



Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah



Upik Nurhasanah¹, M. Irwan Padli Nasution²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: upiknurhasanah656@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2022-10-12 Revised: 2022-11-22 Published: 2022-12-28 Keywords: Technology; Information Systems; Islamic Bank; Conventional Bank.	Information System Technology in banking is very commonly used by banks to process financial data and implement banking services digitally by using computerized facilities, telecommunications and various other electronic means. This research actually aims to describe how the differences in transaction systems and banking services at Islamic Banks and Conventional Banks. The technology in question is electronic data processing and e-banking. However, the focus of this research is on the analysis of e-banking in Islamic banks and conventional banks. The research method used in this research is to use a qualitative approach with a descriptive design. The research was conducted by obtaining data through a series of direct interviews and direct observation in the field including banks, customers and other supporting media. The results of this study indicate that conventional banks themselves have succeeded in implementing information security systems well, while Islamic banks themselves are still lagging behind although there are still some similarities between the two.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2022-10-12 Direvisi: 2022-11-22 Dipublikasi: 2022-12-28 Kata kunci: Teknologi; Sistem informasi; Bank Syariah; Bank Konvensional.	Teknologi Sistem Informasi pada perbankan sangat lazim digunakan oleh bank guna mengolah data keuangan serta menerapkan layanan pada jasa perbankan secara digital dengan menggunakan sarana komputerisasi, telekomunikasi serta berbagai sarana elektronik lain. Penelitian ini sejatinya bertujuan untuk menggambarkan bagaimana perbedaan dalam sistem transaksi dan pelayanan perbankan pada Bank Syariah dan Bank Konvensional. Teknologi yang dimaksud tersebut adalah pengolahan data elektronik dan <i>e-banking</i> . Akan tetapi fokus pada penelitian ini adalah pada analisis <i>e-banking</i> pada bank syariah dan bank konvensional. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilakukan dengan cara memperoleh data melalui rangkaian wawancara langsung dan observasi terjun langsung ke lapangan termasuk bank, nasabah serta media penunjang lainnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada bank konvensional sendiri sudah berhasil menerapkan sistem keamanan informasi dengan baik, sedang pada bank syariah sendiri masih tertinggal di belakang walau masih ada beberapa kesamaan antara keduanya.

I. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya teknologi, begitu pula dengan transaksi pada perbankan yang merintis penggunaan teknologi berbasis komputer guna mempermudah layanan dan proses transaksi dengan nasabah itu sendiri. Kendati demikian, umumnya pelayanan pada nasabah dilakukan dengan cara bertemu muka langsung, atau dengan artian nasabah datang dan bertransaksi langsung di bank tersebut. Dengan munculnya inovasi dan terobosan baru yaitu pelayanan yang dilakukan dengan melibatkan teknologi berbasis komputer yang di dukung dengan kontribusi dari akses internet yang memadai, bahkan dengan fitur mobile (SMS Banking). Fitur ini sudah banyak diterapkan oleh bank sehingga dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat. Teknologi Sistem Informasi (TSI) merupakan salah satu metode penggarapan evidensi finansial beserta pelayanan jasa perbankan secara digitalisasi dengan pemanfaatan sumber penyedia informasi seperti komputer, telekomunikasi, dan sarana atau media

digital lainnya. Upaya dalam menggiatkan efisiensi dan efektivitas yang terdapat pada pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada nasabah tidak terlepas dari peran penting dalam penggunaan Teknologi Sistem Informasi. Setiap bank pasti ingin memperoleh keuntungan dan disenangi oleh banyak nasabah, maka dari itu tidak sedikit dari bank yang berlomba-lomba menggalkan penerapan teknologi informasi kedalam perangkatnya. Oleh karena nya, dengan adanya teknologi tersebut maka manajemen suatu bank dapat dilakukan dengan lebih efisien dan berdampak baik bagi masyarakat sepeti semakin mudah dan terjangkau dalam bertransaksi.

