Journal of Sharia Economics
Vol. 8, No. 1, Agustus, 2026, pp. 461 –483
p-ISSN: 2655-2493 ; e-ISSN: 2655-2485
Website: http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Analisis Implementasi Model Green Banking Terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank BTN syariah jambi (Studi Pada BTN Jelutung Kota Jambi)

Willy Wahyudi[1], Rafidah[2], Agusriandi[3]
[1,2,3] UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

*Corresponding author, email; willywahyudi230603@gmail.com, rafidah_era@uinjambi.ac.id, Agusriandi461@uinjambi.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2025
Revised Juni 2025
Accepted Juni 2025
Available online
http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Keywords:
Green Banking, Islamic Banking, Banking Performance, Digitalization, Sustainability.

Turabian style in citing this article: [citation Heading]
Analisis Implementasi Model Green Banking Terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank BTN syariah jambi (Studi Pada BTN Jelutung Kota Jambi)" *Journal of Sharia Economics 8*, No. 1 Agustus: 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the *green banking* model and its contribution to banking performance at Bank BTN Syariah Jelutung Branch, Jambi City. This research employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving HRD personnel, employees/tellers, security officers, and customers. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that *green banking* has been implemented through the digitalization of banking services, the use of mobile and internet banking, cashless transactions, paperless practices, and efforts to reduce the use of electricity, water, and paper. These practices contribute positively to operational efficiency, service speed and quality, employee productivity, bank reputation, and customer trust and loyalty. However, the implementation of *green banking* has not yet been fully optimized due to the absence of a comprehensive specific green banking policy, customers' continued reliance on conventional services, limitations in digital systems, uneven socialization, and the limited development of environmentally oriented financing products. The study concludes that strengthening policies, stakeholder education, digital system development, and environmentally friendly product innovation is necessary to achieve a more integrated and sustainable implementation of *green banking* in Islamic banking.

2026 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

PENDAHALUAN

Perubahan iklim dan meningkatnya kerusakan lingkungan telah menjadi persoalan global yang memberikan dampak terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk aktivitas ekonomi dan sektor keuangan. Perubahan pola cuaca, peningkatan suhu, serta berbagai tekanan ekologis mendorong dunia usaha untuk tidak lagi hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan ekonomi, tetapi juga mempertimbangkan aspek sosial dan lingkungan. Kondisi tersebut melahirkan

paradigma pembangunan berkelanjutan yang menempatkan keseimbangan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan sebagai bagian penting dalam pengelolaan organisasi. Dalam konteks bisnis, keberlanjutan tidak lagi dipandang semata-mata sebagai kewajiban sosial, tetapi telah berkembang menjadi bagian dari strategi organisasi untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi berbagai pemangku kepentingan (Elkington, 1997; Freeman, 1984).

Sektor perbankan memiliki posisi strategis dalam mendukung pembangunan berkelanjutan karena bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga memiliki kemampuan dalam mengarahkan alokasi pembiayaan kepada berbagai sektor ekonomi. Oleh karena itu, muncul konsep **green banking** sebagai pendekatan perbankan yang mengintegrasikan aspek lingkungan dalam kegiatan operasional, produk, layanan, pembiayaan, dan kebijakan organisasi. Green banking diarahkan untuk mengurangi dampak negatif aktivitas perbankan terhadap lingkungan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional dan keberlanjutan bisnis. Praktiknya dapat diwujudkan melalui digitalisasi layanan, pengurangan penggunaan kertas, efisiensi energi, penggunaan teknologi ramah lingkungan, serta pengembangan pembiayaan yang mendukung kegiatan ekonomi berkelanjutan (Bank Indonesia, 2014; Yoserizal & Wahid, 2022).

Perkembangan green banking di Indonesia semakin memperoleh perhatian seiring dengan penguatan kebijakan mengenai keuangan berkelanjutan. Otoritas Jasa Keuangan melalui **POJK No. 51/POJK.03/2017** menetapkan penerapan prinsip keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik. Regulasi tersebut mendorong lembaga keuangan untuk mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola dalam kegiatan usahanya (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Perkembangan pembiayaan berkelanjutan juga menunjukkan meningkatnya perhatian industri perbankan terhadap isu lingkungan. Data OJK yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa total pembiayaan berkelanjutan perbankan nasional mencapai Rp1.959 triliun pada 2023, sedangkan penyaluran kredit hijau mencapai Rp1.452 triliun pada 2024. Perkembangan tersebut memperlihatkan bahwa prinsip keberlanjutan semakin terintegrasi dalam transformasi sektor perbankan Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2025).

Green banking menjadi semakin relevan dalam konteks **perbankan syariah** karena prinsip keberlanjutan memiliki keterkaitan dengan nilai-nilai dasar ekonomi Islam. Perbankan syariah tidak hanya diarahkan untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga memiliki orientasi pada kemaslahatan, keadilan, tanggung jawab sosial, dan pencegahan kerusakan. Prinsip tersebut sejalan dengan konsep *maqāshid al-syarīʿah* yang menekankan terciptanya kemaslahatan dan perlindungan terhadap kehidupan serta harta manusia. Dengan demikian, penerapan green banking dalam perbankan syariah dapat dipahami sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai etis Islam dalam menghadapi persoalan lingkungan dan pembangunan berkelanjutan (Srisusilawati et al., 2022; Suyuthi et al., 2024).

