanan (Citra et al., 2024).
2. Inklusi Keuangan: Penetrasi layanan digital memungkinkan masyarakat di daerah terpencil, yang sebelumnya sulit dijangkau, untuk mengakses layanan keuangan berbasis syariah. Hal ini mendukung agenda nasional dalam meningkatkan inklusi keuangan (Anggraini et al., 2024).
3. Pengalaman Nasabah yang Lebih Baik: Teknologi big data dan analitik memungkinkan bank menawarkan produk yang lebih personal dan relevan dengan kebutuhan nasabah, seperti pembiayaan berbasis akad tertentu atau program tabungan digital (Sri Anugrah, n.d.).

Selain itu terdapat masalah spesifik yang dihadapi masyarakat terkait adanya keterbatasan aksesibilitas terhadap layanan bank syariah, baik dari segi fisik, seperti jumlah cabang bank yang terbatas, maupun non-fisik, seperti kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan layanan syariah. Aksesibilitas yang rendah ini dapat memengaruhi kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan perbankan syariah secara maksimal. Selain itu, faktor sosial, seperti norma agama, pengaruh keluarga, dan komunitas, juga berperan penting dalam membentuk sikap dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aksesibilitas dan faktor sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Sebagai contoh, studi oleh Baiq Ika Andriani dan beberapa peneliti lainnya di wilayah lain menemukan bahwa kesadaran dan pemahaman yang baik tentang perbankan syariah berkontribusi positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Temuan ini sangat relevan, di mana masyarakat umumnya hidup dalam komunitas yang kuat dengan nilai-nilai religius. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana aksesibilitas dan faktor sosial memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Dalam penelitian ini, digitalisasi memberikan manfaat yang signifikan terhadap aksesibilitas produk perbankan syariah, masyarakat yang merasa mudah mengakses layanan bank syariah lebih cenderung percaya bahwa bank tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka secara efisien dan sesuai dengan prinsip syariah. Aksesibilitas di sini

mencakup kemudahan untuk mencapai lokasi cabang, ketersediaan fasilitas digital, serta kemudahan mendapatkan informasi tentang produk dan layanan. Terbatasnya jumlah cabang bank syariah sering menjadi hambatan utama bagi masyarakat. Namun, pengembangan fasilitas digital seperti aplikasi mobile banking dan layanan berbasis internet telah membantu mengatasi hambatan aksesibilitas fisik. Hasil analisis menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik aksesibilitas yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan bank syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan layanan perbankan syariah di Indonesia. Teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi digital telah memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan keuangan syariah, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa aksesibilitas dan faktor sosial berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Keterbatasan akses terhadap layanan bank syariah, baik secara fisik maupun non-fisik, masih menjadi kendala yang perlu diatasi. Namun, digitalisasi telah membantu mengurangi hambatan ini dengan menyediakan layanan keuangan yang lebih mudah diakses, terutama melalui platform online. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik aksesibilitas yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap perbankan syariah. Oleh karena itu, optimalisasi digitalisasi dalam layanan perbankan syariah sangat diperlukan untuk mendukung pertumbuhan sektor ini secara berkelanjutan serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

REFERENSI

- Anggraini, R. D., Dewi, N. D., & Rofiq, M. (2024). Optimalisasi Potensi Wakaf di Indonesia: Tantangan dan Peran Digitalisasi dalam Penguatan Manfaat Wakaf bagi Masyarakat, *JOURNAL OF ISLAMIC BUSINESS MANAGEMENT STUDIES*, 5(1), 60–67.
- Azhar, Ahmad Fuad. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Bri Di Yogyakarta." *Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani 53*, no. 9 (2019): 1689–99.

- Citra, D., Putri, P., & Lutfianti, A. (2024). Media Hukum Indonesia (MHI) Publish ed by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane Peran Teknologi Finansial FinTech dalam Mengubah Layanan Perbankan Tradisional. 2 (4), 3032-6591. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14067398>.
- Gultom, M. S. D., & Rokan, M. K. (2022). Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship), 3 (1), 14-20. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>.
- Husain, C., Jisyahul Jannah, F., Permata Sari, A., Studi Perbankan Syariah, P., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., & Alauddin Makassar, U. (2024). SYARIAH DALAM PERSPEKTIF SOCIETY 5.0 DIPEREKONOMIAN DIINDONESIA. Neraca Manajemen, Ekonomi, 12. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>.
- Narulita, S., Vetri, D., & Zainal, Y. (2022). PERAN FINANCIAL TECHNOLOGY SYSTEM DIPERBANKAN INDONESIA DI ERA PANDEMI COVID19. Social Pedagogy: Journal of Social Science Education, 3 (1). <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/social-pedagogy>.
- Rafidah, A.S., & Maharani, H.N.(2024). Inovasi dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan dan Prospek Di Era Revolusi Industri 4.0. Jurnal Edunomika, 8(1): 1-14.
- Srianugrah.(n.d.).Mobile Banking.
- Wahyuni Amalia Dwi, Putri Awaliah, Risma Aryani, Chaerul Sani, "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Peran Perbankan Di Indonesia," Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital, Vol. 12, No.02 (2025): 1653-1654, <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/2293/2040>.
a kata *research, distribution, management and system*, dan sebagainya