

Analisis Dampak Digitalisasi Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan

Tenti Tri Apriani

Universitas Indo Global Mandiri

Email: tenti2704@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas tentang bagaimana dampak digitalisasi terhadap loyalitas nasabah perbankan. Tujuannya untuk mengungkapkan dampak dari digitalisasi saat ini terhadap loyalitas pelanggan perbankan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menentukan fakta, keadaan, fenomena, atau keadaan yang terjadi selama proses penelitian. Dengan menggunakan data asli, penelitian ini menggambarkan peristiwa yang akan dibahas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah cara pelanggan dan bank berinteraksi satu sama lain. Bank yang dapat menerapkan teknologi seperti mobile banking, dan analisis big data dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih personal, efisien, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Di sisi lain, ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan, kemudahan, dan keamanan layanan digital semakin meningkat, sehingga pengalaman digital sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Digitalisasi, Loyalitas, Nasabah, Perbankan*

Abstract

This article discusses how digitalization impacts banking customer loyalty. The aim is to observe the current impact of digitalization on banking customer loyalty. This study uses a descriptive qualitative method to determine facts, circumstances, phenomena, or conditions that occur during the research process. By using original data, this study describes the events to be discussed. The results of the study indicate that digitalization has changed the way customers and banks interact with each other. Banks that can implement technologies such as mobile banking, and big data analysis can increase customer satisfaction and loyalty by providing more personalized, efficient, and tailored services to customer needs. On the other hand, customer expectations for the speed, convenience, and security of digital services are increasing, so digital experiences are very important to maintain customer loyalty.

Keywords : *Digitalization, Loyalty, Customers, Banking*

Pendahuluan

Di era transformasi digital yang semakin pesat, teknologi telah mengubah cara berbagai industri, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi telah membuka kesempatan baru untuk meningkatkan efisiensi, jangkauan layanan, dan kepuasan pelanggan. Aplikasi perbankan mobile, dan layanan perbankan berbasis data telah mengubah cara bank dan pelanggan berinteraksi satu sama lain. Di tengah transformasi digital sektor perbankan, ada tantangan tambahan untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu masalah terbesar adalah keamanan data; pelanggan harus yakin bahwa data pribadi mereka aman dan tidak akan dicuri. Akibatnya, bank harus menginvestasikan sumber daya yang signifikan dalam teknologi keamanan dan memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan yang ketat terkait perlindungan data. (Alidha et al., 2024).

Digitalisasi menimbulkan tantangan baru dalam membangun dan mempertahankan kesetiaan pelanggan di balik berbagai kemudahan yang ditawarkannya. Perbankan sekarang bersaing dengan fintech, atau perusahaan teknologi keuangan, yang menawarkan layanan serupa dengan pendekatan yang lebih adaptif dan personal (Aravik, 2024). Dalam lingkungan kompetitif saat ini, memahami bagaimana digitalisasi memengaruhi loyalitas nasabah sangat penting untuk kelangsungan hidup dan pertumbuhan bisnis perbankan. Dengan demikian Untuk mendorong perkembangan digital, dan memenangkan persaingan pasar maka diperlukan strategi dan konsep yang dapat meningkatkan minat pengguna internet banking. sistem perbankan yang kuat menjadi sangat penting dalam industri digital. (Ningsih & Khoiruddin, 2023)

Digitalisasi memungkinkan bank untuk memperluas basis pelanggannya melalui penyediaan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu. Di sisi lain, meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keamanan layanan digital dapat menjadi tantangan besar bagi bank yang gagal beradaptasi dengan cepat. Terlihat dari fenomena yang menunjukkan Jumlah pengguna internet yang terus meningkat setiap tahun . Digitalisasi telah mengubah cara transaksi dan pembayaran di sektor keuangan, terutama perbankan. Pembayaran elektronik atau pembayaran non-tunai

(cashless) semakin populer. Perkembangan ini terus mengubah lembaga keuangan, termasuk perbankan. (Ekonomi, 2024)

Dalam situasi ini, sangat penting untuk memahami bagaimana digitalisasi memengaruhi perilaku dan kesetiaan pelanggan. Hal-hal seperti kemudahan penggunaan teknologi, dan keamanan data menjadi komponen penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan pelanggan. Kepuasan pelanggan dengan fasilitas e-banking, yang penting untuk hubungan jangka panjang, menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap bank. Bank membutuhkan nasabah yang setia dan percaya pada keamanan layanan e-banking, terutama di tengah tingkat kejahatan elektronik yang meningkat. Kepercayaan ini bergantung pada kemampuan bank untuk menjaga keamanan dan melindungi klien serta mempertahankan reputasi yang baik. Melindungi aset informasi dari ancaman, menjamin kontinuitas bisnis, dan mengurangi risiko adalah cara untuk melindungi informasi. Keamanan pelanggan merupakan faktor utama yang memengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan layanan keuangan elektronik. (Santalia et al., 2024)

