

PERAN INOVASI LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL

Kamaruddin¹, Sherli Ramadhani², Nadia Safira³, Muhammad Nuran Raja Al Fathah⁴
dr.kamaruddin46@gmail.com¹, sherliramadhani141@gmail.com², nadi728732@gmail.com³,
alfathmakassar2019@gmail.com⁴

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah di era digital. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang pesat, bank syariah dituntut untuk terus berinovasi, baik dalam layanan berbasis digital maupun integral teknologi untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Transformasi digital telah mendorong bank syariah untuk terus beradaptasi dengan teknologi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk mengevaluasi berbagai inovasi layanan, seperti pengembangan aplikasi mobile banking, layanan berbasis internet, dan sistem pembayaran digital yang sesuai dengan prinsip syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan yang berbasis teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Hal ini berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan nasabah, loyalitas, dan daya saing bank syariah) ipasar. Oleh karena itu, investasi dalam inovasi teknologi menjadi kebutuhan strategis bagi bank syariah untuk menghadapi tantangan di era digital.

Kata Kunci: Inovasi Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Teknologi.

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of service innovation in increasing customer satisfaction at Islamic banks in the digital era. In facing rapid technological developments, Islamic banks are required to continue to innovate, both in digital-based services and integral technology to meet increasingly complex customer needs. Digital transformation has encouraged Islamic banks to continue adapting to technology to meet increasingly dynamic customer needs. This study uses a qualitative approach with descriptive analysis methods to evaluate various service innovations, such as the development of mobile banking applications, internet-based services, and digital payment systems that comply with sharia principles. The research results show that technology-based service innovation not only increases operational efficiency, but also provides a better experience for customers. This has a significant impact on increasing customer satisfaction, loyalty and the competitiveness of Islamic banks in the market. Therefore, investment in technological innovation is a strategic need for Islamic banks to face challenges in the digital era.

Keywords: Sharia Bank Innovation, Customer Satisfaction, Technology.

PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan keuangan yang berbasis syariah. Bank syariah hadir sebagai alternatif yang menawarkan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, sekaligus bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu pusat keuangan syariah global. Namun, persaingan dengan bank konvensional yang sudah lebih matang menjadi tantangan tersendiri bagi bank syariah, terutama di era digital yang menuntut inovasi layanan.

Transformasi digital telah mengubah lanskap industri perbankan secara global. Perkembangan teknologi seperti internet, perangkat mobile, dan sistem pembayaran digital

telah menciptakan ekspektasi baru dari nasabah. Mereka kini menginginkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks ini, bank syariah dihadapkan pada kebutuhan untuk beradaptasi dengan teknologi modern tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah yang menjadi landasannya.

Inovasi layanan menjadi kunci bagi bank syariah untuk menghadapi tantangan di era digital. Layanan seperti mobile banking, internet banking, dan pembayaran digital yang berlandaskan syariah kini menjadi kebutuhan mendesak. Teknologi ini tidak hanya mempermudah nasabah dalam mengakses layanan keuangan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bank. Namun, adopsi teknologi di bank syariah menghadapi kendala tertentu, seperti perlunya memastikan bahwa inovasi yang diterapkan tetap sesuai dengan nilai-nilai Islam dan dapat dipercaya oleh nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama keberhasilan bank dalam memberikan layanan. Di era digital, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga dari seberapa baik bank memahami kebutuhan dan preferensi nasabah. Dalam konteks bank syariah, kepuasan nasabah juga bergantung pada keyakinan bahwa layanan yang diberikan sejalan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, inovasi layanan harus dirancang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga untuk menciptakan rasa percaya dan loyalitas pada nasabah.

Peran Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah di Era Digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di industri perbankan. Inovasi seperti aplikasi mobile banking dan internet banking terbukti mampu meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Namun, di sektor perbankan syariah, penelitian yang mengkaji hubungan antara inovasi layanan, kepuasan nasabah, dan prinsip syariah masih relatif terbatas. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi bank syariah untuk lebih memahami kebutuhan pasar yang semakin kompleks.

