

Pengaruh Inovasi Teknologi Terhadap Adopsi Produk Perbankan Syariah: Studi Kasus BJB Syariah Garut

Dedeng Sehabudin

Sekolah Tinggi Agama Islam Siliwangi, Garut, Indonesia

*e-mail: dedengsehabudin@staisgarut.ac.id

Informasi Artikel

Received: Februari 2023

Online: Maret 2023

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi katalisator penting dalam perubahan industri perbankan, terutama perbankan syariah. Penelitian ini membahas dampak inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah, dengan mengambil studi kasus pada BJB Syariah Garut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendalaminya sebagai refleksi dari dinamika lokal di industri perbankan syariah. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk merinci pengaruh inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah. Metode studi kasus memberikan kerangka kerja yang terperinci untuk mengevaluasi dan menganalisis cara inovasi teknologi, seperti aplikasi perbankan digital, layanan perbankan online, dan teknologi terkait lainnya, berkontribusi terhadap adopsi produk perbankan syariah oleh nasabah BJB Syariah Garut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki dampak positif yang signifikan pada tingkat adopsi produk perbankan syariah. Keberhasilan implementasi teknologi tersebut menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi nasabah, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap produk perbankan syariah. Penelitian ini memberikan wawasan bahwa strategi inovasi teknologi yang tepat dapat meningkatkan daya tarik produk perbankan syariah, meningkatkan penetrasi pasar, dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Kesimpulannya, inovasi teknologi adalah kunci untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di industri perbankan syariah. Temuan ini dapat menjadi panduan berharga bagi bank syariah lainnya untuk mengembangkan dan meningkatkan inovasi teknologi mereka, sehingga dapat terus beradaptasi dengan perubahan zaman dan memenuhi harapan nasabah di era digital ini.

Kata Kunci: Perbankan Syariah, Inovasi Teknologi, BJB Syariah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Inovasi teknologi, seperti aplikasi perbankan digital dan layanan perbankan online, telah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan keterjangkauan produk perbankan syariah. Studi ini dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi teknologi di BJB Syariah Garut memengaruhi tingkat adopsi produk perbankan syariah oleh nasabah. Perkembangan mengkonsumsi warga terhadap internet serta smartphone jadi penanda yang baik dalam meningkatkan layanan serta produk keuangan syariah berbasis digital supaya dapat menjangkau ke segala daerah di Indonesia (Irfan Nurfalah, 2019). Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo sempat berkata langkah kilat serta adaptif industri perbankan nasional wajib dicoba sebab berusia ini sikap bertransaksi warga pula telah beralih dari konvensional mengarah digitalisasi. Sebagian tipe layanan perbankan digital sudah

digunakan oleh nasabah antara lain automatic teller machine (ATM), electronic informasi capture (EDC), short message service (SMS) banking, internet banking serta phone banking dinilai sanggup membagikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi perbankan, tidak hanya itu digitalisasi perbankan pula sanggup mendekatkan bank dengan nasabahnya. Keberadaan teknologi serta data membuat perbankan jadi gampang dalam menaruh, merekam, serta mengambil informasi nasabah sehingga membantunya dalam melindungi ikatan baik dengan konsumen, menanggulangi keluhan konsumen, dan mencocokkan produk yang cocok dengan kebutuhan konsumen (Wirjoatmodjo, 2017) Digitalisasi Perbankan wajib sanggup membagikan layanan memakai teknologi sehingga mempermudah nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan. layanan digitalisasi perbankan bagi sipakipuangmu. ojk. go. id merupakan: internet banking. phone banking. SMS banking serta. Mobile banking.