Kualitas dan kinerja TSI (Teknologi Sistem Informasi) sangat berpengaruh terhadap nilai keberhasilan suatu bank yang akan terus-menerus berkembang dan tumbuh luas guna memenuhi pangsa pasar bank beserta konsumennya. Alur aktivitas ini menjurus dan mengarah dan terus berkembang di kemudian hari berikutnya, sebanding bersama pertumbuhan dan prestasi suatu

bank nasional sebagai wadah keyakinan nasabah guna mengemban fungsi utamanya yaitu sebagai penghubung dan pelopor keuangan. (*financial intermediary*). Ada beberapa metode data perbankan yang masih digunakan sampai sekarang yang sangat lumrah dijumpai di kalangan masyarakat, diantaranya yang sudah tidak asing bagi masyarakat seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Elektronik Transaction* (*e-banking* program sinkronisasi data cabang dengan kantor pusat bank dan program database online. Secara keseluruhan program sinkronisasi tersebut digunakan dalam rangka kemudahan dan kenyamanan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, salah satu bisnis yang sangat berperan besar dan pesat dalam ekspansif dalam peningkatan teknologinya adalah dunia perbankan. Mengapa tidak, kebutuhan dan konsumsi keuangan sangat dibutuhkan dalam kehidupan, artinya semua kegiatan atau bidang bisnis pasti mempunyai bagian keuangan dan sejatinya otomatis bank akan memiliki peran utama didalamnya. Akan tetapi, bank non-syariah masih menjadi primadona sampai saat ini di Indonesia, lalu akankah bank syariah dapat menggeser posisi tersebut dan menjadi primadona di hati masyarakat Indonesia mengingat bahwa negara dengan jumlah muslim terbanyak dipegang oleh Indonesia. Dan ketersediaan teknologi informasi salah satu prasyarat dari kesuksesan sebuah bank syariah tentunya juga mampu memenuhi tuntutan bisnis harus meliputi kriteria yang handal serta teruji dibidangnya. Kemudian demi keperluan teknologi informasi strategis seperti yang bagaimana yang harus dipersiapkan bank syariah. Berkenaan tentang pengelolaan teknologi informasi, maka sangat diperlukan metode aplikasi yang mampu mendukung seluruh aktivitas operasional bank yang mencakup setiap transaksi pada fitur pembiayaan, pendanaan, transaksi jasa bank, operasional dan interface ke sistem lain, serta pelaporan.

Dari awal di tulisan ini sudah ada penjelasan tentang kemajuan dan produktifitas pada perbankan di Indonesia. Dimulai dengan adanya kemajuan dan kontribusi yang dilaksanakan oleh bank konvensional dan pandangan pada suatu perbandingan yang diperankan oleh bank syariah. Nah bagaimana cara kita bisa membedakan antar keduanya. Hal paling umum dan mendasar yang kita ketahui perbedaan antara masing-masing bank terlihat pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada bank dan begitupun kebalikannya, pada bank konvensional menerapkan keuntungan dengan sistem bunga, sedang pada bank syariah sendiri menerapkan keuntungan dengan sistem bagi hasil. Penelitian ini menitikberatkan sejourus pada perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, dimana terlihat pada sistem informasi yang digunakan oleh masing-masing bank akan dibandingkan secara menyeluruh. Maka dari itu, perbedaan sistem informasi perbankan antara