Bank syariah juga menghadapi persaingan ketat, baik dengan bank konvensional maupun dengan perusahaan teknologi finansial (fintech) yang menawarkan layanan serupa. Fintech berbasis syariah, misalnya, telah mulai menawarkan produk dan layanan inovatif yang mampu menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani. Oleh karena itu, bank syariah perlu meningkatkan daya saingnya melalui integrasi teknologi dan inovasi layanan yang lebih baik.

Di sisi lain, adopsi teknologi di bank syariah menghadirkan sejumlah tantangan, seperti literasi digital yang rendah di kalangan sebagian nasabah, isu keamanan data, dan perlunya infrastruktur teknologi yang memadai. Selain itu, implementasi inovasi teknologi harus dilakukan secara hati-hati untuk memastikan bahwa semua produk dan layanan tetap mematuhi prinsip syariah. Jika tidak, hal ini dapat merusak reputasi bank dan mengurangi kepercayaan nasabah.

Oleh karena itu, bank syariah perlu berfokus pada pengembangan layanan yang tidak hanya inovatif, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi nasabah. Misalnya, layanan yang menawarkan transparansi akad, fitur pengingat zakat, atau simulasi pembiayaan syariah dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Dengan demikian, inovasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk menciptakan hubungan yang lebih baik antara bank dan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran inovasi layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah di era digital. Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana teknologi dapat diintegrasikan dengan prinsip-prinsip syariah untuk menciptakan layanan yang relevan dan kompetitif. Fokus utama penelitian ini adalah memahami dampak inovasi layanan terhadap kepuasan nasabah, serta mengidentifikasi

tantangan dan peluang yang dihadapi bank syariah dalam proses ini.

Dengan memahami dinamika ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembangan strategi bank syariah yang lebih adaptif dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk memberikan kontribusi pada literatur akademik di bidang perbankan syariah dan teknologi keuangan. Dalam jangka panjang, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu bank syariah untuk lebih memahami kebutuhan nasabah dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Bank syariah perlu mengembangkan pendekatan strategis dalam menerapkan inovasi teknologi. Hal ini mencakup investasi dalam infrastruktur digital, pelatihan sumber daya manusia, dan pengembangan produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain itu, kolaborasi dengan fintech berbasis syariah dapat menjadi langkah yang efektif untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan daya saing.

Literasi digital juga menjadi faktor penting dalam mendukung adopsi teknologi di kalangan nasabah. Bank syariah dapat mengadakan program edukasi untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang penggunaan layanan digital dan nilai-nilai syariah yang mendasari produk mereka. Dengan demikian, nasabah tidak hanya mendapatkan manfaat dari layanan yang inovatif, tetapi juga merasa lebih percaya terhadap bank syariah. Kesuksesan bank syariah dalam menghadapi era digital sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk berinovasi tanpa mengorbankan prinsip-prinsip syariah. Dengan mengutamakan kebutuhan nasabah dan menjaga nilai-nilai Islam, bank syariah dapat menciptakan layanan yang tidak hanya relevan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini menjadi kunci untuk membangun loyalitas nasabah dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dalam menghadapi persaingan global dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, bank syariah perlu terus berinovasi untuk menciptakan layanan yang adaptif dan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan strategis bagi bank syariah dalam merancang inovasi layanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dan tetap sesuai dengan prinsip syariah.

METODOLOGI

Penelitian yang menggunakan metode library research atau penelitian kepustakaan adalah jenis penelitian yang mengandalkan sumber-sumber tertulis sebagai data utama. Ini melibatkan pengumpulan, pengkajian, dan analisis literatur yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber ini bisa berupa buku, jurnal, artikel, dokumen, dan bahan tertulis lainnya yang tersedia di perpustakaan atau sumber digital. Dari penelitian deskripsi kualitatif ini dikaitkan dengan gambaran fenomena perkembangan digital teknologi dalam dunia keuangan dan perbankan di Indonesia yang berkembang sangat pesat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Inovasi Teknologi Dalam Perbankan Syariah