Artikel ini akan membahas bagaimana digitalisasi memengaruhi loyalitas nasabah perbankan, komponen yang berkontribusi terhadap loyalitas di era digital, dan metode yang dapat digunakan untuk mempertahankan hubungan yang kuat antara bank dan nasabah. Oleh karena itu peneliti ingin menulis artikel yang berjudul “Analisis Dampak Digitalisasi Terhadap Loyalitas Perbankan”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif itu sendiri adalah Metode yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan perspektif subjek dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan daripada penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, landasan teori

berfungsi sebagai pemandu bagi peneliti untuk membuat proses penelitian lebih fokus dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dengan mengumpulkan data secara menyeluruh, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memberikan penjelasan mendalam tentang fenomena tersebut. Peneliti lebih menekankan pada kedalaman data yang mereka kumpulkan. Penelitian kualitatif memiliki kualitas yang lebih tinggi seiring dengan kedalaman dan detail yang dikumpulkan. (Penelitian et al., 2024)

Hasil dan Pembahasan

1. Pengertian Digitalisasi Perbankan

Secara etimologis, bank berasal dari Bahasa Italia, "*Banca*", yang berarti meja yang dipergunakan oleh para penukar uang di pasar. Pada dasarnya, bank adalah tempat penitipan atau penyimpanan uang, pemberi atau penyalur kredit, dan juga perantara dalam lalu lintas pembayaran (Munandar & Aravik, 2022). Namun, Darmawi (2016:1) menyatakan bahwa "Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya." (Sudarta, 2022).

Secara terminologi digitalisasi perbankan (*Digital Banking*) adalah jenis perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi, melihat informasi rekening, dan mengawasi keuangan mereka melalui ponsel pintar, tablet, dan desktop mereka. Digital banking mengacu pada penyediaan layanan perbankan melalui kanal digital atau online melalui aplikasi seluler, situs web, dan platform online lainnya. Nasabah dapat melakukan banyak hal tentang keuangan mereka, mulai dari membuka rekening hingga melakukan pembayaran secara digital di mana pun dan kapan pun, sehingga mereka tidak perlu pergi ke bank atau ATM secara fisik. (Tim Bank Mega Syariah, 2023)

Berdasarkan pada berbagai definisi digitalisasi perbankan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan perbankan digital adalah kegiatan atau layanan perbankan yang menggunakan sistem elektronik atau digital melalui bank, calon nasabah, atau nasabah bank tersebut, secara mandiri dan terotomasi. Perbankan digital dapat membantu kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan seperti pembuatan rekening dan registrasi (onboarding), pembayaran, transaksi e-

commerce, pengajuan pinjaman, investasi, dan pengelolaan keuangan secara mudah, cepat, dan kapan saja.

Menurut (Sampurna & Miranti, 2022), indikator digitalisasi perbankan adalah sebagai berikut : (Syahwi & Pantawis, 2023)

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Persepsi penggunaan adalah ketika seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi tersebut bermanfaat bagi penggunanya.

2. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Persepsi kemudahan penggunaan adalah ketika seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi tersebut tidak membutuhkan banyak usaha.

3. *Ettitude toward Using* (Pandangan tentang Penggunaan)

Ettitude toward Using adalah sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berdampak pada penerimaan atau penolakan seseorang terhadap penggunaan teknologi ditempat kerja.

4. *Actual Usage* (Penggunaan Nyata)

Penggunaan Nyata adalah ukuran berapa kali teknologi digunakan dan berapa lama. Untuk menghitung penggunaan sebenarnya, penggunaan yang lebih sering dan berulang dapat digunakan.