bank syariah dan bank konvensional ditinjau dengan cara menilik sistem digitalisasi informasi mana yang lebih bermutu diantara keduanya sehingga memungkinkan layak sebagai ukuran dan pertimbangan dalam kelayakan untuk bersaing di dunia perbankan dan bisa menjadi daya tarik dan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Kemudian hal ini dapat dijadikan masukan sebagai acuan bagi para masing-masing manajer untuk lebih meningkatkan kinerja dan mutu dari sistem informasi yang diterapkan dalam perbankan. Penilaian dapat diterapkan langsung guna melihat tingkat mutu suatu sistem informasi yang akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang tentunya mempunyai alasan utama akan hal itu. Seperti akuntabilitas, fleksibilitas, efisiensi dan lainnya. Sekedar dilihat memang nampak serupa, namun terdapat perbedaan yang mendasar mengingat keduanya mempunyai notabene yang bertolak belakang satu sama lainnya. Adapun jika sistemnya sama atau sejenis maka salah satunya memiliki mutu yang berbeda pula. Selain itu apa-apa yang ada pada suatu bank belum tentu ada di bank lain.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Sedang jenis metode penelitian deskriptif sendiri yang digunakan adalah studi perbandingan (*comparative study*). Dengan berlandaskan kerangka pemikiran tertentu, penelitian ini mampu membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih dari fakta-fakta dan sifat-sifat dari objek yang diteliti. Penelitian komparatif merupakan salah satu bentuk penelitian yang bertujuan mempelajari jawaban yang mendasar berkenaan dengan sebab-akibat, dengan apa saja faktor yang perlu dianalisis yang menyebabkan terlaksananya fenomena tertentu. Perolehan sampel menggunakan purposif sampling atau mengambil sampel sesuai dengan kebutuhan peneliti. Studi dokumenter, wawancara dan studi pustaka dianggap sangat cocok dalam pengumpulan data untuk penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa langkah, diantaranya adalah: (a) pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumentasi, (b) reduksi data; dilakukan dengan mengumpulkan data yang diawali dengan membuat ringkasan, menjelajah tema, menulis memo dan sebagainya dengan tujuan memilah data atau informasi yang tidak relevan. (c) penyajian data kualitatif yang disajikan bersifat teks naratif dan deskriptif. (d) verifikasi dan penegasan kesimpulan yang diambil dari data yang telah dianalisis, dijabarkan serta dimaknai dalam bentuk tulisan untuk menggambarkan fakta yang sebenarnya terjadi dilapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dalam hal ini diperlukan juga analisis terhadap masing-masing komponen seperti pada bank dan nasabah. Perbandingan yang diperoleh antara bank syariah dan bank konvensional akan menjadi tolak ukur bagi nasabah dan pihak-pihak lain yang menggunakan jasa bank untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Begitu juga bank, dengan adanya *feedback* yang disampaikan atau yang diperlihatkan oleh nasabah maka hal tersebut menjadi acuan dan dijadikan suatu introspeksi agar nantinya dapat melakukan revolusi dan inovasi baru dalam meningkatkan keamanan sistem informasinya baik internal maupun eksternalnya.

1. Analisis Persepsi Bank

Sosialisasi yang dilakukan dalam bank merupakan kegiatan yang amat berpengaruh dalam ketenaran bank tersebut. Dengan melakukan sosialisasi dengan terjun langsung ke masyarakat maka besar kemungkinan istilah-istilah dan produk layanan yang terdapat dalam bank akan diketahui oleh masyarakat. Hal ini sangat baik sekali untuk dilakukan karena mengingat bahwa masih banyak lapisan masyarakat yang kurang update atau bahkan tidak mengenal apa itu bank beserta layanan yang terdapat didalamnya. Dan kegiatan yang paling efektif untuk menjawab permasalahan ini adalah dengan melakukan seminar dan talkshow guna mendapatkan perhatian dari masyarakat awam. Lain dari itu terdapat juga cara lain dapat dilakukan melalui *marketing* dan *customer service*. Begitu juga pada bank syariah sendiri kegiatan sosialisasi masih terfokus dan menitikberatkan kepada cara dengan bertemu langsung dilapangan serta dalam kesempatan tertentu CS masih berperan besar dalam penyampainnya. Infrastruktur yang dilakukan oleh masing-masing bank syariah dan bank konvensional masih cenderung sama, karena memang dalam bidang pelayanan dan produk *e-banking* ini kedua-duanya tentu masih di-kendalikan oleh pusat dan lagi tanpa ada peralatan khusus yang diterapkan pada masing-masing bank.

Selanjutnya, dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) baik itu sisi kualitas dan operasionalnya SDM dari masing-masing bank memiliki kesamaan yaitu, tidak terdapat SDM khusus yang dipasang untuk mengawasi *e-banking* dari kedua bank tersebut, hal ini sebenarnya masing bisa ditangani oleh CS dan BO. Kotak saran dan pengaduan terkait layanan *e-banking* diberikan pelayanan dengan sangat baik, hal ini dinyatakan langsung oleh masing-masing bank dikarenakan semua saran dan fitur aduan yang masuk dapat diselesaikan melalui CS. Untuk tahap terakhir adalah pebedaan dan perbandingan biaya antar masing-masing bank dapat kita lihat pada perbandingan biaya transfer antarbank. Dimana biaya tersebut sudah menjadi kebijakan

dan keputusan dari pusat dan tentunya biaya tersebut juga sudah berdasarkan kesepakatan dan berdasarkan perhitungannya yang sudah di sinkron dengan pelayanan dan operasional dari bank tersebut. Dari perhitungan biaya transfer yang terdapat pada masing-masing bank konvensional dan bank syariah pastinya tidak sama. Mengingat bahwa pelayanan dan operasionalnya berbeda, juga perhitungan keuntungan yang diperoleh juga sangat berbeda. Pada bank konvensional memperoleh keuntungan berdasarkan sistem suku bunga sedang pada bank syariah sendiri lebih menekankan pada prinsip bagi hasil, hal ini karena bank syariah merupakan suatu kelembagaan yang mengarah pada kemitraan atau kerjasama bukan pada sebatas kreditur dan nasabah.

