JKAM Jurnal Kajian Akademik Multidisiplin
Yayasan Paramarta Akademika Indonesia
P-ISSN XXXX, E-ISSN XXXX

Artificial Intelligence Dalam Transformasi Digital Perbankan Syariah Terhadap Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah

ABSTRACT *- Advancements in digital technology are driving Islamic banks to adopt Artificial Intelligence (AI) to enhance service quality and operational efficiency. This study aims to analyze the role of AI in supporting the digital transformation of Islamic banking and to identify the benefits and challenges associated with its implementation. A literature review methodology was employed, analyzing relevant scholarly articles concerning Artificial Intelligence, digital transformation, and Islamic banking. The findings indicate that AI adoption can improve operational efficiency, accelerate service processes, and enhance service quality and customer satisfaction through various digital services. However, AI implementation also faces challenges such as data security, algorithmic transparency, human resource readiness, and compliance with Sharia principles. Therefore, the implementation of AI requires robust technology governance and oversight to ensure alignment with Sharia values. This study is expected to provide insights into the role of Artificial Intelligence in the digital transformation of Islamic banking and serve as a reference for future research.*

ABSTRAK - Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah untuk mengadopsi Artificial Intelligence (AI) dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran AI dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah serta mengidentifikasi manfaat dan tantangan implementasinya. Penelitian menggunakan metode studi literatur dengan menganalisis berbagai artikel ilmiah yang relevan mengenai Artificial Intelligence, transformasi digital, dan perbankan syariah. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan AI mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah melalui berbagai layanan digital. Namun, implementasi AI juga menghadapi beberapa tantangan, seperti keamanan data, transparansi algoritma, kesiapan sumber daya manusia, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penerapan AI perlu didukung oleh tata kelola teknologi yang baik serta pengawasan agar tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran Artificial Intelligence dalam transformasi digital perbankan syariah serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Author
[1] **Muhammad Raihan Fauzan**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[2] **Siti Suryani Hasibuan**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[3] **Shindy Rahmatika**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[4] **Sara Aulia**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia
[5] **Afiq Yudha Dinata**, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia

*[*1]Corresponding email:* muhammadraihan121203@gmail.com

Article History
Submitted: 25 Juli 2026
Revised: 27 Juli 2026
Accepted: 30 Juli 2026
Published: 30 Juli 2026

Keywords
Transformasi Digital; Parbankan syariah; Artificial Intelligence; Kualitas Layanan; Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai sektor industri, termasuk sektor jasa keuangan. Digitalisasi mendorong lembaga perbankan untuk melakukan inovasi dalam penyediaan layanan agar lebih cepat, efisien, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pemanfaatan teknologi berbasis

Artificial Intelligence (AI) berkembang pesat sebagai bagian dari strategi transformasi digital perbankan. AI mampu membantu bank mengotomatisasi berbagai proses bisnis, menganalisis data dalam jumlah besar, mendeteksi transaksi yang berpotensi fraud, hingga memberikan layanan pelanggan melalui chatbot selama 24 jam.

Perbankan syariah juga menghadapi tuntutan yang sama untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Berbeda dengan perbankan konvensional, transformasi digital pada perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga harus memenuhi prinsip-prinsip syariah seperti keadilan (adl), transparansi (amanah), kemaslahatan (maslahah), serta menghindari praktik gharar, maysir, dan riba. Oleh karena itu, penerapan AI di perbankan syariah memerlukan keseimbangan antara inovasi teknologi dan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa AI mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan melalui otomatisasi proses bisnis, personalisasi layanan, serta peningkatan keamanan transaksi. Namun, sebagian besar penelitian masih membahas manfaat AI dari sisi teknologi dan efisiensi operasional, sedangkan pembahasan mengenai kepatuhan syariah, transparansi algoritma, serta perlindungan data nasabah masih terbatas. Selain itu, hasil penelitian terdahulu masih tersebar pada berbagai studi dengan pendekatan dan objek yang berbeda sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi AI dalam transformasi digital perbankan syariah.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap berupa belum adanya sintesis literatur yang mengintegrasikan aspek transformasi digital, kualitas layanan, keamanan data, transparansi algoritma, dan kepatuhan syariah dalam satu kajian yang sistematis. Padahal, aspek-aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan implementasi AI pada perbankan syariah.

