



PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH

M. Arie Pradina^{1*}, Trian Zulhadi², Nurnasrina³

¹ Prodi Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, email: muhamad.arie07@gmail.com

² Prodi Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, email: trianzulhadi66@gmail.com

³ Prodi Ekonomi Syariah, Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, email: nurnasrina@uin-suska.ac.id

*corresponden author

Article Info	Abstract
<p><i>Submit: 10-06-2023</i> <i>Accepted: 28-06-2024</i> <i>Publish: 30-06-2024</i></p> <p>Keyword: <i>Society, Digital Services, Sharia Banking</i></p> <p>Kata Kunci: <i>Masyarakat, Layanan Digital, Perbankan Syariah</i></p>	<p><i>This study aims to find out the forms of digital services available in Islamic banking, the digital services that are predominantly used, and the perception of the people of Pekanbaru City towards these digital services. The study used a quantitative approach with accidental sampling techniques on 100 respondents in Binawidya District. Data were analyzed using the SEM-PLS method. The results of the study show that Islamic banking digital services include Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking, and ATMs. The most widely used service is Mobile Banking. Public perception of Islamic banking digital services is relatively good, with test results showing that experience variables, one-way needs, interests, attention, and physiology have a significant effect on digital services. Thus, improving customer experience and needs in line with technological innovation can strengthen trust in Islamic banking in the digital era.</i></p> <p>Abstrak</p> <p><i>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk layanan digital yang tersedia pada perbankan syariah, layanan digital yang dominan digunakan, serta persepsi masyarakat Kota Pekanbaru terhadap layanan digital tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik accidental sampling terhadap 100 responden di Kecamatan Binawidya. Data dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital perbankan syariah mencakup Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking, dan ATM. Layanan yang paling banyak digunakan adalah Mobile Banking. Persepsi masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah tergolong baik, dengan hasil uji menunjukkan bahwa variabel pengalaman, kebutuhan yang searah, minat, perhatian, dan fisiologis berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Dengan demikian, peningkatan pengalaman dan kebutuhan nasabah yang selaras dengan inovasi teknologi dapat memperkuat kepercayaan terhadap perbankan syariah di era digital.</i></p>

PENDAHULUAN

Dalam ilmu ekonomi, manusia memerlukan dasar hukum yang berguna demi keteraturan hidup yang kemasyarakatan. Manusia sering memberikan legitimasi tindakan dan perilaku yang didasarkan pada hukum yang dibuat sendiri sehingga mampu menggiring pada perspektif baru atas pemberlakuan hukum yang ada. Dengan ini maka diperlukan hukum yang tegas untuk mengontrol manusia dalam bersikap apologistik ketika mengambil keputusan. Islam telah mengatur masyarakat melalui syariat Allah

yang menjamin keselamatan manusia di dunia maupun akhirat (Santoso Dan Suhadi, 2012). Ekonomi Islam bertumpu pada landasan hukum yang mempunyai manfaat untuk mengatur masalah kemasyarakatan, sehingga hukum tersebut mampu menjawab segala problematika manusia, baik masalah yang besar maupun kecil. Hukum difungsikan agar mengatur kehidupan manusia dari berbagai sektor seperti; ekonomi, sosial, politik dan budaya yang didasari untuk kemaslahatan umat. Adapun sumber hukum yang diadopsi ekonomi Islam terdiri dari Al-Qur'an, Al-Hadits, Ijtihad, dan Qiyas (Heri Sudarsono, 2012).

Perbankan dalam kehidupan bernegara ialah satu agen pembangunan (agent of development), hal ini dikarenakan fungsi utama dari perbankan antaralain sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan sebagai penyaluran kembali kemasyarakat dalam bentuk pembiayaan. Fungsi inilah yang disebut sebagai intermediasi keuangan (financial intermediary function) (Abdul Ghofur Anshori, 2018). Perbankan juga tidak luput daripada dampak krisis ekonomi, banyak bank-bank yang dikenakan likuidasi ataupun dibekukan sepereti krisis yang menghantam Indonesia di tahun 1998, telah memporakporandakan kehidupan perekonomian di Indonesia. Dalam catatan sejarah baitulmaal merupakan lembaga keuangan pertama yang ada pada zaman Rasulullah SAW. Lembaga ini awalnya berfungsi sebagai penyimpanan harta kekayaan negara seperti zakat, infak, sedekah, pajak dan harta rampasan perang. Kemudian pada masa pemerintahan sahabat, berkembang pula lembaga lain, yang dikenal sebagai baitutamwil yang bergerak dalam urusan penampungan dana masyarakat yang diinvestasikan ke proyek proyek atau pembiayaan perdagangan agar menguntungkan (Ali Makhfud 2019). Di Indonesia lembaga perbankan syariah pertama kali dikenal dengan nama baitul maal yang merupakan bagian dari masjid dan pesantren. kegunaan dari baitul maal ini ialah untuk menampung dana zakat, infak, dan sedekah serta beberapa fungsi lain seperti menampung dana-dana yang ada di masyarakat ramai untuk diinvestasikan menggunakan sistem bagi hasil ataupun untuk membiayai perdagangan yang sebenarnya merupakan fungsi baitutamwil. Eksistensi perbankan syariah dilihat dari aspek yuridis sebetulnya telah di mulai dngan dikeluarkannya Paket Kebijakan Oktober 1988 (Abdul Ghofur Anshori, 2018).