OJK mengumumkan kalau jumlah nasabah pengguna SMS banking, phonebanking, mobile banking serta internet banking atau yang lazim disebut pengguna e-banking di tahun 2018 bertambah sejumlah 270 %. Sedangkan menurut (Ansori, 2016) Ekonomi syariah yang dalam 10 tahun terakhir hingga saat ini sedang tumbuh dan berkembang di seantero dunia bisa menjadi alternative sebagai penunjang perekonomian. Pada umumnya kebanyakan orang sudah tahu kalau kedatangan serta praktek bank syariah di Indonesia telah nyaris 3 dekade, walaupun demikian pertumbuhan usahanya masih kalah pamor jika dibandingkan dengan bank umum (bank konvensional). Pengalaman konsumen (customer experience) yang dikala memakai layanan digitalisasi perbankan ini pula yang jadi pertimbangan nasabah dikala memilih pelayanan perbankan. Buat memelihara nasabah supaya senantiasa setia diperlukan cara yang tepat, bukan cuma fokusnya kemutu namun juga kepada customer experience agar supaya bisa meningkatkan kenyamanan nasabah. Berdasarkan pendapat Meyer & Schwager (2007) bahwa customer experience merupakan asumsi nasabah secara internal serta subyektif selaku akibat dari interaksi secara langsung ataupun tidak langsung dengan industri. Berikutnya Shaw serta Ivens (2007, p. 8) melaporkan kalau ada 2 elemen dalam customer experience ialah raga serta emosional. Tidak hanya itu, Shaw serta Ivens pula menarangkan kalau customer experience tidak dipengaruhi satu faktor atau aspek saja, tetapi gabungan dari banyak aspek, sehingga komponen-komponen tersebut bisa dikelompokkan ke dalam 5 ukuran customer experience selaku wujud aplikasi pendekatan yang bisa dicoba industri buat membagikan pengalaman kepada konsumennya. Semacam yang dikemukakan oleh Schmitt (1999) kalau ukuran customer experience terdiri dari Sense, Feel, Think, Act, serta Relate. Mengingat perihal tersebut dikala ini perbankan syariah lagi aktif membetulkan layanan digitalisasi perbankannya supaya customer bisa bertahan serta pilih bank syariah menjadi salah satunya bank buat penuhi kebutuhan perbankan customer.

Pergeseran paradigma dalam sektor keuangan global mengarah pada peningkatan signifikan peran perbankan syariah sebagai alternatif yang semakin relevan. Dalam era inovasi teknologi yang pesat, perbankan syariah tidak dapat mengabaikan perubahan tersebut. Industri ini semakin merangkul teknologi informasi dan komunikasi untuk memodernisasi layanannya dan memenuhi ekspektasi nasabah yang terus berkembang. Oleh karena itu, penelitian ini mendalam memeriksa dampak inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah, dengan mengambil studi kasus BJB Syariah di Garut sebagai fokus. Teknologi informasi tidak hanya memfasilitasi efisiensi operasional, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam mengubah perilaku konsumen. Adopsi produk perbankan syariah, dalam konteks ini, tidak hanya mencakup pertimbangan konvensional terkait keamanan dan kenyamanan, tetapi juga sejauh mana inovasi teknologi diintegrasikan dalam layanan perbankan syariah. BJB Syariah Garut menjadi objek penelitian karena reputasinya sebagai lembaga keuangan yang aktif menghadapi tantangan digital, dengan menerapkan solusi teknologi terkini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif untuk menyelidiki secara komprehensif pengaruh inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah, dengan studi kasus BJB Syariah di Garut. Survei kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BJB Syariah Garut, mengumpulkan data tentang perilaku dan preferensi mereka terkait produk perbankan syariah serta tingkat penerimaan terhadap inovasi teknologi yang diimplementasikan oleh bank. Selain itu, pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen BJB Syariah. Wawancara ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang strategi inovasi teknologi yang diterapkan oleh bank, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap keputusan adopsi produk perbankan syariah. Dengan merangkul metode campuran, penelitian ini dapat menangkap keragaman perspektif dari dua sudut pandang yang saling melengkapi.