2. **Perspektif Pakar Tentang Digitalisasi Perbankan**

Menurut Forbes Advisor, perbankan digital adalah layanan keuangan di mana pelanggan dapat melakukan transaksi dengan sentuhan smartphone (Tirtawijaya & Wagiman, 2023). Sedangkan Patrick Johnson mendefinisikan digital banking sebagai suatu perusahaan yang melakukan transaksi perbankan secara penuh online yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor cabang. (Maulidya, 2023)

Adapun Menurut Riayu dan Susanto (2021), Digital Banking adalah fasilitas yang ditawarkan oleh penyedia layanan bank dengan tujuan membuat masyarakat lebih mudah melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan dengan menggunakan perangkat telepon yang dapat diakses melalui internet. Menurut mereka, fasilitas ini ditawarkan kepada pelanggan dengan tujuan membuat pelanggan lebih mudah bertransaksi dengan menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi yang telah dipilih. (Sihotang & Hudi, 2023)

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital adalah aktivitas perbankan yang dapat diakses secara mandiri melalui media elektronik, baik itu yang dimiliki oleh bank maupun oleh calon nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya layanan perbankan digital ini, calon nasabah dan nasabah dapat memperoleh informasi, mendaftar, membuka rekening, berkomunikasi, menutup rekening, melakukan transaksi perbankan, dan memperoleh informasi. (Jannah et al., 2020)

Jadi dapat kita simpulkan bahwa digitalisasi perbankan adalah jenis teknologi digital yang dapat membantu masyarakat dan nasabah menggunakan layanan bank. Teknologi ini juga dapat membantu bank memasarkan barang-barang yang sudah ada, sehingga semakin banyak orang yang mengenal bank.

Beberapa faktor yang mendorong transformasi perbankan menuju digitalisasi adalah sebagai berikut: (Jasmine, 2022)

a. Ekspektasi Konsumen yang Berubah

Konsumen atau nasabah memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap layanan perbankan yang mereka inginkan. Hal ini disebabkan oleh semakin tingginya kemajuan dalam teknologi informasi. Produk dan layanan harus aman dan mudah digunakan, sesuai dengan ekspektasi ini.

b. Perubahan pada Internet dan Perangkat Mobile

Jumlah pengguna internet terus meningkat setiap tahun, seiring dengan pertumbuhan dan inovasi dalam industri keuangan. Sampai saat ini, bahkan ada penyelenggara Inovasi Keuangan Digital. Penggunaan perangkat mobile seperti ponsel, tablet, dan laptop terus berkembang dan menawarkan inovasi terbaru.

c. **Pertumbuhan Aplikasi Mobile Saat Ini**

Perkembangan aplikasi atau platform untuk perangkat seluler saat ini terus meningkat, mengakibatkan peningkatan jumlah transaksi perbankan. Hal ini menghasilkan perubahan pada jasa keuangan.

d. **Model Bisnis Konvensional yang Berubah Menuju Digital**

Setelah digitalisasi perbankan dimulai, bisnis konvensional juga harus beralih ke digital. Ini karena model digital lebih efisien dan efektif. Dengan perubahan ini, bank dapat mencapai lebih banyak kelompok masyarakat.

3. Fungsi Digitalisasi Perbankan

Masyarakat yang sering menggunakan layanan perbankan menyambut digital banking, yang dianggap memberikan banyak kemudahan. Beberapa fungsi penting dari layanan digital banking adalah sebagai berikut: (digibank, 2023)

a. **Untuk Memudahkan Transaksi**

Layanan perbankan digital ini akan membantu. Pelanggan yang menggunakan layanan bank tidak perlu pergi ke ATM atau bahkan antre lagi di bank untuk menyelesaikan transaksi. mulai dari transfer uang hingga pembayaran online dan berbagai jenis transaksi lainnya. Sekarang semua jenis transaksi dapat dilakukan secara online dengan lebih mudah. Digital banking menawarkan keduanya, yang berarti Anda dapat melakukan pembayaran apapun tanpa perlu ribet. Bahkan saat ini, Anda dapat menggunakan digital banking untuk melakukan pembayaran di toko atau toko tertentu tanpa harus menggunakan uang tunai.

b. **Mempermudah Akses Layanan Perbankan**

Fasilitas ini juga membuat semua pelanggan dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah. Dapat mengakses layanan bank secara online dan tidak perlu lagi mengunjungi kantor bank secara langsung. Jauh lebih efisien dalam hal waktu dan tenaga. Sampai saat ini, masyarakat masih membutuhkan layanan

perbankan.

Cara bank melayani nasabahnya terus berubah seiring dengan kemajuan zaman. Bank berusaha membuat layanan yang jauh lebih mudah diakses dan tidak membutuhkan banyak waktu dalam era digital seperti saat ini. Layanan ini hadir dalam bentuk digital banking, yang memudahkan pelanggan.

c. Mempersingkat waktu untuk mendapatkan layanan perbankan.

