FISKAL : Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen
ISSN: 3090-0328
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026
https://ejournal.almusthofa.org/index.php/fiskal/index

FENOMENA PERPINDAHAN NASABAH DARI BANK SYARIAH KE BANK DIGITAL KONVENSIONAL

[1]Yepa Supia, [2]Ahmad Subhan Hamid Azizi
yepasupia@gmail.com, ahmadsubhanhamidazizi1906@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena perpindahan nasabah dari bank syariah ke bank digital konvensional di Indonesia. Perkembangan teknologi digital memengaruhi perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan yang cepat dan efisien. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur dari jurnal dan artikel ilmiah terbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama perpindahan nasabah adalah kemudahan akses layanan digital, biaya administrasi rendah, dan kualitas aplikasi yang lebih baik. Selain itu, pengalaman pengguna yang modern membuat bank digital lebih diminati oleh generasi muda. Sebagian nasabah menilai bahwa layanan digital bank syariah masih kurang kompetitif dibandingkan bank digital konvensional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa bank syariah perlu melakukan transformasi digital agar mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Transformasi tersebut dapat dilakukan melalui inovasi layanan, peningkatan keamanan sistem, dan pengembangan aplikasi yang lebih modern.

KATA KUNCI; *Bank syariah, bank digital, perpindahan nasabah, layanan digital, fintech*

PENDAHULUAN
Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan masyarakat modern. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi sektor komunikasi dan perdagangan, tetapi juga sektor perbankan nasional. Masyarakat saat ini lebih memilih layanan yang cepat, praktis, dan dapat diakses melalui perangkat digital setiap saat. Perubahan perilaku tersebut menyebabkan persaingan antar lembaga keuangan menjadi semakin ketat di era modern. Bank digital konvensional hadir dengan berbagai inovasi layanan yang menarik perhatian masyarakat luas. Fitur transaksi cepat dan kemudahan penggunaan aplikasi menjadi alasan utama meningkatnya minat masyarakat. Kondisi ini juga memberikan dampak langsung terhadap perkembangan bank syariah di Indonesia.

Perbankan syariah memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan ekonomi berbasis prinsip Islam di Indonesia. Bank syariah menawarkan sistem keuangan yang bebas riba dan sesuai dengan prinsip syariat Islam. Keberadaan bank syariah diharapkan mampu menjadi solusi keuangan yang adil dan transparan bagi masyarakat. Namun demikian, perkembangan teknologi digital menghadirkan tantangan baru bagi industri perbankan syariah nasional. Sebagian masyarakat mulai beralih menggunakan layanan bank digital konvensional karena dianggap lebih praktis. Fenomena ini menunjukkan adanya perubahan prioritas masyarakat dalam memilih layanan keuangan modern saat ini. Masyarakat tidak hanya mempertimbangkan aspek religiusitas, tetapi juga efisiensi dan kemudahan penggunaan layanan. Kondisi tersebut menjadi perhatian penting dalam perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia (Hasan Rachman, A. A.2026).

Fenomena perpindahan nasabah dari bank syariah ke bank digital konvensional semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Nasabah mulai membandingkan kualitas layanan

antara bank syariah dan bank digital konvensional secara langsung. Perbandingan tersebut meliputi kualitas aplikasi, biaya administrasi, dan kecepatan pelayanan transaksi digital. Bank digital konvensional dianggap lebih unggul dalam menghadirkan fitur transaksi yang modern dan efisien. Sebagian nasabah merasa bahwa aplikasi bank syariah masih memiliki keterbatasan dalam beberapa fitur layanan. Kondisi ini membuat sebagian masyarakat memilih menggunakan layanan bank digital untuk kebutuhan sehari-hari. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital menjadi faktor utama dalam persaingan industri perbankan modern. Perubahan perilaku nasabah perlu dipahami agar bank syariah dapat meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Generasi milenial dan generasi Z menjadi kelompok masyarakat yang paling aktif menggunakan layanan digital saat ini. Mereka cenderung memilih layanan keuangan yang mudah digunakan dan dapat diakses secara cepat melalui telepon pintar. Bank digital konvensional memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menarik perhatian generasi muda secara maksimal. Berbagai promosi dan fitur transaksi modern menjadi strategi utama dalam meningkatkan jumlah pengguna layanan digital. Di sisi lain, bank syariah masih menghadapi tantangan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan generasi modern. Kurangnya inovasi aplikasi dapat menyebabkan menurunnya loyalitas nasabah terhadap layanan bank syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi kebutuhan penting dalam mempertahankan daya saing perbankan syariah (Mumtazah, A. R.2026).