Proses pengumpulan data melibatkan langkah-langkah sistematis untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Pengolahan data kuantitatif menggunakan perangkat lunak statistik untuk analisis deskriptif dan inferensial. Sementara itu, data kualitatif dianalisis melalui pendekatan tematik, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari wawancara. Dengan pendekatan campuran ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang holistik dan mendalam tentang interaksi antara inovasi teknologi dan adopsi produk perbankan syariah, memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika pasar dan keputusan konsumen di era transformasi digital

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang pengaruh positif inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah di BJB Syariah Garut. Dari survei kuantitatif yang melibatkan 300 responden nasabah, dapat dilihat bahwa faktor-faktor seperti keamanan transaksi (Skor Rata-rata = 4,5), kemudahan akses (Skor Rata-rata = 4,3), dan kualitas layanan digital (Skor Rata-rata = 4,4) memiliki kontribusi yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengadopsi produk perbankan syariah. Hasil ini mencerminkan tingginya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap implementasi inovasi teknologi oleh BJB Syariah Garut. Berikut adalah tabel ringkasan hasil survei kuantitatif:

Tabel 1. Kepuasan Nasabah BJB Syariah

Faktor	Skor Rata-rata
Keamanan Transaksi	4,5
Kemudahan Akses	4,3
Kualitas Layanan Digital	4,4

Wawancara mendalam dengan pihak manajemen BJB Syariah menyoroti langkah-langkah inovatif yang diambil oleh bank, seperti pengembangan aplikasi perbankan mobile yang responsif, penerapan teknologi keamanan dan peningkatan layanan pelanggan melalui platform digital. [Image: Screenshot aplikasi perbankan mobile dengan tampilan intuitif dan fungsional. Layanan Pelanggan Digital Peningkatan layanan pelanggan melalui platform digital dengan respon cepat. Pembahasan hasil Aplikasi Perbankan Mobile BJB Syariah Garut menyoroti pentingnya strategi berbasis inovasi teknologi dalam meningkatkan adopsi produk perbankan syariah. BJB Syariah Garut sukses mengintegrasikan teknologi dalam strategi mereka, menciptakan lingkungan yang

mendukung pertumbuhan adopsi produk perbankan syariah. Faktor-faktor seperti edukasi nasabah, adaptasi terhadap perkembangan teknologi, dan peningkatan layanan menjadi kunci kesuksesan dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berkembang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi yang relevan dan berkelanjutan di era transformasi digital bagi lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah. Hasil penelitian ini mencerminkan dampak positif inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah di BJB Syariah Garut. Analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keamanan transaksi, kemudahan akses, dan kualitas layanan digital memiliki kontribusi yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengadopsi produk perbankan syariah. Responden menilai tinggi kepercayaan mereka terhadap keamanan teknologi yang diterapkan oleh bank, menciptakan landasan penting untuk adopsi produk perbankan syariah yang lebih luas.

Hasil wawancara mendalam dengan pihak manajemen BJB Syariah menyoroti implementasi berbagai inovasi teknologi, seperti aplikasi perbankan mobile, internet banking, dan langkah-langkah keamanan canggih. Langkah ini diambil untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan memberikan solusi yang efisien dalam lingkungan digital yang terus berkembang. Pembahasan hasil menyoroti pentingnya integrasi inovasi teknologi dalam strategi perbankan syariah untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin canggih. Keberhasilan BJB Syariah Garut dalam meningkatkan adopsi produk perbankan syariah melalui pendekatan ini memberikan pelajaran berharga bagi lembaga keuangan serupa. Faktor-faktor seperti edukasi nasabah, adaptasi terhadap perkembangan teknologi, dan peningkatan layanan menjadi kunci kesuksesan dalam menghadapi dinamika pasar yang berubah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman tentang bagaimana inovasi teknologi dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan adopsi produk perbankan syariah, menciptakan landasan untuk pengembangan strategi yang relevan dan berkelanjutan di era transformasi digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dalam konteks transformasi digital di sektor perbankan syariah, penelitian ini memberikan kesimpulan yang menarik terkait pengaruh inovasi teknologi terhadap adopsi produk perbankan syariah, dengan BJB Syariah Garut sebagai studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk mengadopsi produk perbankan syariah.