a) Analisis Persepsi Nasabah

Terlepas sesudah melihat gambaran menyangkut pandangan perbankan berdasarkan penilaian dari aspek persepsi dari masing-masing bank, selanjutnya adalah tentang nasabah dari masing-masing bank. Terkait peran nasabah sebagai pengguna atau pemakai dari layanan dan produk bank itu sendiri. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kesulitan dalam persepsi nasabah, bahwasanya secara keseluruhan nasabah pasti akan ada segelintir nasabah yang kita temukan tidak memiliki layanan *e-banking*. Maka dari itu untuk sesi wawancara yang dilakukan terfokus hanya pada satu nasabah yang menggunakan *e-banking*. Sesudah mempunyai pandangan terkait pandangan perbankan meliputi estimasi sudut pandang tanggapan bank maka seterusnya adalah nasabah, berkenaan dengan posisinya selaku pelanggan atau user atas layanan perbankan itu sendiri. Salah satu kekurangannya adalah tidak semua nasabah yang dihadapi adalah pengguna internet banking maka wawancara yang terealisasi hanya pada 1 (satu) nasabah yang menggunakan *e-banking*.

b) Pada Bank Konvensional

Salah satu nasabah yang dapat dimintai keterangan dan memberikan pernyataannya secara sukarela, komunikasi dilakukan secara langsung dan pemilihan ini dilakukan secara acak mengingat bahwa tidak adanya informasi yang diperoleh mengenai profil nasabah terlebih lagi nasabah tersebut harus sudah menggunakan fasilitas *e-banking*. Secara menyeluruh, yang terdapat pada kategori secara fisik yaitu, ATM beserta fitur internet banking diperoleh jawaban atau respon yang baik. Seperti kondisi dari ATM yang bersih, nyaman dan aman, selanjutnya tampilan layarnya pun sangat menarik untuk dilihat sehingga menarik minat para penggunanya. Hal ini bisa terjadi dikarenakan

pihak bank selalu rutin membersihkannya dengan menggunakan jasa *outsourcing*. Sedang dalam sisi keefisienan nasabah menyampaikan bahwa untuk membuka akses websitenya terkadang masih lemot dan bisa saja susah cepat, hal ini terjadi pada penggunaan layanan internetnya. Sedangkan untuk kategori pemenuhan nasabah menyatakan bahwa memang penggunaan fasilitas bank, akan tetapi dalam situasi tertentu dapat digunakan supaya proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Terakhir, dalam konteks keandalan layanan *e-banking*, nasabah setuju bahwasanya dengan menggunakan internet banking proses transaksi lebih cepat, *on time*, fleksibel dan bahkan tidak perlu menunggu antrian serta tentunya lebih aman dikarenakan bertransaksi tanpa menggunakan uang *cash*.

c) Pada Bank Syariah

Pada bank syariah ada kesempatan untuk mewawancarai salah seorang nasabah melalui komunikasi via chat di WA, dan bersedia menanggapi beberapa pertanyaan yang diajukan. Secara menyeluruh tanggapan yang diberi oleh nasabah menyatakan bahwa ATM yang terdapat pada salah satu bank syariah umumnya terlihat bersih dan nyaman, hanya saja nasabah sangat menyayangkan jumlah nya yang masih sedikit dan tidak banyak tersebar titik ATM yang ada disekitaran tempat tinggal nasabah. Sehingga hal ini terkadang membuat sebagian nasabah yang merasa terburu-buru dikarenakan suatu hal mendesak terpaksa menggunakan ATM bersama. Sedang untuk tampilan dari ATM itu sendiri nasabah tersebut mengatakan masih cukup menarik. Dari penjelasan dan pemaparan yang sudah disampaikan oleh nasabah sejauh ini selama masih menggunakan internet banking belum ditemukan masalah yang serius, baik itu untuk login atau bahkan akses internet itu sendiri. Dan teruntuk pada dihadapkan pada situasi dan kondisi yang bersifat dadakan, acapkali penggunaan internet banking menjadi solusi untuk menghemat waktu dan cepat selesai. Selanjutnya, penggunaan internet banking dapat menjadi alternatif jikalau saat sedang malas untuk menunggu antrean. Terakhir, nasabah juga menyampaikan bahwasanya dengan penggunaan *e-banking* lebih terjamin keamanannya dibanding dengan melakukan transaksi langsung ke bank atau ke ATM dengan berbagai macam resiko yang ada didepan mata, namun untuk keamanan akun atau data terkait nasabah tersebut tidak dapat menjelaskan secara detail.