Bank digital konvensional menawarkan berbagai keuntungan yang dianggap lebih menguntungkan oleh masyarakat modern. Biaya administrasi rendah bahkan gratis menjadi salah satu daya tarik utama penggunaan bank digital. Selain itu, proses pembukaan rekening dapat dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Kemudahan tersebut membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam melakukan aktivitas transaksi sehari-hari. Bank digital juga menyediakan fitur pembayaran digital yang terintegrasi dengan berbagai aplikasi modern lainnya. Fitur tersebut meningkatkan efisiensi transaksi masyarakat dalam kegiatan ekonomi sehari-hari secara praktis. Kondisi ini menyebabkan persaingan layanan digital antara bank syariah dan bank digital semakin meningkat. Perbankan syariah perlu meningkatkan kualitas inovasi agar tidak tertinggal dalam perkembangan teknologi modern.

Kualitas layanan digital sangat memengaruhi loyalitas nasabah perbankan modern. Nasabah cenderung mempertahankan penggunaan layanan yang memberikan kenyamanan dan kemudahan transaksi sehari-hari. Aplikasi yang stabil dan mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Sebaliknya, gangguan sistem dan keterbatasan fitur dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan bank. Ketidakpuasan tersebut dapat mendorong nasabah untuk berpindah menggunakan layanan bank digital lainnya. Fenomena perpindahan nasabah menjadi tantangan besar yang perlu diperhatikan oleh bank syariah saat ini. Peningkatan kualitas layanan digital menjadi langkah penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna layanan keuangan. Bank syariah perlu memahami kebutuhan masyarakat agar mampu bersaing di era transformasi digital modern.

Perpindahan nasabah dapat dianalisis melalui teori push, pull, dan mooring. Faktor push berkaitan dengan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan yang sedang digunakan saat ini. Faktor pull berasal dari daya tarik layanan baru yang dianggap lebih baik dan lebih modern. Sedangkan faktor mooring berkaitan dengan kebiasaan sosial dan lingkungan yang memengaruhi keputusan nasabah. Ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh besar terhadap

perilaku masyarakat dalam memilih layanan keuangan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa masyarakat semakin rasional dalam menentukan pilihan layanan bank. Masyarakat cenderung memilih layanan yang memberikan manfaat paling besar dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Teori tersebut dapat digunakan untuk memahami perubahan perilaku nasabah bank syariah di Indonesia.

Perkembangan teknologi finansial atau fintech juga memberikan pengaruh besar terhadap industri perbankan nasional saat ini. Fintech menghadirkan berbagai layanan pembayaran digital yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Kehadiran fintech menyebabkan masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi digital modern. Kondisi ini turut memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan perbankan digital yang digunakan sehari-hari. Bank digital konvensional mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi finansial secara lebih cepat. Sementara itu, beberapa bank syariah masih menghadapi keterbatasan dalam pengembangan teknologi layanan digital mereka. Perbedaan kemampuan adaptasi teknologi tersebut menyebabkan meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan nasional. Bank syariah perlu mempercepat inovasi layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat modern (Rukmanasari, I., Kurniadi, K., Mu'min, M. D. N. A., Bulutoding, L., & Muhlis, S. 2024).

Transformasi digital dalam industri perbankan tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga kualitas pelayanan nasabah. Nasabah saat ini menginginkan layanan yang aman, cepat, dan mampu memberikan pengalaman transaksi yang nyaman. Pengalaman pengguna atau user experience menjadi faktor penting dalam menentukan loyalitas nasabah terhadap suatu layanan. Bank digital konvensional dianggap lebih unggul dalam menghadirkan aplikasi yang modern dan mudah dipahami pengguna. Sebagian nasabah menilai bahwa aplikasi bank syariah masih memerlukan pengembangan agar lebih kompetitif di pasar. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya inovasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah nasional. Peningkatan kualitas aplikasi dapat membantu bank syariah mempertahankan loyalitas nasabah di era digital modern. Selain itu, inovasi digital juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah (Bakhri, S., & Auliya, F. 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami fenomena perpindahan nasabah secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan nasabah berpindah ke bank digital konvensional. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengetahui dampak perpindahan nasabah terhadap perkembangan bank syariah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi industri perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan memanfaatkan berbagai jurnal dan artikel ilmiah terbaru. Analisis dilakukan untuk memahami hubungan antara perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah perbankan. Dengan memahami faktor perpindahan nasabah, bank syariah dapat menyusun strategi transformasi digital yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Data diperoleh dari jurnal ilmiah, artikel penelitian, laporan perbankan, dan sumber pustaka lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi

berbagai penelitian terbaru mengenai bank syariah dan bank digital. Penelitian ini memfokuskan analisis pada faktor-faktor yang menyebabkan perpindahan nasabah dari bank syariah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena perpindahan nasabah secara mendalam dan sistematis. Penelitian juga menelaah hubungan antara perkembangan teknologi digital dengan perubahan perilaku masyarakat modern. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tantangan bank syariah di era digitalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital

menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional (Ulum, B. 2025).

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional (Fatimah, S.2025).

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon

pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai

membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional (Wahyudi, E. 2024).

Perkembangan bank digital konvensional memberikan pengaruh besar terhadap perubahan perilaku masyarakat modern. Masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari secara praktis. Bank digital menawarkan kemudahan layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat telepon pintar modern. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan layanan bank digital konvensional saat ini. Sebagian nasabah bank syariah mulai membandingkan kualitas layanan digital yang mereka gunakan setiap hari. Perbandingan tersebut meliputi kecepatan transaksi, kualitas aplikasi, dan kemudahan penggunaan fitur layanan digital. Fenomena perpindahan nasabah menunjukkan bahwa inovasi layanan menjadi faktor penting dalam industri perbankan modern. Bank syariah perlu meningkatkan transformasi digital agar mampu bersaing dengan bank digital konvensional.

KESIMPULAN

Fenomena perpindahan nasabah dari bank syariah ke bank digital konvensional menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat modern dalam menggunakan layanan keuangan. Perkembangan teknologi digital menyebabkan masyarakat lebih memilih layanan yang praktis, cepat, dan mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Bank digital konvensional dinilai lebih unggul dalam menghadirkan inovasi layanan, biaya administrasi

rendah, dan kualitas aplikasi yang modern. Sebagian nasabah menilai bahwa layanan digital bank syariah masih memerlukan pengembangan agar mampu bersaing secara optimal di era digitalisasi. Meskipun demikian, aspek religiusitas masih menjadi alasan sebagian masyarakat tetap menggunakan layanan bank syariah dalam aktivitas keuangan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor teknologi dan pengalaman pengguna memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas nasabah perbankan modern. Bank syariah perlu melakukan transformasi digital secara menyeluruh melalui pengembangan aplikasi dan peningkatan kualitas layanan digital. Selain itu, inovasi layanan dan peningkatan keamanan sistem juga menjadi langkah penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah di masa depan. Dengan strategi transformasi digital yang tepat, bank syariah memiliki peluang besar untuk meningkatkan daya saing di industri perbankan nasional. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan industri perbankan syariah dalam menghadapi tantangan era digital modern.

DAFTAR PUSTAKA

Bakhri, S., & Auliya, F. (2025). Transformasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, *4*(4), 56-62.

Cahyono, A., Siregar, E., & Wati, A. (2024). Peran Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *7*(2), 198-214.

Fatimah, S. (2025). *Analisis Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan M-Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Al Fithrah (IAF) Surabaya).

Hasan, S. Y., & Rachman, A. A. (2026). ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN NASABAH SEBELUM DAN SETELAH PENGGUNAAN BYOND BY BSI DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GORONTALO. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, *14*(2), 55-70.

Mumtazah, A. R. (2026). STRATEGI PEMASARAN RELASIONAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL. *J-EBI Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, *5*(01), 60-77.

Rukmanasari, I., Kurniadi, K., Mu'min, M. D. N. A., Bulutoding, L., & Muhlis, S. (2024). Analisis strategi bank syariah dalam meningkatkan market share ditengah eksistensi bank konvensional pada era digital. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, *9*(02), 296-303.

Ulum, B. (2025). Penerapan prinsip syariah dalam layanan perbankan digital dan teknologi finansial (fintech) di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *JSE: Jurnal Sharia Economica*, *4*(4), 53-65.

Wahyudi, E. (2024). *Pengaruh regulasi terhadap perkembangan industri perbankan syariah di zaman globalisasi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

.