Digital banking juga berfungsi untuk mempersingkat waktu nasabah untuk mendapatkan layanan perbankan. Selama periode ini, masyarakat menganggap layanan perbankan tidak efisien. Jika Anda ingin mendapatkan layanan perbankan, harus mempersiapkan banyak waktu. Dengan digital banking, hal ini tidak perlu lagi terjadi.

d. Memberi Fasilitas Investasi yang Lebih Fleksibel.

Sekarang, digital banking juga membuat berinvestasi lebih mudah. Transaksi investasi menjadi jauh lebih mudah dan cepat berkat adanya digital banking. Hal ini juga yang mendorong peningkatan jumlah peminat investasi.

e. Mempermudah Cek Riwayat Transaksi.

Selain itu, memeriksa riwayat transaksi akan menjadi lebih mudah dengan layanan perbankan digital ini. Tidak mengherankan bahwa digital banking dianggap sangat membantu dalam manajemen keuangan. Memang benar karena riwayat transaksi dapat diperiksa dengan mudah.

4. Manfaat Digitalisasi Perbankan

Melihat komponen pendukung perkembangan bank digital, Adapun Manfaat digitalisasi Perbankan sebagai berikut: (BRIapi, 2023)

a. Akses Layanan Tanpa Batas

Karena semua layanan bank digital tersedia secara online, klien dapat mengakses berbagai layanan perbankan dan keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa terikat dengan jam kerja bank. Ini berarti klien tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang bank untuk mengatur keuangan mereka. Bahkan saat ini, bank digital juga menyediakan layanan offline di kantor cabang, seperti sistem manajemen antrean.

b. Tarif yang Semakin Efisien

Hadirnya layanan perbankan digital dapat mengurangi biaya dan biaya nasabah karena dapat diintegrasikan dengan platform lain melalui API (Application Programming Interface).

c. Ragam Fitur

Selain Perbankan Manfaat dari fitur-fitur ini tidak lagi terbatas pada layanan perbankan; mereka mencakup berbagai ekosistem di luar perbankan. Misalnya, BRI menawarkan berbagai layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti transfer dana melalui BRIVA, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran dengan QRIS, dan pembayaran untuk berbagai tagihan, seperti air, listrik, voucher game, dan sebagainya.

d. Keamanan

Keamanan selalu menjadi prioritas utama saat menawarkan layanan perbankan digital. Multi-factor authentication, seperti otentikasi biometrik dan OTP, memastikan keamanan rekening. Meskipun begitu, tantangan cybersecurity yang dihadapi perbankan digital terus berkembang. Salah satu contohnya adalah munculnya social engineering, yang memanfaatkan ketidaktahuan dan kurangnya literasi digital orang.

e. Kontrol Finansial dan Personalisasi

Layanan perbankan digital, baik online maupun mobile, memberi Anda kontrol total atas transaksi dan keuangan Anda. Anda dapat melakukan apa pun dari tabungan, transfer, penarikan, pembayaran, hingga investasi dalam waktu nyata. Selain itu, manfaat perbankan digital yang paling dirasakan adalah personalisasi. Beberapa bank digital memungkinkan pelanggan untuk mengatur keuangannya, misalnya dengan membaginya ke dalam pos-pos tertentu. Mereka juga dapat mengatur, mengakses, dan mendapatkan layanan perbankan yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

5. Tujuan Digitalisasi Perbankan

Mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek layanan perbankan dikenal sebagai digitalisasi perbankan. Tujuan dari transformasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan memberikan layanan yang lebih inovatif dan relevan di era kontemporer. (World Economic Forum, 2022)

Berikut adalah tujuan utama untuk digitalisasi perbankan: (Deloitte, 2021)

a. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional dengan otomatisasi proses manual seperti pengolahan data, pelaporan, dan transaksi keuangan. Bank dapat menghemat waktu, biaya, dan kesalahan manusia.

b. Pengalaman Pelanggan yang Lebih Baik

Layanan digital seperti aplikasi internet banking dan mobile banking memungkinkan pelanggan mengakses layanan kapan saja dan di mana saja mereka mau. Ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

c. Akses yang Lebih Luas

Dengan digitalisasi, bank dapat lebih dekat dengan orang-orang yang sebelumnya tidak dapat mengakses layanan perbankan. (unbanked dan underbanked), terutama di daerah terpencil. Teknologi seperti branchless banking dan e-wallet mendukung inklusi keuangan.