Inovasi teknologi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional bank syariah. Salah satu cara utamanya adalah melalui otomatisasi proses. Dr. Muhammad Syafii Antonio, seorang ahli ekonomi syariah, menjelaskan bahwa teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan robotika memungkinkan otomatisasi berbagai proses perbankan, termasuk pemrosesan transaksi dan manajemen risiko. Ini mengurangi ketergantungan pada pekerjaan manual, sehingga menghemat biaya dan waktu. Selain itu, otomatisasi juga membantu mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan akurasi dan keandalan layanan perbankan. Teknologi juga meningkatkan produktivitas. Misalnya, analisis data besar (big data) dapat digunakan untuk mengoptimalkan operasi dan membuat keputusan yang lebih baik dan

lebih cepat. Dr. Rifki Ismal, seorang peneliti perbankan syariah, menyatakan bahwa dengan memanfaatkan data yang tersedia, bank syariah dapat mengidentifikasi tren dan pola yang membantu dalam perencanaan strategis dan operasional. Keamanan juga ditingkatkan melalui inovasi teknologi. Penggunaan teknologi keamanan canggih seperti enkripsi data dan otentikasi biometrik membantu melindungi data nasabah dan mengurangi risiko kecurangan, meningkatkan kepercayaan nasabah dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ketat.

Terakhir, inovasi teknologi memungkinkan layanan pelanggan yang lebih baik. Teknologi seperti chatbot dan aplikasi perbankan mobile memungkinkan bank syariah memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada nasabah, meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan terus mengadopsi dan mengembangkan teknologi baru, bank syariah dapat terus meningkatkan efisiensi operasional mereka, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing dan keberlanjutan mereka di pasar.

Layanan Teknologi Dalam Perbankan Syariah

1. **Mobile Banking dan Internet Banking:** Bank syariah menyediakan layanan mobile banking dan internet banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi, memeriksa saldo, dan mengelola akun mereka secara online. Dr. Muhammad Syafii Antonio, seorang pakar ekonomi syariah, menyatakan bahwa layanan ini memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi nasabah.
2. **Fintech Syariah:** Platform fintech syariah menawarkan berbagai layanan seperti pembiayaan peer-to-peer, tabungan berbasis teknologi, dan investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Teknologi ini membantu meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan alternatif pembiayaan yang lebih fleksibel. Dr. Rifki Ismal, seorang peneliti di bidang perbankan syariah, menyebutkan bahwa fintech syariah memainkan peran penting dalam memperluas akses ke layanan keuangan.
3. **Blockchain:** Teknologi blockchain digunakan untuk meningkatkan keamanan dan transparansi dalam transaksi. Ini sangat penting dalam memastikan bahwa semua transaksi sesuai dengan prinsip syariah dan tidak melibatkan riba (bunga). Dr. Zainul Arifin, seorang ahli teknologi keuangan, menjelaskan bahwa blockchain dapat membantu mengurangi risiko kecurangan dan meningkatkan kepercayaan nasabah.
4. **Big Data dan AI:** Analisis big data dan kecerdasan buatan (AI) digunakan untuk mengoptimalkan operasi, meningkatkan layanan pelanggan, dan membuat keputusan yang lebih baik. Teknologi ini membantu bank syariah dalam memahami kebutuhan nasabah dan menawarkan layanan yang lebih personal. Dr. Nurul Huda, seorang akademisi di bidang ekonomi syariah, menekankan pentingnya big data dan AI dalam meningkatkan efisiensi operasional bank syariah.
5. **Cloud Computing:** Penggunaan komputasi awan membantu bank syariah mengurangi biaya penyimpanan data dan meningkatkan efisiensi operasional. Ini juga memungkinkan bank untuk mengembangkan layanan baru dengan lebih cepat dan fleksibel. Dr. Ahmad Dahlan, seorang pakar teknologi informasi, menyatakan bahwa cloud computing memberikan solusi yang efisien dan aman bagi bank syariah.