Berdasarkan research gap tersebut, penelitian ini memiliki novelty berupa penyusunan kajian sistematis mengenai penerapan Artificial Intelligence pada transformasi digital perbankan syariah dengan mengintegrasikan empat aspek utama, yaitu peningkatan kualitas layanan, keamanan data, transparansi algoritma, dan kepatuhan syariah. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Artificial Intelligence dalam transformasi digital perbankan syariah serta mengidentifikasi manfaat, tantangan, dan strategi implementasinya dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literatur Review (SLR) dengan mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA 2020). Metode ini dipilih untuk mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis mengenai pemanfaatan Artificial Intelligence dalam transformasi digital perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian yang diperoleh diharapkan lebih komprehensif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tahapan penelitian terdiri atas empat tahap utama, yaitu identifikasi (identification), penyaringan (screening), penilaian kelayakan (eligibility), dan penetapan artikel yang dianalisis (included studies) sesuai dengan pedoman PRISMA 2020. Seluruh proses dilakukan secara sistematis untuk meminimalkan bias dalam pemilihan literatur.

Penelitian ini disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut :

RQ1. Bagaimana implementasi Artificial Intelligence dalam mendukung transformasi digital pada perbankan syariah?

RQ2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan Artificial Intelligence terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah pada perbankan syariah?

RQ3. Apa saja tantangan implementasi Artificial Intelligence pada perbankan syariah ditinjau dari aspek kepatuhan syariah, keamanan data, dan transparansi algoritma?

Literatur diperoleh dari tiga basis data ilmiah yang banyak digunakan dalam penelitian bidang ekonomi dan teknologi, yaitu :

- Google scholar
- ScienceDirect
- Garuda

Ketiga database tersebut dipilih karena menyediakan artikel ilmiah nasional maupun internasional yang relevan dengan topik penelitian. Pencarian literatur dilakukan pada 10-12 juli 2026 menggunakan kata kuci (search string) dengan operator Boolean (AND dan OR) sebagai berikut:

Bahasa inggris ("Artificial Intelligence" OR AI) AND ("Islamic Banking" OR "Sharia Banking") AND ("Digital Transformation") AND ("Service Quality"), Bahasa Indonesia ("Artificial Intelligence") AND ("Perbankan Syariah") AND ("Transformasi Digital") AND ("Kualitas Layanan"). Pencarian dibatasi pada artikel yang diterbitkan selama periode 2021–2026 agar penelitian mencerminkan perkembangan terbaru terkait implementasi AI dalam transformasi digital perbankan syariah.

Table 1: Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Tahun Publikasi	2021-2026	Sebelum 2021
Jenis dokumen	Artikel jurnal ilmiah	Skripsi, tesis, prosiding, buku
Bahasa	Indonesia dan Inggris	Bahasa selain Indonesia dan Inggris
Topik	AI, transformasi digital, perbankan syariah, kualitas layanan	Tidak sesuai topik
Akses	Full text	Hanya abstrak
Kualitas	Peer-reviewed	Non peer-reviewed

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menganalisis berbagai artikel ilmiah yang membahas implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam transformasi digital perbankan syariah. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai perkembangan penelitian terdahulu, mengetahui fokus kajian yang telah dilakukan oleh para peneliti, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian (research gap) yang masih memerlukan kajian lebih lanjut. Melalui analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran AI dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada perbankan syariah.