Indonesia adalah sebuah negara dimana jumlah terbesar penduduknya adalah umat muslim terbanyak di dunia yang menjadikan Indonesia sebagai pasar yang berpeluang dalam pengembangan keuangan syariah dan mayoritas muslim sepakat bahwa bunga yang diaplikasikan dalam bank konvensional termasuk riba yang tidak dibolehkan dalam Al-Qur'an maupun hadits Nabi Muhammad saw (Muhammad Firdaus N.H, Et All, 2005). Secara historis, perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah yang berdasarkan sistem mudharabah sangat besar. Akan tetapi, jika dikomparasikan dengan perbankan konvensional bank syariah sangat jauh tertinggal, meskipun kita melihat kilas balik terjadinya krisis moneter di tahun 1998. Meskipun begitu, masih banyak kekeliruan yang mengatakan bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja, kemudian juga adanya perbedaan pendapat dikalangan akademisi terhadap kegiatan perbankan syariah bahwa perbankan syariah belum sepenuhnya syariah dan akses perbankan syariah yang masih terbatas, Hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi akan aktivitas daripada perbankan syariah dan kurangnya komitmen negara dalam pertumbuhan dan perkembangan bank syariah.

Menurut Al Fitri perkembangan perbankan syariah di Indonesia terlihat lamban dikarenakan kurangnya pengelolaan secara profesional dan kurang berkembangnya perbankan syariah dikarenakan umatnya sendiri, sebab masih ada umat islam belum

paham ekonomi islam ataupun tidak mempraktekannya dalam bertransaksi bisnis dan keuangan sehari-hari. Merasa takut menjadi miskin karenanya. Diantara beberapa tantangan dan problematika yang dihadapi dalam pengembangan Bank Syariah di Indonesia yaitu pembiayaan modal kerja syariah, regulasi dunia perbankan, minimnya sumber daya manusia, tingkat pemahaman dan kepedulian umat, sosialisasi setengah hati, piranti moneter ribawi, pelayanan public, bank syariah ternyata belum syariah. Shaikh Muhammad Abdul Rohim Sultan al Olama (Muhammad Syafi'i Antonio, 2006) mengatakan bahwa bank syariah di era global saat ini menghadapi banyak tantangan, salah satunya pengembangan produk dan kualitas pelayanan agar sesuai dengan tuntutan masyarakat bisnis global. Menurut Al Kindy Pemimpin Bank Emirates Islamic Bank, sekarang ini produk bank syariah harus mengandung tiga hal; *pertama* kepatuhan kepada prinsip syariah, *kedua*, kualitas layanan baik, *Ketiga*, inovasi produk yang terus menerus.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti ingin meneliti apa saja bentuk layanan digital yang tersedia pada perbankan syariah, apa saja layanan digital perbankan syariah yang lebih dominan digunakan, bagaimana persepsi masyarakat kota pekanbaru terhadap layanan digital perbankan syariah. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Persepsi Masyarakat Kota Pekanbaru Terhadap Layanan Digital Perbankan Syariah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah masyarakat di Kecamatan Binawidya, Kota Pekanbaru dengan total penduduk 203.238 jiwa. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diperoleh dengan metode accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan model Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Variabel penelitian terdiri atas pengalaman, kebutuhan yang searah, minat, perhatian, dan fisiologis sebagai variabel independen serta pelayanan digital sebagai variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif merupakan hasil transformasi dan penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinter presentasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan peraturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numeric. Statistik deskriptif umumnya digunakan peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian. Dari kuesioner yang disebarkan, diperoleh gambaran tentang variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Pengalaman

