EL-IQTISHAD
Journal of Economics, Business and Sharia Studies

Publish by: STIS Sultan Fatah
https://ejournal.sultanfatah.ac.id/index.php/EL-IQTISHAD
Vol. 1 | No. 2 | Juni 2026 | Hal. 62-72 |
ISSN-ONLINE: 3163-8775

Peran Sistem Layanan Digital dalam Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Way Kanan

Wahyu Erlangga[1], Kartini[2], Putri Rahma Belia Sari[3], Galih Maya[4]

[1234] Institut Al-Maarif Way Kanan, Lampung, Indonesia.

Mail:
[1]we180820@gmail.com; [2]tinik1754@gmail.com; [3]putrirahmaabeliasari@gmail.com;
[4]galihmaya35@gmail.com

Article received: (04 Juni 2026), Review process: (10 Juni 2026)
Article Accepted: (15 Juni 2026), Article published: (20 Juni 2026)

Abstract: Digital transformation has reshaped the banking industry, including Islamic banking, which is required to provide accessible, efficient, and secure services in accordance with customer needs. This study aims to analyze the role of digital service systems in influencing customers' decisions to use Islamic banking products in Way Kanan Regency. The study employed a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews and observations involving three Islamic bank customers selected purposively, consisting of two farmers and one security officer who had been customers for at least two years. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that religiosity and the intention to avoid usury are the primary reasons for choosing Islamic banks, while digital service systems function as reinforcing factors that sustain customers' decisions to use Islamic banking products. Ease of use, feature quality, transaction speed, and system security provide tangible benefits in enhancing efficiency, convenience, and customer trust. The findings also indicate that rural-agrarian communities perceive digital transformation based on its practical benefits in addressing daily economic needs. This study contributes empirical evidence regarding the acceptance of Islamic digital banking services among rural communities and provides recommendations for Islamic banks to develop digital services that are more adaptive to rural community characteristics.

Keywords: *Digital Service System, Customer Decision, Islamic Banking, Digital Transformation, Rural Community*.

Abstrak: Transformasi digital telah mengubah pola layanan industri perbankan, termasuk perbankan syariah yang dituntut mampu menyediakan layanan yang mudah, cepat, dan aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem layanan digital dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap tiga orang nasabah perbankan syariah yang dipilih secara purposive,

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

terdiri atas dua petani dan satu petugas keamanan yang telah menjadi nasabah selama minimal dua tahun. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas dan keinginan menghindari riba menjadi alasan utama nasabah memilih bank syariah, sedangkan sistem layanan digital berperan sebagai faktor yang memperkuat keputusan penggunaan produk secara berkelanjutan. Kemudahan penggunaan, kualitas fitur, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepercayaan nasabah. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat rural-agraris memaknai transformasi digital berdasarkan manfaat praktis yang mampu menjawab kebutuhan ekonomi sehari-hari. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai penerimaan layanan digital perbankan syariah pada masyarakat pedesaan serta menjadi masukan bagi perbankan syariah dalam mengembangkan layanan digital yang lebih adaptif terhadap karakteristik masyarakat rural.

Kata Kunci: *Sistem Layanan Digital, Keputusan Nasabah, Perbankan Syariah, Transformasi Digital, Masyarakat Rural*.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era transformasi digital telah mengubah pola operasional industri perbankan, termasuk pada sektor perbankan syariah. Digitalisasi tidak hanya menghadirkan inovasi layanan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing lembaga keuangan. Nasabah saat ini tidak lagi hanya mempertimbangkan keberadaan kantor cabang sebagai sarana utama transaksi, melainkan lebih mengutamakan kemudahan, kecepatan, keamanan, serta akses layanan yang dapat dilakukan kapan saja melalui perangkat digital. Kondisi tersebut mendorong perbankan syariah untuk mampu mengintegrasikan prinsip kepatuhan syariah dengan pengembangan teknologi yang adaptif agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern (Ascarya, 2023).