2. Analisis Persepsi Lainnya

a) Ketersediaan Informasi

Pengumpulan informasi yang dihimpun dalam aspek ini adalah bank konvensional masih mengandalkan website sebagai sentral informasi yang utuh dalam satu portal saja, akan tetapi pada bank syariah sendiri menampungnya dalam dua portal yang tidak sama sehingga ini menyebabkan terjadinya terkontaminasi tiak efisien dan bahkan tanpa tersedia pedoman atau panduan dengan format file yang dapat diunduh oleh nasabah yang hal ini sudah dilakukan oleh bank konvensional sendiri.

b) Perbandingan dari Sistem yang Sejenis

Ada beberapa hal yang bisa kita bandingkan antar masing-masing bank, **pertama** pada bank konvensional sebut saja pada bank BCA yang telah mengenalkan internet banking dengan nama Klik BCA, yang dirilis pada tahun 2001, kemudian disusul dengan upgrade ke versi yang lebih canggih yang dirilis pada tahun 2010 dan sampai saat sekarang ini masih berlaku dan sudah banyak nasabah yang menggunakan jasa layanan produk ini. Di sisi lain dari bank syariah sendiri contohnya bank Muamalat yang telah berhasil meluncurkan layanan internet banking dengan sebutan iB-Muamalat yang perilisannya dilakukan pada tahun 2012, dengan jarak selisih sebelas tahun lebih dulu bank konvensional meluncurkan layanan produk yang sama tapi tidak sejenis. Produk ini masih berkembang dan terus tumbuh dengan fitur baru yang dinamakan dengan m-Banking sampai pada tahun 2016. Memang dilihat dari segi usia dan fasilitas yang dimiliki oleh bank konvensional berada selangkah lebih maju dibandingkan oleh bank syariah, akan tetapi kita sebagai umat muslim harusnya lebih berbondong-bondong lagi menjadi nasabah di bank syariah agar pencapaian yang telah diraih oleh bank konvensional dapat di-lampaui bank syariah.

c) Inovasi Pertumbuhan Produk Elektronik

Seiring berjalannya waktu dan semakin maju perkembangan zaman beberapa inovasi dari layanan produkpun berhasil dikembangkan lagi dengan mengadakan sosialisasi yang dilakukan secara langsung. Penyampiannya dilakukan melalui acara-acara yang bisa menarik minat masyarakat seperti talkshow, dan menyisipkan di website sebagai informasi yang sangat penting. Inovasi tersebut masih belum juga bisa disaingi oleh bank syariah yang masih terpaku pada fitur m-Banking yang hanya beroperasi pada sistem tarik tunai saja. Sedang pada bank konvensional sendiri sudah bisa melakukan transaksi lebih dari itu.

d) Pertumbuhan Transaksi E-Banking

Dengan begitu bank konvensional sudah lebih dahulu merintis pasar penggunaan elektronik pada bank, dibandingkan bank syariah. Dan apabila ditinjau dari pemaparan yang dijelaskan sebelumnya, bahwa pada bank konvensional digadang-gadang sudah mencapai transaksi sebanyak 200 juta yang menggunakan fitur layanan internet banking dan m-banking. Sedangkan pada bank syariah sendiri dan di tahun yang sama juga bank syariah hanya mampu mencatatkan sekitar 23 juta transaksi yang didominasi menggunakan ATM. Sangat jelas bahwa angka tersebut mengarah kepada perbandingan yang sangat jauh berbeda antar keduanya.