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya merasa terbantu oleh layanan digital perbankan syariah	9	53	32	6	0	100
		9%	53%	32%	6%	0%	100%
2.	Saya merasa percaya layanan digital pada perbankan syariah sangat akuntabel didalam semua kegiatan transaksi	7	54	35	4	0	100
		7%	54%	35%	4%	0%	100%
3.		6	45	35	12	2	100

	Saya merasa layanan digital perbankan syariah bisa terus berkembang	6%	45 %	35 %	12%	2%	100%
4.	Saya merasa layanan digital pada perbankan syariah mampu bersaing dengan bank konvesional	5	44	37	11	3	100
		5%	44 %	37 %	11%	3%	100%
Jumlah		27	19 6	13 9	33	5	400
Persentase (%)		6%	49 %	34 %	8%	1%	100%

Sumber: Data Oalahan 2023

Dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Pengalaman (X1) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 6%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 49%, responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 34%, responden yang menyatakan Kurang Baik (KB) sebanyak 8% dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Baik (STB) adalah 1%.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kebutuhan Yang Searah

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya merasa layanan digital perbankan syariah sesuai dengan kebutuhan saya	9	44	33	11	3	100
		9%	44 %	33 %	11%	3%	100%
2.	Saya merasa layanan digital perbankan syariah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	12	45	26	15	2	100
		12 %	45 %	26 %	15%	2%	100%
3.	Saya merasa layanan digital perbankan syariah tidak menyulitkan didalam setiap transaksi	7	50	28	12	3	100
		7%	50 %	28 %	12%	3%	100%
4.	Saya merasa mekanisme layanan digital perbankan syariah lebih fleksibel daripada bank konvensional	15	37	28	16	4	100
		15 %	37 %	28 %	16%	4%	100%
Jumlah		43	176	115	54	12	400
Persentase (%)		10 %	44 %	28 %	13%	3%	100%

Sumber: Data Oalahan 2023

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Kebutuhan Yang Searah (X2) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 10%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 44%,

responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 28%, responden yang menyatakan Kurang Baik (KB) sebanyak 13% dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Baik (STB) adalah 3%.

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital perbankan syariah	10	53	30	6	1	100
		10 %	53 %	30 %	6%	1%	100%
2.	Saya merasa tertarik menggunakan layanan digital diperbankan syariah sudah aman	6	63	26	5	0	100
		6%	63 %	26 %	5%	0%	100%
3.	Saya merasa layanan digital perbankan syariah tidak kalah menarik dari pada perbankan konvensional	17	46	26	9	2	100
		17 %	46 %	26 %	9%	2%	100%
4.	Saya merasa senang menggunakan layanan digital perbankan syariah	11	56	29	4	0	100
		11 %	56 %	29 %	4%	0%	100%
Jumlah		44	218	111	24	3	400
Persentase (%)		6%	54 %	27 %	6%	1%	100%

Sumber: Data Oalahan 2023

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Minat (X3) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 6%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 54%, responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 27%, Kurang Baik (KB) sebanyak 6% dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Baik (STB) adalah 1%.

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Perhatian

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya sudah terbiasa menggunakan layanan digital perbankan syariah	6	54	31	7	2	100
		6%	54%	31%	7%	2%	100%
2.	Saya merasa layanan digital perbankan syariah telah memenuhi kebutuhan saya	12	49	25	12	2	100
		12%	49%	25%	12%	2%	100%
3.	Saya merasa dilingkungan saya menggunakan	11	59	22	5	3	100
		11%	59%	22%	5%	3%	100%

	layanan digital perbankan syariah						
4.	Saya merasa tidak berwajib menggunakan layanan digital perbankan syariah	11	59	25	3	2	100
		11%	59%	25%	3%	2%	100%
Jumlah		40	221	103	27	9	400
Persentase (%)		10%	55%	25%	6%	2%	100%

Sumber: Data Oalahan 2023

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Perhatian (X4) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 10%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 55%, responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 25%, responden yang menyatakan Kurang Baik (KB) sebanyak 6% dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Baik (STB) adalah 2%.