Perkembangan digitalisasi sektor keuangan di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat digital oleh masyarakat telah mendorong perubahan perilaku dalam bertransaksi dan mengakses layanan keuangan (Bank Indonesia, 2024). Tingkat penetrasi internet Indonesia yang telah mencapai lebih dari 79 persen populasi menunjukkan semakin besarnya peluang pengembangan layanan keuangan berbasis digital, termasuk pada industri perbankan syariah (BPS, 2024). Otoritas Jasa Keuangan juga menegaskan bahwa transformasi digital merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan inklusi keuangan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (OJK, 2024). Pada sektor perbankan syariah, berbagai layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi perbankan semakin banyak digunakan sehingga kualitas sistem layanan digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah (Lisnawati, 2024).

Secara konseptual, keputusan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari penggunaan teknologi tersebut. Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis menjelaskan bahwa perceived usefulness dan

perceived ease of use merupakan faktor utama yang menentukan penerimaan suatu teknologi oleh pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks perbankan syariah, penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh faktor keamanan sistem, kepercayaan nasabah, serta kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah (Alam et al., 2024). Dengan demikian, kualitas sistem layanan digital memiliki peran strategis dalam membentuk keputusan nasabah untuk menggunakan produk-produk perbankan syariah.

Dari perspektif ekonomi Islam, perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan yang diwujudkan melalui akad-akad yang terbebas dari unsur riba, gharar, dan maysir (Antonio, 2018). Kehadiran sistem layanan digital dapat dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang sejalan dengan maqashid syariah, khususnya dalam menjaga harta (hifz al-mal). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan masyarakat memperoleh akses layanan keuangan secara lebih mudah, cepat, dan aman sehingga mendukung terwujudnya inklusi keuangan syariah yang lebih luas (Chapra, 2008).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem layanan digital memiliki hubungan yang erat dengan keputusan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. Penelitian Winarni menemukan bahwa religiositas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah (Winarni, 2024). Penelitian Neneng menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan perbankan syariah (Neneng, 2022). Penelitian Fitri juga membuktikan bahwa kualitas layanan digital, manfaat yang dirasakan, dan keamanan sistem memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (Fitri, 2025). Selain itu, penelitian Muttaqin menegaskan bahwa faktor kepatuhan syariah dan tingkat religiositas tetap menjadi aspek penting yang mendukung penerimaan teknologi digital pada perbankan syariah (Muttaqin, 2024).

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada wilayah perkotaan yang memiliki infrastruktur teknologi yang lebih memadai, tingkat literasi digital yang lebih tinggi, serta akses internet yang relatif stabil. Sementara itu, kajian mengenai peran sistem layanan digital terhadap keputusan nasabah di wilayah kabupaten yang berbasis agraris masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik sosial ekonomi masyarakat pedesaan memiliki perbedaan dengan masyarakat perkotaan sehingga hasil penelitian yang dilakukan di wilayah urban belum tentu dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi pada masyarakat rural (Rahman, 2023).

Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu wilayah di Provinsi Lampung yang memiliki karakteristik masyarakat agraris dengan sebagian besar penduduk bekerja pada sektor pertanian, perdagangan kecil, dan usaha mikro. Seiring berkembangnya teknologi digital, masyarakat Way Kanan mulai memanfaatkan layanan perbankan syariah berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Namun demikian, kondisi infrastruktur jaringan yang belum merata, tingkat literasi digital yang beragam, serta karakteristik sosial masyarakat menjadi faktor yang

menarik untuk dikaji dalam melihat bagaimana sistem layanan digital berperan dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah (BPS Way Kanan, 2024).

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis peran sistem layanan digital dalam keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah pada masyarakat Kabupaten Way Kanan yang memiliki karakteristik rural-agraris. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan pada kawasan perkotaan, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana fitur layanan digital, kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem memengaruhi keputusan masyarakat pedesaan dalam menggunakan produk tabungan maupun pembiayaan pada perbankan syariah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai transformasi digital perbankan syariah dalam konteks masyarakat agraris di Indonesia.

Permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana peran sistem layanan digital melalui aspek kemudahan penggunaan, kualitas fitur, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan. Kajian ini menjadi penting mengingat keberhasilan transformasi digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran sistem layanan digital dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen dan transformasi digital perbankan syariah, serta memberikan masukan praktis bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran sistem layanan digital dalam keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, serta pertimbangan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital perbankan syariah dalam kehidupan sehari-hari. Metode studi kasus digunakan untuk menggambarkan fenomena secara komprehensif sesuai dengan konteks sosial yang terjadi di lapangan sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih mendalam mengenai perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah (Sugiyono, 2020). Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung, dengan kegiatan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam yang dilakukan pada bulan Mei 2026.

Subjek penelitian adalah nasabah perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling atau sampling bertujuan.

Teknik ini digunakan karena peneliti membutuhkan informan yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan produk dan layanan digital perbankan syariah sehingga dapat memberikan informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi nasabah yang telah menggunakan produk perbankan syariah selama minimal dua tahun, aktif memanfaatkan layanan perbankan syariah, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka selama proses penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah informan yang diteliti sebanyak tiga orang. Informan pertama merupakan seorang perempuan berusia 32 tahun yang bekerja sebagai petani dan telah menjadi nasabah selama kurang lebih dua tahun dengan penggunaan aktif pada produk tabungan syariah dan layanan mobile banking. Informan kedua adalah seorang perempuan berusia 42 tahun yang berprofesi sebagai petani dan memanfaatkan layanan Bank Syariah Keliling (mobile branch) untuk melakukan transaksi perbankan. Sementara itu, informan ketiga merupakan seorang laki-laki berusia 21 tahun yang bekerja sebagai petugas keamanan (security) dan aktif menggunakan produk tabungan syariah serta layanan mobile banking. Ketiga informan tersebut dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi yang kaya (information-rich cases) mengenai pengalaman penggunaan sistem layanan digital pada perbankan syariah.

Jumlah informan sebanyak tiga orang dianggap memadai karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih menitikberatkan pada kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan memahami makna suatu fenomena berdasarkan pengalaman individu yang terlibat secara langsung dalam konteks yang diteliti. Selain itu, kecukupan jumlah informan dalam penelitian kualitatif ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu kondisi ketika data yang diperoleh dari proses wawancara tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru yang signifikan (Patton, 2015). Ketiga informan dalam penelitian ini mewakili variasi karakteristik pengguna layanan perbankan syariah berdasarkan usia, jenis pekerjaan, serta jenis layanan yang digunakan sehingga dinilai telah mampu memberikan informasi yang memadai untuk menjelaskan peran sistem layanan digital dalam memengaruhi keputusan penggunaan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang berfokus pada pengalaman penggunaan sistem layanan digital, persepsi terhadap kemudahan dan keamanan layanan, serta pertimbangan dalam memutuskan penggunaan produk perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pola penggunaan layanan digital oleh para informan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Data pendukung diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi data, hasil wawancara dan observasi diseleksi, dikategorikan, serta difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah

direduksi disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan proses interpretasi dan identifikasi pola yang muncul. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan tema-tema dan hubungan antar data yang ditemukan selama proses penelitian sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai peran sistem layanan digital dalam keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan yang memiliki latar belakang pekerjaan, usia, serta jenis layanan perbankan syariah yang berbeda. Teknik ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian dan memastikan konsistensi informasi mengenai pengalaman penggunaan layanan digital serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan terhadap tiga orang nasabah perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan, diperoleh temuan bahwa sistem layanan digital memiliki peran yang cukup besar dalam memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah. Ketiga informan memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda, yaitu dua orang petani dan satu orang petugas keamanan, dengan pengalaman menjadi nasabah selama kurang lebih dua tahun. Perbedaan karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa kebutuhan dan cara memanfaatkan layanan perbankan syariah tidak selalu sama, tetapi menunjukkan pola yang relatif serupa dalam memaknai pentingnya sistem layanan digital.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor utama yang mendorong ketiga informan memilih bank syariah adalah pertimbangan religius. Seluruh informan menyatakan bahwa keinginan untuk menghindari praktik riba serta memperoleh ketenangan dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam menjadi alasan awal dalam memilih lembaga keuangan syariah. Namun, seiring dengan pengalaman menggunakan layanan perbankan, mereka menyadari bahwa kualitas sistem layanan digital juga memiliki pengaruh yang penting dalam mempertahankan keputusan tersebut.