3. Kedudukan Bank Syariah atas Bank Konvensional terhadap Penggunaan Sistem Informasinya

Bank syariah yang masih termasuk ke dalam proses pengembangan yang berjalan secara terus-menerus berhubungan posisinya yang belum bisa menyaingi bank konvensional pada umumnya sudah selangkah lebih maju di depan bank syariah. Problematika yang paling menonjol adalah persediaan dana, hal ini dapat diketahui dari perencanaan bank syariah tersebut yang baru merintis fokus terhadap infrastruktur sejak tahun 2013 yang lalu, sedangkan pada bank konvensional lainnya sudah merintisnya sejak awal abad ke-20 an. Konsentrasi terhadap operasional bank yang berbasis digital mulai bermunculan 4 tahun terakhir dan bisa dianggap cukup berhasil dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas terhadap transaksi-transaksi yang ada pada bank. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat kenaikan yang terjadi pada tahun 2013 dan berlanjut terus-menerus ditahun berikutnya. Ini mengandung makna bahwasanya dengan adanya infrastruktur yang menopang jalannya bisnis sangat-sangat berpengaruh pada bank, kendati demikian bank syariah tidak lebih gesit seperti yang telah dilakukan oleh bank konvensional sehubungan adanya aspek lain selain dari aspek bisnis, yaitu aspek dan prinsip syariah. Apabila ditelisik dari awal, dalam penelitian ini hal yang perlu kita ketahui bahwasanya bank syariah masih berada di posisi yang sangat tertinggal atau masih berada jauh di bawah bank konvensional lainnya, baik itu dari segi penerapan sistem informasinya, jelas sekali perihal ini berlandaskan indikator yang lugas sejalan dengan hasil analisis penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Akan tetapi, dari sisi lainnya seperti peng-operasionalan bank di kantor cabang sudah bisa dianggap setara dengan yang lain. Selanjutnya dilihat dari sisi pelayanan bank syariah sudah terlihat baik dan untuk pelayanan sendiri yang bernuansa syariah. Maka hal yang terlihat untuk peningkatannya yang sangat signifikan menjurus kepada infrastrukturnya, kemudian terdapat juga pada

pemahaman nasabah yang notabene nya lebih terarah pada pemahaman bank syariah.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Perbedaan sistem informasi yang terdapat pada bank syariah dan bank konvensional dikategorikan menjadi 3 poin penting diantaranya adalah persepsi bank, nasabah dan lain-lain serta indikator yang jelas dan lugas. Dari poin bank informasi diperoleh antara bank konvensional dan bank syariah bahwasanya memiliki kriteria yang hampir sama akan tetapi bank konvensional mempunyai pencapaian yang jauh lebih baik dibandingkan dengan bank syariah. Seperti halnya dengan beberapa kegiatan dan pembekalan. Sedangkan dari sisi nasabah sendiri bisa dikatakan sepadan, dengan begitu masing-masing bank dinilai sama saja, akan tetapi pada bank syariah infrastrukturnya masih tergolong minim. Dan yang terakhir pada aspek pelayanan e-banking, hal ini merupakan yang paling menonjol dimana kedudukan bank syariah masih kalah jauh tertinggal di belakang, akan tetapi untuk saat sekarang bank syariah sudah merintis lagi agar ke depannya dapat bersaing secara berkompeten di dunia perbankan maupun bisnis dengan jalur transaksi digital.

Kedudukan yang dihadapi oleh bank syariah atas bank konvensional sampai saat ini sudah dapat berkompetisi secara terbuka, serta pelayanan yang diterapkan guna memuaskan para nasabah yang berada di ruang lingkup kantor cabangnya sudah dilaksanakandengan sangat baik, hanya saja kekurangan yang terjadi dalam cakupan ekspansi terhadap nasabah oleh karenanya untuk ke depan harus lebih memberikan perhatian yang lebih atas orientasi syariah dalam bisnis perbankan. Satu hal lagi yang akan menjadi pelajaran bagi kita dan sebagai sebuah pacuan untuk berevolusi dan sangat perlu di pelajari dengan kehati-hatian adalah pentingnya keikutsertaan dalam membangun infrastruktur guna menunjang keberhasilan bisnis di industri perbankan.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alina, L. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Akutansi: Revisi*. Bandung. Pt Remaja Rosdakarya.

- Amelisa, P. (2019). Ekonomi dan perbankan syariah di tengah era digital. *Hukum Ekonomi Syariah*, 12(2)
- Boot, A., Peter Hoffmann, Luc Laeven, Lev Ratnovski (2020), "Financial intermediation and technology: what's old, what's new?", European Central Bank Working Paper Series No.2438, July, doi: 10.2866/73816.
- Kamayanti, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar Religiositas Keilmuan (Edisi Revisi)*. Penerbit Peneleh.
- Salam., Abdus. Dz (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63.
- Zimmerman, Hans-Dieter. (2000), "Understanding the Digital Economy: Challengers For New Business Models" . AMCIS 2000 Proceedings. Paper 402.