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Fisiologis

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya merasa tampilan pada layanan digital perbankan syariah sangat modernisasi	5	46	37	6	6	100
		5%	46%	37%	6%	6%	100%
2.	Saya merasa option yang di tampilkan pada layanan digital perbankan syariah sudah lebih baik	3	46	31	14	6	100
		3%	46%	31%	14%	6%	100%
3.	Saya merasa produk yang ditawarkan pada layanan digital perbankan syariah banyak memberikan manfaat	10	64	21	2	3	100
		10%	64%	21%	2%	3%	100%
4.	Saya tidak merasa bingung mengaplikasikan layanan digital pperbankan syariah	3	55	36	3	3	100
		3%	55%	36%	3%	3%	100%
Jumlah		21	211	125	25	18	400
Persentase (%)		5%	52%	31%	6%	4%	100%

Sumber: Data Oalahan 2023

Dari tabel 10 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Fisiologis (X5) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 5%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 52%, responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 31%, responden yang menyatakan Kurang Baik (KB) sebanyak 8% dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Baik (STB) adalah 4%.

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan Digital

No	Pernyataan	Jawaban	Jumlah
----	------------	---------	--------

		SB	B	CB	KB	STB	
1.	Saya merasa pelayanan digital perbankan syariah menyediakan produk yang di inginkan	12	54	21	11	2	100
		12%	54%	21%	11%	2%	100%
2.	Saya merasa pelayanan digital perbankan syariah berfungsi dengan baik	13	44	27	13	3	100
		13%	44%	27%	13%	3%	100%
3.	Saya merasa pelayanan digital perbankan syariah sangat mudah diakses	3	50	26	15	6	100
		3%	50%	26%	15%	6%	100%
4.	Saya merasa pelayanan digital perbankan syariah sangat membantu	12	52	25	11	0	100
		12%	52%	25%	11%	0%	100%
Jumlah		40	200	99	50	11	400
Persentase (%)		5%	50%	24%	12%	3%	100%

Sumber: Data Olahan 2023

Dari tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Pelayanan Digital (Y) di Kecamatan Binawidya, responden yang menyatakan Sangat Baik (SB) sebanyak 5%, responden yang menyatakan Baik (B) sebanyak 50%, responden yang menyatakan Cukup Baik (CB) sebanyak 24%, responden yang menyatakan Kurang Baik (KB) sebanyak 12% dan Sangat Tidak Baik (STB) 3%. Data di atas kemudian di uji dengan R-Square. Koefisien determinasi menggunakan *R-Squared Adjusted* yang menunjukkan berapa persentase variasi konstruk endogen atau criterion dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan memengaruhinya (eksogen/predictor). Koefisien determinasi hanya ada untuk variabel endogen. Dari pengujian yang dilakukan, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Realibilitas R Square dan R Square Adjusted

Model Struktural	R Square	R Square Adjusted
Pelayanan Digital	0,841	0,833

Data Olahan 2023

Dari table diatas, diperoleh nilai R Square Adjusted pelayanan digital sebesar 0,833. Artinya adalah sebesar 83,3% variabel pelayanan digital dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan yang searah, minat, perhatian dan fisiologis. Uji hipotesis menggunakan Partial Least Square (PLS) akan memperlihatkan lima hipotesis. Pengujian ini menggunakan t-test pada seetiap jalur pengaruh antara variabel. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian. Hasil pengujian hipotesis langsung dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat sebagai berikut;

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Langsung

Pengaruh	Koefisien Path	T Statistics	P Values
Pengalaman -> Pelayan Digital	0,190	2,319	0,020
Kebutuhan Yang Searah -> Pelayan Digital	0,212	2,628	0,009
Minat -> Pelayan Digital	0,210	3,155	0,002
Perhatian -> Pelayan Digital	0,214	2,110	0,035
Fisiologis -> Pelayan Digital	0,252	3,033	0,002

Sumber: Data Olahan 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil pengujian hipotesis langsung sebagai berikut diperoleh nilai koefisien sebesar 0,190 dengan t-statistics sebesar 2,319 dan P value 0,020. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,319) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,020) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Pengalaman berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap peningkatan Pengalaman sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,190 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