Rahayu, seorang petani berusia 32 tahun, menyampaikan:

“Saya memilih bank syariah karena lebih tenang, sesuai dengan ajaran agama dan tidak ada riba. Tetapi sekarang yang paling membantu itu mobile banking-nya. Saya bisa transfer uang, cek saldo, dan bayar kebutuhan tanpa harus pergi ke kota. Kalau harus ke kantor bank, waktunya banyak habis karena jaraknya jauh dari kebun.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa nilai syariah menjadi faktor pendorong awal, sedangkan kemudahan yang diberikan oleh layanan digital menjadi faktor yang memperkuat keputusan penggunaan produk. Temuan serupa juga diperoleh dari Faisal yang bekerja sebagai petugas keamanan. Ia menjelaskan:

“Awalnya saya memilih bank syariah karena memang ingin menghindari riba. Setelah menggunakan mobile banking, saya merasa lebih praktis. Semua transaksi bisa dilakukan dari handphone, jadi tidak perlu keluar atau meninggalkan pekerjaan.”

Sementara itu, Sumiati yang berprofesi sebagai petani memiliki pengalaman yang berbeda. Ia lebih banyak memanfaatkan layanan bank syariah keliling (mobile branch) dibandingkan aplikasi mobile banking. Menurutnya:

“Saya memilih bank syariah karena lebih nyaman dan sesuai dengan keyakinan. Kalau butuh pembiayaan untuk pertanian, petugas bank datang langsung. Prosesnya cepat dan tidak ribet. Jadi saya merasa terbantu.”

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian, diketahui bahwa kondisi geografis Kabupaten Way Kanan yang cukup luas menyebabkan sebagian masyarakat harus menempuh jarak yang relatif jauh untuk menuju kantor bank. Hal tersebut membuat layanan berbasis digital maupun pelayanan mobile branch menjadi solusi yang dianggap efektif oleh masyarakat. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa informan yang bekerja sebagai petani lebih memprioritaskan efisiensi waktu karena aktivitas sehari-hari banyak dilakukan di lahan pertanian, sedangkan informan yang bekerja sebagai petugas keamanan membutuhkan layanan yang dapat diakses secara fleksibel sesuai dengan jam kerja yang tidak menentu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem layanan digital telah memberikan manfaat nyata dalam mengatasi hambatan akses terhadap layanan keuangan.

Dari aspek kemudahan penggunaan, seluruh informan menyatakan bahwa layanan digital yang tersedia cukup mudah digunakan. Rahayu menjelaskan bahwa dirinya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur transfer, pembayaran tagihan, maupun pengecekan saldo. Menurutnya, tampilan aplikasi yang sederhana membuat proses transaksi menjadi lebih mudah dilakukan.

“Saya bukan orang yang terlalu paham teknologi, tetapi aplikasi mobile banking ini mudah dipakai. Tinggal buka, masukkan PIN, lalu transaksi selesai. Jadi lebih hemat waktu dan biaya.”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Faisal. Menurutnya, keberadaan layanan digital sangat membantu aktivitas sehari-hari karena semua transaksi dapat dilakukan secara cepat melalui telepon seluler.

“Kalau ada keperluan transfer atau bayar tagihan, tinggal buka aplikasi. Tidak perlu antre atau keluar dari tempat kerja. Menurut saya itu sangat memudahkan.”

Adapun Sumiati memaknai kemudahan dari sudut pandang yang berbeda. Bagi dirinya, kemudahan tidak selalu berkaitan dengan penggunaan aplikasi, melainkan kemudahan dalam memperoleh layanan pembiayaan melalui sistem bank syariah keliling.