d. Inovasi Produk dan Layanan

Digitalisasi memungkinkan bank untuk menawarkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Misalnya, pembayaran digital, pinjaman berbasis kecerdasan buatan, dan investasi otomatis (robo-advisor) adalah contohnya.

e. Kompetisi yang Lebih Sehat

Di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama dari fintech dan perusahaan teknologi besar, digitalisasi memungkinkan bank untuk tetap relevan dan bersaing dengan menawarkan layanan yang kompetitif. (Company, 2022)

f. Pemanfaatan Data untuk Pengambilan Keputusan

Bank dapat mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data

pelanggan melalui digitalisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan, membuat strategi pemasaran, dan menemukan peluang bisnis baru.

g. Mendukung Keberlanjutan

Digitalisasi dapat membantu bank mengurangi penggunaan kertas, bahan bakar, dan sumber daya lainnya yang mendukung praktik bisnis yang lebih ramah lingkungan.

6. Analisis Konsep Perlindungan Nasabah Diera Digitalisasi Perbankan

Konsep perlindungan konsumen berakar pada upaya untuk menjaga hak konsumen dan memastikan bahwa mereka tidak dirugikan oleh tindakan bisnis yang tidak adil. Adam Smith mengemukakan teori "Kewajiban Konsumen" dalam bukunya "*The Wealth of Nations*" (1776) sebagai salah satu teori yang mendasari gagasan perlindungan konsumen. Menurut teori ini, konsumen dianggap sebagai raja, memiliki kekuatan untuk memengaruhi pasar melalui pilihan dan preferensi mereka. Namun, seiring berjalannya waktu, ditemukan bahwa kekuatan konsumen sering kali tidak sebanding dengan kekuatan pelaku bisnis. Akibatnya, diperlukan regulasi dan perlindungan yang lebih spesifik. (Rizka Azizah et al., 2024)

Konsep keamanan konsumen mencakup: (Komunikasi, 2020)

- a. Kesetaraan dan perlakuan yang adil;
- b. Keterbukaan dan transparansi;
- c. Pendidikan dan literasi;
- d. Perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- e. Melindungi aset konsumen dari penyalahgunaan;
- f. Melindungi data dan/atau informasi konsumen; dan
- g. Penanganan dan penyelesaian yang efektif dari pengaduan.

7. Tantangan Transformasi dan Strategi Sukses Digitalisasi Perbankan

Enam masalah yang harus dihadapi oleh para pelaku transformasi digital perbankan, menurut Roberto Akyuwen, Senior Executive Analyst OJK: (Finansial, 2022)

a. Risiko Kebocoran Data

Era digital sangat rentan terhadap kebocoran data, dan sistem perbankan tidak terkecuali. Oleh karena itu, sistem harus dibuat untuk melindungi, mencegah, dan mengatasi kebocoran data pribadi.

b. Risiko strategis investasi

Memilih penyedia hardware dan software pihak ketiga penting. Seperti kebocoran data, phishing, dan lainnya, kesalahan dalam memilih vendor dapat memengaruhi migrasi data.

c. Serangan Cyber

Serangan cyber sangat mungkin terjadi dalam situasi di mana tidak ada penangkal atau penghalang. Salah satu hal penting yang harus dipersiapkan adalah pembentukan tim keamanan cyber yang berfungsi sebagai garda depan dalam menangani kejahatan siber.

d. Sumber Daya Manusia

Kesiapan organisasi untuk menerima perubahan, terutama sumber daya manusia yang harus disiapkan melalui pengarahan, penyuluhan, dan pelatihan. juga keterampilan yang relevan di era komputer dan internet.

e. Infrastruktur Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi harus dirancang dengan baik untuk mendukung percepatan transformasi digital dan memudahkan proses komunikasi berbasis internet.

f. Kerangka aturan

Kerangka aturan adalah aturan hukum yang mengatur bagaimana transformasi dilakukan dan didukung oleh pemerintah dalam hal ini.

Tetapi dibalik tantangan tersebut ada strategi sukses digitalisasi perbankan sebagai berikut : (Digital Insights, 2024)

a. Kolaborasi dengan Fintech

Alih-alih bersaing, bank dapat bermitra dengan fintech untuk menciptakan solusi yang lebih inovatif dan efisien.