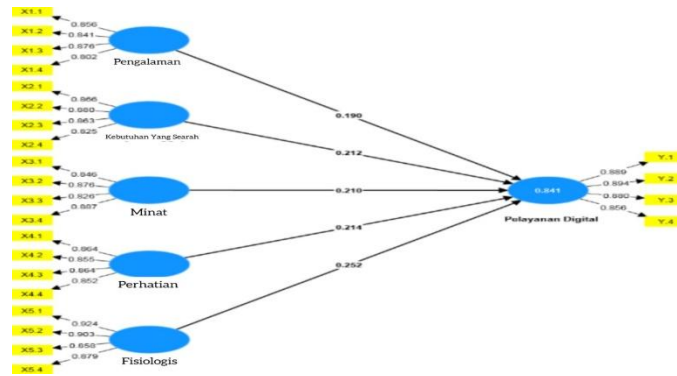
Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,212 dengan t-statistics sebesar 2,628 dan P value 0,009. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,628) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,009) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Kebutuhan Yang Searah berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap Kebutuhan yang searah sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,212 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,210 dengan t-statistics sebesar 3,155 dan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (3,155) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,002) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Minat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap peningkatan Minat sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,210 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

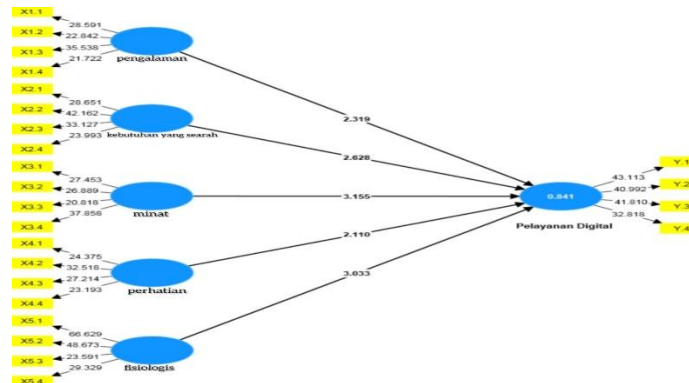
Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,214 dengan t-statistics sebesar 2,110 dan P value 0,035. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,110) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,035) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Perhatian berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap peningkatan Perhatian sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,214 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,252 dengan t-statistics sebesar 3,033 dan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (3,033) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,002) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Fisiologis berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap peningkatan Fisiologis sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,252 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

Dari hasil pengujian diatas maka diperoleh model gambar diagram structural Smart PLS sebagai berikut;



Gambar 1. Diagram Structural Loading Factor Smart PLS



Gambar 2. Diagram Structural Bootstrapping Smart PLS

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana digital banking diartikan sebagai pelayanan bagi perbankan elektronik yang telah dikembangkan dalam rangka memprioritaskan pemanfaatan data nasabah untuk melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, terukur, efisien, cepat dan sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah (*Customer Experience*), serta secara mandiri dapat dioperasikan oleh nasabah, dengan memprioritaskan berbagai aspek pengamanan (Mawarni, 2021). Penerapan digital banking di Indonesia dibuktikan dengan adanya berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah antara lain; *Pertama*, adanya *Internet Banking*, *Kedua*, adanya *Phone Banking*, *Ketiga*, adanya *SMS Banking*, *Keempat*, adanya *Mobile Banking*. Bank dapat bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM card (kartu chips seluler) *Global for Mobile Communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *Mobile Banking* dibandingkan dengan *SMS Banking*.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden sebanyak 9 orang atau 9% menggunakan layanan digital Phone Banking, sebanyak 17 orang atau 17% menggunakan SMS Banking, sebanyak 51 orang atau 51% menggunakan Mobile Banking, sebanyak 23 orang atau 23% menggunakan ATM (*Automatic Teller Machine*). Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan Mobile Banking.

Pengaruh Variabel Pengalaman Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,190 dengan t-statistics sebesar 2,319

dan P value 0,020. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,319) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,020) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Pengalaman berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Setiap peningkatan Pengalaman sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan pelayanan digital sebesar 0,190 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan. Penelitian ini sejalan dengan hasil Auditia Setiobudi dkk (2021) pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan pernyataan ini dibuktikan dari hasil t statistic lebih dari 1,96 sebesar 2.773 dan nilai p value sebesar 0,006 yang merupakan nilai lebih kecil 0,05 (5%).

Pengaruh Variabel Kebutuhan Yang Searah Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syaroah Di Kota Pekanbaru. Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,212 dengan t-statistics sebesar 2,628 dan P value 0,009. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,628) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,009) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Kebutuhan Yang Searah berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Penelitian ini sejalan dengan hasil Siti Juriyah dkk (2019) dimana hasil analisis menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan terhadap para mahasiswa berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan prima di FK Unia.