Dalam Perbankan Syariah mengenai inovasi teknologi memiliki Perbedaan dengan Bank Konvensional yaitu kepatuhan terhadap Prinsip Syariah Perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Semua layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah harus sesuai dengan hukum Islam, yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Produk dan layanan Bank syariah menawarkan produk dan layanan yang berbeda, seperti mudharabah (kemitraan), murabahah (pembiayaan jual beli), dan ijarah (sewa). Produk-produk ini dirancang untuk memastikan bahwa semua transaksi adil dan transparan. Struktur

Operasional Bank syariah memiliki dewan pengawas syariah yang memastikan bahwa semua operasi dan transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Ini adalah perbedaan signifikan dibandingkan dengan bank konvensional yang tidak memiliki struktur pengawasan seperti itu.

Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi secara digital, BSI Mobile hadir dalam genggam dengan berbagai fitur menarik sebagai sahabat sosial, spiritual, finansial, dan gaya hidup. Aplikasi ini dilengkapi dengan layanan QRIS, fitur Islami seperti jadwal salat, ZISWAF, pembiayaan online, gadai dan cicil emas online, pembayaran e-commerce, dan top up e-wallet. Pengembangan fitur di BSI Mobile berhasil menumbuhkan jumlah pengguna hingga kuartal III/2024 sebesar 28,34% (year on year/yoy), dengan total lebih dari 7,57 juta pengguna.

Dengan mengadopsi teknologi canggih, bank syariah tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memastikan bahwa semua layanan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, memberikan nilai tambah bagi nasabah yang mencari layanan keuangan yang etis dan sesuai dengan hukum Islam.

Tantangan Teknologi Digital Dan Inovasi Dalam Pengembangan Layanan Perbankansyariah Di Era Digital

Perbankan syariah di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan dalam mengembangkan layanan mereka di era digital. Transformasi digital menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan daya saing dan memenuhi harapan nasabah yang semakin mengutamakan efisiensi serta kemudahan. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan syariah dalam konteks ini.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu kendala utama adalah minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi. Banyak bank syariah masih mengandalkan pegawai dengan keterampilan konvensional, sehingga mengalami kesulitan dalam melaksanakan transformasi digital secara efektif. Hal ini dapat menghambat inovasi dan pengembangan produk baru yang berbasis teknologi.

2. Isu Keamanan Siber Dan Perlindungan Nasabah

Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, masalah keamanan siber menjadi sangat krusial. Bank syariah perlu memastikan bahwa data nasabah terlindungi dari potensi serangan siber. Selain itu, perlindungan konsumen juga harus menjadi perhatian utama, terutama terkait privasi data dan keamanan transaksi. Diperlukan regulasi yang ketat serta sistem keamanan yang handal untuk menjaga kepercayaan nasabah.

3. Rendahnya Literasi Keuangan

Meskipun akses ke layanan perbankan syariah semakin mudah melalui platform digital, tingkat literasi keuangan masyarakat masih rendah. Banyak nasabah yang belum sepenuhnya memahami perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, serta manfaat dari produk-produk keuangan syariah. Oleh karena itu, edukasi yang lebih baik sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan perbankan syariah.

4. Persaingan Dengan Bank Konvensional Dan Fintech

Perbankan syariah juga menghadapi persaingan yang ketat dari bank konvensional dan perusahaan fintech yang menawarkan layanan serupa dengan teknologi yang lebih maju. Untuk tetap bersaing, bank syariah perlu mempercepat adopsi teknologi baru dan berinovasi dalam produk serta layanan mereka. Peluncuran aplikasi mobile banking dan platform digital lainnya menjadi langkah penting untuk menarik lebih banyak nasabah.

5. Kepatuhan Terhadap Regulasi Dan Prinsip Syariah

Setiap inovasi dalam perbankan syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang

berlaku. Hal ini memerlukan kolaborasi antara ahli teknologi dan pakar hukum syariah untuk memastikan bahwa semua produk dan layanan sesuai dengan ketentuan yang ada. Kegagalan untuk mematuhi prinsip ini dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dari nasabah.