Artikel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian, yaitu membahas penerapan Artificial Intelligence, transformasi digital, kualitas layanan nasabah, serta perbankan syariah. Selain itu, artikel yang dipilih juga merupakan artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam jurnal nasional maupun internasional sehingga memiliki kredibilitas sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini. Setiap artikel kemudian dikaji berdasarkan nama penulis, tahun publikasi, metode penelitian, fokus penelitian, hasil penelitian, serta research gap yang masih terdapat pada masing-masing penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menyatakan bahwa penerapan Artificial Intelligence memberikan dampak positif terhadap transformasi digital perbankan, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Meskipun demikian, setiap penelitian memiliki fokus yang berbeda-beda. Beberapa penelitian lebih menitikberatkan pada aspek peningkatan kualitas layanan, sedangkan penelitian lainnya lebih berfokus pada transformasi digital, keamanan data, maupun kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Perbedaan fokus tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk mengintegrasikan berbagai aspek tersebut dalam satu kajian yang lebih komprehensif.

Selain itu, analisis terhadap artikel-artikel yang digunakan juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian terdahulu. Sebagian besar penelitian belum membahas secara bersamaan hubungan antara implementasi Artificial Intelligence, transformasi digital, kualitas layanan nasabah, keamanan data, transparansi algoritma, serta kepatuhan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menyusun hasil kajian literatur secara terpadu sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai implementasi Artificial Intelligence dalam transformasi digital perbankan syariah.

Tabel 2: Analisis Artikel yang Digunakan

No.	Penulis	Tahun	Metode	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Research Gap 1
1	Ali & Aysan| 2025	2025	Kuantitatif (regresi, Random Forest, LSTM)	Pengaruh AI dan Machine Learning terhadap kinerja bank syariah	entimen AI dan ML terbukti meningkatkan profitabilitas bank syariah melalui penguatan infrastruktur TIK dan inovasi digital	Belum membahas kualitas layanan nasabah, transparansi algoritma, dan keamanan data secara spesifik.
2	Mariani et al. (2023)	2024	Kualitatif deskriptif	Optimasi pelayanan nasabah BSI melalui Artificial Intelligence	AI meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat respons nasabah, mengurangi ketergantungan pada customer service, dan meningkatkan pengalaman nasabah.	Belum mengintegrasikan transformasi digital secara luas serta belum menggunakan pendekatan Systematic Literature Review.
3	Latifah	2023	Studi kasus kualitatif	Kualitas layanan berbasis AI pada nasabah Bank Syariah Indonesia	Layanan berbasis AI membantu penyelesaian keluhan nasabah, meningkatkan kecepatan akses informasi, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Implementasi AI perlu memperhatikan prinsip syariah.	Fokus penelitian masih terbatas pada satu objek penelitian dan belum membahas keamanan data serta transparansi algoritma.
4	Azis, Yusuf, Abdillah, & Kurniati	2025	Library research	Transformasi digital dalam layanan keuangan syariah	Transformasi digital memberikan peluang berupa efisiensi, inovasi produk, dan inklusi keuangan, tetapi menghadapi tantangan kepatuhan syariah, keamanan data, dan literasi digital.	Belum secara spesifik mengkaji peran Artificial Intelligence terhadap kualitas layanan nasabah pada perbankan syariah.
5	Fatimah, Khair, Hanafi, & Fajar	2026	Studi literatur	Transformasi digital pada industri perbankan	Transformasi digital melalui AI, big data, mobile banking, dan digital onboarding meningkatkan kualitas layanan, efisiensi transaksi, dan kepuasan nasabah. Tantangan utama meliputi keamanan siber, kebocoran data, investasi teknologi, dan adaptasi SDM.	Penelitian masih berfokus pada perbankan umum dan belum mengaitkan dengan prinsip syariah serta tata kelola AI

Sumber : Google Scholar, Science Direct, Garuda

Peran Artificial Intelligence dalam Transformasi Digital Perbankan Syariah

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan syariah untuk melakukan transformasi dalam berbagai aspek pelayanan dan operasional. Salah satu

teknologi yang banyak diimplementasikan adalah Artificial Intelligence (AI), yang berperan dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendukung inovasi layanan berbasis digital. Berdasarkan hasil kajian literatur, implementasi AI menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung transformasi digital karena mampu mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan layanan perbankan yang semakin kompleks.