Pengaruh Variabel Minat Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syaroah Di Kota Pekanbaru. Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,210 dengan t-statistics sebesar 3,155 dan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (3,155) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,002) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Minat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Penelitian ini sejalan dengan hasil Siti Juriyah dkk (2019) dimana hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi berpengaruh secara signifikan antara minat terhadap kualitas pemberian layanan.

Pengaruh Variabel Perhatian Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syaroah Di Kota Pekanbaru. Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,214 dengan t-statistics sebesar 2,110 dan P value 0,035. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (2,110) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,035) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Perhatian berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Penelitian ini sejalan dengan hasil Siti Juriyah dkk (2019), dimana hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan di fakultas kedokteran Universitas.

Pengaruh Fisiologis Terhadap Pelayanan Digital Perbankan Syaroah Di Kota Pekanbaru. Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,252 dengan t-statistics sebesar 3,033 dan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (3,033) lebih kecil dari t table (1,96) atau P value (0,002) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa Fisiologis berpengaruh signifikan terhadap pelayanan digital. Penelitian ini sejalan dengan hasil Siti Juriyah dkk (2019), dimana hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang berarti fisiologis terhadap mutu layanan di Fakultas Universitas Lampung.

KESIMPULAN

Layanan digital perbankan syariah di Kota Pekanbaru terdiri atas Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking, dan ATM. Mobile Banking menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah tergolong baik, dengan lima faktor utama yang berpengaruh signifikan yaitu pengalaman, kebutuhan yang searah, minat, perhatian, dan fisiologis. Penelitian ini

merekomendasikan agar bank syariah terus meningkatkan kualitas layanan digital dengan memperhatikan aspek kemudahan, kecepatan, serta tampilan aplikasi yang menarik dan sesuai prinsip syariah. Inovasi digital yang terarah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah di era transformasi digital.

REFERENCES

- Abdul Ghofur Anshori, Kapita Selekt Perbankan Syariah Di Indonesia, (Yogyakarta : Uii Press,2018), H.3.
- Abdul Ghofur Anshori, Perbankan Syariah Di Indonesia, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2018), H. 1-4.
- Ali Makhfud, Bank Syariah; Prinsip Dan Perkembangannya Di Indonesia, Jurnal Madani Syari'ah Vol. 1, Januari 2019, H. 104
- Auditia Setiobudi, dkk. "Pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kesediaan untuk membayar." Jurnal Bisnis Manajemen dan Informatika. Vol. 17. No. 3. 2021, h.257
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service, Quality, Satisfaction (Yogyakarta, 2016).
- Heri Sudarsono, Konsep Ekonomi Islam (Suatu Pengantar), (Yogyakarta : Ekonisia, 2012), H. 25
- <http://inixindojogja.co.id> Digitalisasi menurut kamus Gartner
- <https://Badilag.Mahkamahagung.Go.Id/Artikel/Publikasi/Artikel/Beberapa-Permasalahan-Perbankan-Syariah-Di-Indonesia-Oleh-Al-Fitri-S-Ag-S-H-M-H-I-5-11>
- <https://kbbi.kemendikbud.go.id>
- Marlina. *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator 2018. Vol 7-No2
- Muhammad Firdaus N.H, Et All. Konsep Implementasi Bank Syariah (Jakarta:P.T.Renaisana,2005),H.20.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Perkembangan Lembaga Keuangan Islam* , (Jakarta: Bamui Dan Bmi, 2006), H.131
- Nurnasrina, Adiyes Putra, *Kegiatan Usaha Bank Syariah*, (Yogyakarta: KALIMEDIA, 2018), h.1
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Jakarta: Selembang Empat, 2020)
- Reni Farwitawati, *Persepsi Masyarakat Pekanbaru Tentang Perbankan Syariah Dan Penyebab Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah*. Jurnal Daya Saing. Vol. 5, No. 2 Juni 2019, h.75
- Rika Mawarni, *Penerapan Digital Banking Ank Syariahh Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid 19*, Jurnal Al-Iqtishod. Vol. 9, 2 Juli 2021, h. 39-54
- Santoso Dan Suhadi, Periodisasi Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia, Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam, Yudisia, Vol. 6, No. 1, Juni 2015
- Siti Juriyah, Dkk. "Pengaruh Faktor Psikologi, Perhatian Minat Pemenuhan Kenutuhan Pengalaman Dan Suasana Hati Terhadap Kualitas Pelayanan." Jurnal:CENDEKIA. Vol 13. No 1. 2019, h. 64
- Syamsul Hadi, *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia, h. 63.