- b. Fokus pada Pengalaman Nasabah
Menggunakan desain berbasis pengalaman (*user experience/UX*) untuk memastikan layanan mudah diakses dan digunakan.
- c. Pelatihan SDM
Meningkatkan keterampilan digital staf perbankan untuk mendukung operasional yang lebih efisien.
- d. Investasi pada Teknologi Keamanan
Mengadopsi teknologi canggih seperti blockchain dan AI untuk memastikan keamanan transaksi dan data.
- e. Penyelarasan dengan Regulasi
Menjaga kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dan regulasi terkait keuangan digital.

Simpulan

Dari berbagai perspektif di atas dapat dipahami bahwa digitalisasi telah mengubah cara bank dan pelanggan berinteraksi satu sama lain. Ini telah menciptakan peluang tetapi juga tantangan untuk membangun loyalitas. Bank yang mampu mengintegrasikan teknologi seperti mobile banking, kecerdasan buatan, dan analisis big data dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menyediakan layanan yang lebih personal, efisien, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Di sisi lain, ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan, kemudahan, dan keamanan layanan digital semakin meningkat, sehingga pengalaman digital merupakan faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Daftar Pustaka

- Alidha, M., Sari, A. P., Sopiattunnisa, R., & ...ournal of Applied Sciences(CJAS). (2024). Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0. *Contemporary ...*, 2(3), 203–216. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/view/9681%0Ahttps://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/download/9681/9553>
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645-664.
- BRIapi. (2023). *Perbankan Digital: Pengertian, Manfaat, hingga Tantangannya*. <https://developers.bri.co.id/id/news/perbankan-digital-pengertian-manfaat-hingga-tantangannya>
- Company, M. &. (2022). *Reimagining Banking in the Digital Era*. <https://www.mckinsey.com/>
- Deloitte. (2021). *Digital Banking Maturity Study*. <https://www2.deloitte.com/id/en.html>
- digibank. (2023). *Digital Banking: Fungsi dan Layanan yang Memudahkan Nasabah*. <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/fungsi-digital-banking>
- Digital Insights. (2024). *Strategi Digitalisasi Perbankan & Elemen yang Diprioritaskan*. <https://www.binar.co.id/blog/strategi-digitalisasi-perbankan-elemen-yang-diprioritaskan>
- Ekonomi, J. (2024). *Pengaruh Financial Technology Dan Sosial Media*. 2024, 32–45.
- Finansial. (2022). *Tantangan Transformasi Digital Perbankan di Indonesia dan*

- Contohnya.* <https://skha.co.id/id/artikel/sektor-publik/finansial/tantangan-transformasi-digital-perbankan-di-indonesia-dan-contohnya/>
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ:Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>
- Jasmine, K. (2022). Landasan Teori. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu, September*, 18–33.
- Komunikasi, D. (2020). *Peraturan Bank Indonesia No 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.* https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_222020.aspx
- Maulidya, I. (2023). *Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1) Oleh : Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Februari 2023 Implementasi Digital Banking Dan.*
- Munandar, A., & Aravik, H. (2022). Pengaruh CAMEL Terhadap Financial Sustainability Ratio Pada Bank Umum Syariah Periode Juni 2014–Februari 2022. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(1), 49-58.
- Ningsih, N. S. I., & Khoiruddin, A. Y. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 197–208. <https://doi.org/10.30997/jsei.v9i2.9884>
- Penelitian, D., Sosial, I., & Chamdi, A. N. U. R. (2024). *Metode Penelitian.*
- Rizka Azizah, Revana Anggraeni, & Yowa Selvia Bayu Mustika. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 221–233. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3489>
- Santalia, A., Adha, M. A., & Adi, S. P. (2024). *Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking , Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia.* 09(02), 327–340. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>

Sudarta. (2022). *Tinjauan Pustaka*. 16(1), 1–23.

Syahwi, M., & Pantawis, S. (2023). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bank BPD Jateng, Semarang, Indonesia. *Academia.Edu*, 3(2), 150–163.
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/view/9681%0A>
<https://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/download/9681/9553>

Tim Bank Mega Syariah. (2023). *Digital Banking: Kenali Jenis Layanan dan Berbagai Manfaatnya*. <https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/digital-banking/digital-banking-adalah>

Tirtawijaya, Y. K., & Wagiman, W. (2023). Analisis Penguatan Sistem Perbankan Digital Di Indonesia Berdasarkan Asas-Asas Perbankan. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(1), 172–186. <https://doi.org/10.35965/eco.v23i1.2493>

World Economic Forum. (2022). *The Future of Financial Services: Digital Transformation in Banking*. <https://www.weforum.org/>