Penelitian (Ali & Aysan, 2025) menunjukkan bahwa penerapan AI dan Machine Learning memberikan pengaruh positif terhadap kinerja bank syariah melalui peningkatan efisiensi operasional dan profitabilitas. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi AI dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi informasi serta kemampuan lembaga dalam mengadopsi inovasi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa AI tidak hanya berfungsi sebagai teknologi pendukung, tetapi juga menjadi bagian dari strategi transformasi digital yang mampu meningkatkan daya saing bank syariah.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan (Fadel Azis et al., n.d.) yang menyatakan bahwa transformasi digital pada sektor keuangan syariah membuka peluang dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperluas inklusi keuangan, serta mendorong inovasi produk dan layanan berbasis teknologi. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa transformasi digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, literasi digital, dan penyesuaian terhadap regulasi yang berlaku.

Sementara itu, (Fatimah et al., n.d.) menjelaskan bahwa transformasi digital pada industri perbankan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan AI, tetapi juga didukung oleh pemanfaatan teknologi lain seperti big data, mobile banking, dan digital onboarding. Menurut penelitian tersebut, kombinasi berbagai teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada nasabah.

Berdasarkan hasil kajian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi AI memiliki peran yang signifikan dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah. Keberhasilan implementasinya tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan secara berkelanjutan.

Artificial Intelligence dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah

Salah satu tujuan utama penerapan Artificial Intelligence dalam perbankan syariah adalah meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Melalui teknologi AI, berbagai proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Menurut (Garbo & Latifah, n.d.), penerapan AI pada Bank Syariah Indonesia memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan melalui penggunaan chatbot, otomatisasi pelayanan, serta percepatan respons terhadap kebutuhan nasabah. Implementasi tersebut mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi kerja customer service, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.

Temuan tersebut didukung oleh Latifah (2023) yang menjelaskan bahwa layanan berbasis AI membantu proses penyelesaian keluhan nasabah secara lebih cepat dan mempermudah akses informasi mengenai produk maupun layanan perbankan syariah. Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, penggunaan AI juga memberikan pengalaman layanan yang lebih personal karena sistem mampu menyesuaikan informasi dengan kebutuhan masing-masing nasabah.

Meskipun demikian, Fatimah dkk. (2026) berpendapat bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi AI, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Oleh karena itu, implementasi AI perlu diimbangi dengan peningkatan kemampuan pegawai agar pelayanan kepada nasabah tetap berjalan secara optimal.

Hasil kajian tersebut menunjukkan bahwa Artificial Intelligence mampu meningkatkan kualitas layanan nasabah melalui percepatan pelayanan, peningkatan akurasi informasi, serta efisiensi proses operasional. Namun, keberhasilan implementasi AI tetap memerlukan dukungan sumber daya manusia dan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Kepatuhan Syariah dalam Implementasi Artificial Intelligence

Penerapan Artificial Intelligence pada perbankan syariah tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga harus tetap memperhatikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, setiap inovasi teknologi yang diterapkan perlu disesuaikan dengan ketentuan syariah agar tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam yang menjadi dasar operasional perbankan syariah.

Berdasarkan penelitian transformasi digital pada lembaga keuangan syariah harus tetap berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Penggunaan AI diharapkan mampu mendukung proses bisnis tanpa menghilangkan nilai-nilai syariah yang menjadi karakteristik utama perbankan syariah.

Pendapat tersebut diperkuat oleh (Garbo & Latifah, n.d.) yang menjelaskan bahwa penggunaan AI dalam pelayanan nasabah tetap memerlukan pengawasan manusia, khususnya oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Pengawasan tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa keputusan yang dihasilkan sistem AI tidak bertentangan dengan prinsip syariah maupun ketentuan yang berlaku dalam operasional perbankan syariah.

Dengan demikian, implementasi AI pada perbankan syariah sebaiknya diposisikan sebagai teknologi pendukung dalam proses pengambilan keputusan. Meskipun AI mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, keputusan yang berkaitan dengan aspek syariah tetap memerlukan pengawasan manusia agar kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dapat terjaga.

Keamanan Data dan Transparansi Algoritma

Keamanan data merupakan salah satu aspek penting dalam implementasi Artificial Intelligence pada sektor perbankan. Semakin meningkatnya penggunaan layanan digital menyebabkan volume data nasabah yang diproses oleh sistem AI juga semakin besar, sehingga diperlukan sistem keamanan yang mampu melindungi kerahasiaan serta integritas data tersebut.