“Saya tidak terlalu sering memakai aplikasi. Tetapi saya merasa mudah karena petugas bank datang langsung dan membantu semua prosesnya.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat rural memiliki pemahaman yang lebih luas mengenai konsep layanan digital. Digitalisasi tidak semata-mata dimaknai sebagai penggunaan aplikasi berbasis internet, melainkan juga mencakup sistem pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Temuan ini sesuai dengan konsep *perceived ease of use* dalam Technology

Acceptance Model yang menjelaskan bahwa teknologi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih mudah diterima oleh pengguna (Davis, 1989).

Selain kemudahan penggunaan, kualitas fitur dan kecepatan transaksi menjadi aspek yang banyak mendapatkan perhatian dari para informan. Berdasarkan hasil wawancara, fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo telah mampu memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Rahayu mengungkapkan:

"Fitur yang ada sudah cukup lengkap untuk kebutuhan sehari-hari. Saya sering menggunakan transfer dan pembayaran tagihan. Selama ini tidak ada masalah yang berarti."

Faisal juga memberikan penilaian yang hampir sama.

"Untuk kebutuhan saya, fitur yang ada sudah cukup. Mungkin ke depannya bisa dibuat lebih praktis lagi, tetapi secara umum sudah membantu."

Sementara itu, Sumiati lebih menekankan pada kecepatan pelayanan.

"Yang paling saya rasakan itu proses pencairan pembiayaan cepat. Saya sempat khawatir harus menunggu lama, ternyata hanya beberapa hari sudah selesai."

Hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh informan jarang mengalami kendala yang serius dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Gangguan yang muncul umumnya disebabkan oleh kondisi jaringan internet yang kurang stabil atau adanya pemeliharaan sistem secara berkala. Meskipun demikian, kendala tersebut tidak sampai memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan produk perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan hambatan yang muncul selama penggunaan layanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak menilai kualitas sistem layanan digital berdasarkan kecanggihan teknologi yang dimiliki, melainkan berdasarkan kemampuan teknologi tersebut dalam memberikan manfaat nyata bagi aktivitas ekonomi sehari-hari. Kondisi ini memperkuat konsep *perceived usefulness* yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan oleh pengguna (Davis, 1989). Temuan ini juga mendukung penelitian Neneng (2022) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Aspek keamanan sistem juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan penggunaan produk perbankan syariah. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa mereka merasa aman ketika menggunakan layanan digital. Menurut Rahayu:

"Saya merasa aman karena setiap transaksi ada PIN dan kode OTP. Selama ini belum pernah ada masalah kehilangan uang."

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Faisal.

"Kalau ada transaksi, langsung ada notifikasi. Jadi kalau ada sesuatu yang tidak dikenal, bisa cepat diketahui. Menurut saya sistemnya sudah cukup aman."

Sementara itu, Sumiati menghubungkan keamanan dengan proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas bank.

"Saya percaya karena setiap proses pembiayaan dijelaskan dan diverifikasi. Jadi lebih tenang."

Berdasarkan observasi yang dilakukan, terlihat bahwa tingkat kepercayaan informan terhadap layanan perbankan syariah tergolong tinggi. Tidak ditemukan pengalaman negatif yang berkaitan dengan kehilangan dana ataupun penyalahgunaan transaksi. Kondisi tersebut membuat para informan merasa nyaman untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan sistem berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan keputusan untuk tetap menggunakan produk perbankan syariah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alam et al. (2024) yang menyatakan bahwa keamanan sistem dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam penerimaan layanan digital pada perbankan syariah.

Secara lebih mendalam, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem layanan digital bukan merupakan faktor utama yang mendorong masyarakat memilih bank syariah. Faktor religiusitas dan keinginan menghindari praktik riba tetap menjadi alasan utama dalam menentukan pilihan terhadap lembaga keuangan syariah. Akan tetapi, sistem layanan digital berfungsi sebagai faktor pendukung yang memperkuat keputusan penggunaan produk. Kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kualitas fitur, dan keamanan sistem telah menciptakan pengalaman positif bagi nasabah sehingga mereka merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan yang tersedia.