Dalam menghadapi tantangan di era digital, perbankan syariah di Indonesia perlu mengembangkan strategi menyeluruh untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperkuat keamanan siber, meningkatkan literasi keuangan masyarakat, serta berinovasi dalam produk dan layanan. Dengan pendekatan yang tepat, bank syariah dapat memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh era digital untuk tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Inovasi layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah di era digital. Melalui penerapan teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan sistem pembayaran berbasis syariah, bank syariah mampu memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman. Kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam setiap inovasi menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, bank syariah dapat meningkatkan daya saingnya di tengah perkembangan teknologi dan persaingan industri yang semakin ketat.

Saran

1. Bank syariah perlu terus mengembangkan teknologi yang inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Edukasi literasi digital dan syariah kepada nasabah harus ditingkatkan agar mereka lebih memahami manfaat dan nilai layanan yang diberikan.
3. Bank syariah harus memperkuat sistem keamanan data dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mendukung layanan yang optimal.
4. Kolaborasi dengan fintech syariah dapat dilakukan untuk memperluas akses layanan ke masyarakat yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, L. N., Santoso, F., & Khirdany, E. N. (2023). Pengembangan UMKM Kuliner di Era Digital: Peran Inovasi dan Jaringan Bisnis di Kota Sampang. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1), 179-189.
- Al Fahmi, M. D. J. (2024). Peran Teknologi Digital dan Inovasi dalam Pengembangan Layanan Perbankan Digital: Peluang dan Tantangan di Era Society 5.0. *Journal of Islamic Finance and Syariah Banking*, 1(2), 77-87.
- Alifandi, T. (2024). ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNAAN BANK BSI DI BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7306-7314.
- Antonio, M. S. (2023). Inovasi Teknologi dalam Perbankan Syariah: Menyongsong Era Digital. *An-Nur*.
- Arifin, Z. (2023). Blockchain dan Keamanan Transaksi dalam Perbankan Syariah. *Iqtishad Consulting*.
- Billytona, C., Rizal, M., Khoiriyah, M., Nurfidaus, D. K., & Oktafia, R. (2024). Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 6(2), 113-119.
- Dewi, T. M., Purwoko, B., & Zulkifli, Z. (2023). Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 8(1), 60-75.
- Inovasi Teknologi dalam Layanan Perbankan Syariah: Tantangan dan Peluang di Era Digital*. (2023). Mahasiswa Indonesia

- Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim, H. (2024). Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia. *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management*, 3(2), 29-46.
- Ismal, R. (2023). Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah. *Mand-YCMM*.
- Mareta, S. N., Wardani, D. T. K., Hanim, A. L., Rahmawati, D. C., Puspitasari, N. P., & Darsono, S. N. A. C. (2024). Peran Transformasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Green Banking. *Journal of Waqf and Islamic Economic Philanthropy*, 1(3), 1-11.
- Nabilah, B. S., Sari, L. J., Salsabila, P. P., Saputri, S. U., & Asiyah, B. N. (2024). PERAN PENGELOLAAN PEMULIHAN LAYANAN (MANAGING SERVICE 10 Peran Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah ada Bank Syariah di Era Digital RECOVERY) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYRAIAH DI INDONESIA. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 10(6), 51-60.
- Nofriadi, H., Amelia, T., Sauqi, A., & Rozali, M. (2024). PERAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM PENGEMBANGAN STRATEGI EKONOMI DI ERA DIGITAL: ANALISIS KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN INOVASI. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(6), 7247-7255.
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.
- Qizwini, J., & Kaban, RF (2024). Inovasi Pemasaran Islami: Menarik Konsumen Muslim di Era Digital. *Tinjauan Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3 (2).
- Rukmanasari, I., Kurniadi, M., Mu'min, D. N. A., & Lince Bulutoding, S. M. (2024). Analisis Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Market Share Ditengah Eksistensi Bank Konvensional Pada Era Digital. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(02), 296-303.
- Sari, N. H., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11).
- Sundari, L., & Haryanti, P. (2022). Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 3(1), 15-25.
- Susanti, K. H. (2024). Tantangan dan Peluang Perbankan Syariah di Era Digital dalam Pertumbuhan Berkelanjutan. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 13-19.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-190.
- Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *sJurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310-3316.