Menurut (Fatimah et al., n.d.), transformasi digital memberikan berbagai manfaat bagi peningkatan kualitas layanan, namun juga meningkatkan risiko keamanan siber, kebocoran data, serta penyalahgunaan informasi nasabah. Oleh karena itu, lembaga perbankan perlu memperkuat sistem keamanan informasi agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital tetap terjaga.

Selain aspek keamanan data, (Fadel Azis et al., n.d.) menekankan pentingnya tata kelola teknologi dan literasi digital dalam mendukung implementasi AI. Penggunaan AI perlu dilakukan secara bertanggung jawab dengan memperhatikan perlindungan data pribadi serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Berdasarkan hasil kajian literatur, transparansi algoritma juga menjadi faktor penting dalam implementasi AI. Algoritma yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan perlu memiliki mekanisme yang dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Transparansi algoritma juga mendukung penerapan prinsip akuntabilitas dan tata kelola yang baik, khususnya pada perbankan syariah yang mengedepankan nilai keadilan dan keterbukaan dalam setiap aktivitas operasionalnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Artificial Intelligence (AI) memiliki peran penting dalam mendukung transformasi digital pada perbankan syariah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan AI mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan nasabah melalui penggunaan teknologi seperti chatbot, machine learning, analisis data, dan layanan digital lainnya. Implementasi teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh informasi, melakukan transaksi, serta mengakses layanan perbankan secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Selain memberikan manfaat dalam peningkatan kualitas layanan, penerapan AI juga berkontribusi terhadap penguatan daya saing perbankan syariah di era digital. Namun demikian, hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi AI masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain perlindungan dan keamanan data nasabah, transparansi algoritma dalam pengambilan keputusan, kesiapan sumber daya manusia, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penerapan AI perlu dilakukan secara bertanggung jawab dengan didukung tata kelola teknologi yang baik agar manfaat yang diperoleh tetap sejalan dengan nilai-nilai syariah.

Penelitian ini juga menunjukkan adanya kesenjangan pada penelitian terdahulu, yaitu masih terbatasnya kajian yang mengintegrasikan pembahasan mengenai transformasi digital, kualitas layanan nasabah, kepatuhan syariah, keamanan data, dan transparansi algoritma dalam satu pembahasan yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai peran Artificial Intelligence dalam transformasi digital perbankan syariah serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

REFERENSI

Ali, H., & Aysan, A. F. (2025). Decoding digital signals: AI sentiment and financial performance at İslamic banks. Borsa Istanbul Review, 25(5), 953–971. https://doi.org/10.1016/j.bir.2025.05.011

Fadel Azis, M., Yusuf, R., Abdillah, F., Ilmu Pendidikan dan Pemikiran Islam, J., & Alauddin Makassar, U. (n.d.). Transformasi Digital Dalam Layanan Keuangan Syariah: Peluang Dan Tantangan Di Era Ekonomi Digital. Retrieved https://e-jurnal.publikasiakademikgroup.com/index.php/ABJPI/issue/archive

Fatimah, P., Khair, N., Hanafi, M., Fajar, A., & Madura, U. (n.d.). Transformasi Digital Pada Industri Perbankan Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Nasabah. Retrieved https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie

Garbo, A., & Latifah, H. R. (n.d.). Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan. https://doi.org/10.30651/jms.v9i2.22128

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. MIS Quarterly, 27(1), 51–90.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing Management (16th Global ed.). Pearson.

Marzuki, M., & Wahyudi, R. (2023). Artificial intelligence adoption in Islamic banking: A systematic literature review. Journal of Islamic Accounting and Business Research, 14(7), 1105–1124.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rogers,E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). Free Press.

Russell, S., & Norvig, P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson.

Sari, D., & Hidayat, S. (2024). Digital transformation and customer satisfaction in Islamic banking: The role of artificial intelligence. Journal of Islamic Marketing, 15(4), 1321–1340.