Adanya faktor-faktor seperti keamanan transaksi, kemudahan akses, dan kualitas layanan digital menjadi poin utama yang memengaruhi kepercayaan dan preferensi nasabah. Skor rata-rata yang tinggi dalam survei kuantitatif mencerminkan tingginya tingkat kepuasan dan penerimaan terhadap implementasi inovasi teknologi oleh BJB Syariah Garut. Wawancara mendalam dengan pihak manajemen mengungkapkan strategi inovatif yang diterapkan oleh bank, seperti aplikasi perbankan mobile yang responsif, keamanan biometrik, dan peningkatan layanan pelanggan melalui platform digital. Langkah-langkah ini terbukti berhasil dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan adopsi produk perbankan syariah.

Kesimpulan penelitian ini memberikan pandangan bahwa integrasi inovasi teknologi menjadi kunci keberhasilan bagi perbankan syariah dalam memenuhi ekspektasi nasabah di era digital. Peningkatan adopsi produk perbankan syariah tidak hanya memerlukan teknologi yang canggih tetapi juga strategi holistik yang mencakup edukasi nasabah dan peningkatan layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, kesimpulan penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi pentingnya inovasi teknologi dalam konteks perbankan syariah tetapi juga memberikan panduan berharga

bagi lembaga keuangan serupa untuk mengembangkan strategi yang dapat memperkuat posisi mereka dalam menghadapi perubahan dinamika pasar yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2017. Index of Syariah Financial Inclusion in Indonesia . Jurnal Bulein Ekonomi Moneter Perbankan (BEMP) Volume 20 Nomor 1 : Bank Indonesia
- E. Nygren, R.K. Sitaraman, J. Sun, The Akamai network: a platform for high- performance internet applications, ACM SIGOPS Oper. Syst. 44 (3) (July 2010) 2–19.
- Fattah, H., Riodini, I., Hasibuan, S. W., Rahmanto, D. N. A., Layli, M., Holle, M. H., ... & Marzuki, S. N. (2022). *Fintech dalam Keuangan Islam: Teori dan Praktik*. Publica Indonesia Utama.
- Finanssialan keskusliitto 2015. Muuttuva työ finanssialalla. Cited 6.12.2016 & 17.1.2017, http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Muuttuva_työ_finanssialalla.pdf
- Gartner 2016. Digitalization. Cited 28.11.2016, <http://www.gartner.com/itglossary/digitalization/>
- K. Bilal, S.U.R. Malik, O. Khalid, A. Hameed, E. Alvarez, V. Wijaysekara, R. Ir- fan, S. Shrestha, D. Dwivedy, M. Ali, U.S. Khan, A. Abbas, N. Jalil, dan S.U. Khan, A taxonomy and survey on green data center networks, Future Gener. Comput. Syst. 36 (2014) 189–208.
- K. Bilal, S.U.R. Malik, S.U. Khan, A.Y. Zomaya, Trends and challenges in cloud data centers, IEEE Cloud Comput. 1 (1) (2014) 10–20.
- K. Ha, P. Pillai, G. Lewis, S. Simanta, S. Clinch, N. Davies, M. Satyanarayanan, The impact of mobile multimedia applications on data center consolidation, in: 2013 IEEE International Conference on Cloud Engineering (IC2E), March 2013, pp. 166–176.
- Koiranen, Ilkka, Räsänen, Pekka, Södergård, Caj 2010. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta?*. Talous ja yhteiskunta, 3, p. 24-29
- Luhmann, N. (1962a). ‘Funktion und Kausalität’. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 19: 615-644.
- Matt, C., Hess, T. & Benlian, A. 2015, Digital Transformation Strategies, Business & Information Systems Engineering, vol. 57, no. 5, pp. 339-343.
- Mohammad Nejatullah Siddiqi: Islamic Banking and Finance in Theory and Practice: A Survey of State of the Art, Islamic Economic Studies. Vol 13, No. 2, February 2006.
- Nafi’Hasbi, C. I. M. Z., & Al Farisi, M. S. (2022). Perbankan Tentang ICT: Relevansi Penyelesaian Sengketa Online Dalam Industri Perbankan Syariah di Indonesia. *Fintech dalam Keuangan Islam: Teori dan Praktik*.