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang saling melengkapi antara nilai-nilai syariah dan sistem layanan digital. Nilai-nilai syariah berfungsi sebagai faktor pendorong awal dalam keputusan memilih bank syariah, sedangkan sistem layanan digital berfungsi sebagai faktor yang memperkuat dan mempertahankan keputusan tersebut. Dalam perspektif Technology Acceptance Model, aspek *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi faktor dominan yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh masyarakat. Kemudahan penggunaan menghasilkan efisiensi waktu dan biaya, sedangkan manfaat yang dirasakan melalui kecepatan transaksi dan kemudahan akses meningkatkan nilai guna teknologi bagi pengguna (Davis, 1989).

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa peran sistem layanan digital dalam keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di Kabupaten Way Kanan tidak hanya terletak pada aspek teknologi semata, tetapi juga pada kemampuannya dalam menjawab kebutuhan ekonomi masyarakat secara nyata. Bagi masyarakat rural-agraris, teknologi yang baik bukanlah teknologi yang paling canggih, melainkan teknologi yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efisiensi dalam mendukung aktivitas ekonomi sehari-hari. Temuan ini sekaligus memperkuat hasil penelitian Fitri (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan layanan perbankan syariah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa sistem layanan digital memiliki peran strategis dalam memperkuat keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah di

Kabupaten Way Kanan. Meskipun religiusitas dan keinginan menghindari riba menjadi alasan utama dalam memilih bank syariah, kemudahan penggunaan, kualitas fitur, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem terbukti menjadi faktor yang meningkatkan kenyamanan serta keberlanjutan penggunaan produk. Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa masyarakat rural-agraris lebih memaknai transformasi digital berdasarkan manfaat praktis yang mampu menghemat waktu, biaya, dan mempermudah akses layanan keuangan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penyajian bukti empiris mengenai penerimaan layanan digital perbankan syariah pada masyarakat pedesaan yang masih relatif jarang dikaji. Implikasinya, perbankan syariah perlu mengembangkan layanan digital yang sederhana, aman, dan adaptif terhadap karakteristik masyarakat rural guna memperluas inklusi keuangan syariah dan meningkatkan daya saing industri perbankan syariah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada para informan penelitian di Kabupaten Way Kanan yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi secara terbuka selama proses wawancara dan observasi berlangsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada lembaga perbankan syariah serta semua pihak yang telah membantu dalam penyediaan data dan kelancaran pelaksanaan penelitian. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, rekan sejawat, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun akademik sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan syariah di Indonesia.

REFERENSI

Alam, M. M., Rahman, M. S., & Hossain, M. A. (2024). Factors influencing digital banking adoption in Islamic banking: The roles of trust, security, and Sharia compliance. *Journal of Islamic Marketing, 15*(2), 421–438.

Antonio, M. S. (2018). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Ascarya. (2023). Transformasi digital dan penguatan industri keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 7*(1), 1–15.

Bank Indonesia. (2024). *Laporan sistem pembayaran Indonesia 2024*. Jakarta: Bank Indonesia.

Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik telekomunikasi Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Way Kanan. (2024). *Kabupaten Way Kanan dalam angka 2024*. Way Kanan: BPS Kabupaten Way Kanan.

Chapra, M. U. (2008). *The Islamic vision of development in the light of maqasid al-Shariah*. Jeddah: Islamic Research and Training Institute.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Fitri, N. (2025). Pengaruh persepsi manfaat, keamanan sistem, dan kualitas layanan digital terhadap minat penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 15*(1), 45–58.

Lisnawati, R. (2024). Transformasi layanan digital dan perilaku nasabah pada perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Perbankan Syariah, 9*(2), 125–138.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muttaqin, M. (2024). Kepatuhan syariah, religiositas, dan penerimaan layanan digital pada perbankan syariah. *Jurnal Al-Muzara'ah, 12*(1), 74–89.

Neneng, S. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap minat penggunaan mobile banking syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8*(3), 2817–2825.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Roadmap pengembangan dan penguatan perbankan Indonesia 2023–2027*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Rahman, A. (2023). Literasi digital dan inklusi keuangan masyarakat pedesaan di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Kebijakan, 12*(1), 88–101.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Winarni, S. (2024). Religiositas dan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 10*(1), 52–66.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.