Secara konseptual, penerapan green banking dapat dilakukan melalui berbagai aktivitas, baik pada aspek pembiayaan maupun operasional internal bank. Pada aspek pembiayaan, bank dapat mempertimbangkan dampak lingkungan dari kegiatan usaha yang memperoleh pembiayaan. Sementara itu, dari sisi operasional, praktik green banking dapat diwujudkan melalui digitalisasi layanan, penggunaan dokumen elektronik, penghematan energi, pengurangan penggunaan kertas, dan pengelolaan sumber daya secara efisien. Dengan demikian, green banking tidak seharusnya dipahami hanya sebagai kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR), tetapi sebagai bagian dari strategi bisnis dan transformasi organisasi yang terintegrasi dengan kegiatan utama perbankan (Alfiah & Pujiati, 2024; Wrespatiningsih & Mahyuni, 2022).

Dalam penelitian ini, implementasi green banking dianalisis berdasarkan empat indikator utama, yaitu **green product, green operation, green customer, dan green policy**. *Green product* berkaitan dengan pengembangan produk dan layanan perbankan yang mendukung keberlanjutan, termasuk layanan digital dan pembiayaan yang memperhatikan aspek lingkungan. *Green operation* berkaitan dengan efisiensi kegiatan operasional melalui pengurangan penggunaan kertas, energi, dan sumber daya lainnya. *Green customer* menekankan keterlibatan nasabah melalui penggunaan layanan digital dan peningkatan kesadaran terhadap praktik perbankan ramah lingkungan. Adapun *green policy* berkaitan dengan kebijakan internal bank yang mendukung penerapan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan organisasi (Handajani et al., 2020).

Implementasi green banking juga memiliki keterkaitan dengan kinerja perbankan. Kinerja bank dalam perspektif keberlanjutan tidak hanya diukur berdasarkan profitabilitas, tetapi juga dapat dilihat dari efisiensi operasional, kualitas pelayanan, reputasi, pengelolaan risiko, serta keberlanjutan usaha. Digitalisasi layanan, misalnya, dapat mengurangi penggunaan kertas sekaligus mempercepat proses pelayanan dan transaksi. Demikian pula, efisiensi penggunaan energi dan sumber daya dapat membantu mengurangi biaya operasional. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan green banking berkaitan dengan kinerja keuangan dan lingkungan perbankan, meskipun tingkat pengaruhnya dapat berbeda bergantung pada karakteristik bank dan bentuk implementasi kebijakan keberlanjutannya (Dewi, 2023; Siahaan et al., 2021).

Dalam konteks perbankan syariah, hubungan antara green banking dan kinerja juga dapat dijelaskan melalui **Triple Bottom Line Theory**. Teori yang dikembangkan Elkington (1997) menempatkan *profit, people,* dan *planet* sebagai tiga dimensi yang harus diperhatikan secara seimbang dalam membangun keberlanjutan organisasi. Dengan perspektif tersebut, keberhasilan bank tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menghasilkan keuntungan, tetapi juga oleh kontribusinya terhadap masyarakat dan lingkungan. Praktik digitalisasi, efisiensi energi, pengurangan penggunaan kertas, dan pembiayaan berkelanjutan merupakan bentuk implementasi yang dapat mengintegrasikan ketiga dimensi tersebut dalam aktivitas perbankan (Elkington, 1997; Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Selain itu, **Stakeholder Theory** menjelaskan bahwa organisasi memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada pemegang saham, tetapi juga kepada seluruh pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan terhadap keberlangsungan organisasi. Dalam industri perbankan, pemangku kepentingan tersebut meliputi nasabah, karyawan, masyarakat, investor, regulator, dan lingkungan. Oleh sebab itu, penerapan green banking dapat menjadi instrumen bagi bank untuk memenuhi tuntutan dan kepentingan berbagai stakeholder melalui praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan (Freeman, 1984; Haryani & Cahyani, 2020).

Sementara itu, **Theory of Planned Behavior** dapat digunakan untuk menjelaskan aspek perilaku dalam implementasi green banking. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat yang terbentuk melalui sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi terhadap kontrol perilaku. Dalam konteks green banking, keberhasilan digitalisasi, pengurangan penggunaan kertas, penghematan energi, dan penggunaan layanan perbankan digital tidak hanya bergantung pada kebijakan institusi, tetapi juga pada kesadaran, sikap, dan kemampuan pegawai maupun nasabah dalam menjalankan perilaku tersebut (Ajzen, 1991). Dengan demikian, implementasi green banking merupakan proses yang melibatkan dimensi struktural, teknologi, kebijakan, sekaligus perilaku manusia.

Permasalahan implementasi tersebut terlihat pada **Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi**. Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan dalam penelitian, bank telah menerapkan sejumlah praktik yang memiliki karakteristik green banking, seperti penggunaan layanan digital, pengurangan penggunaan kertas, dan penghematan energi. Namun, penerapannya belum sepenuhnya terintegrasi dalam suatu kebijakan khusus yang secara eksplisit menggunakan konsep green banking. Pihak internal bank juga masih menghadapi kendala dalam sosialisasi, pemantauan, dan penerapan sistem digital secara menyeluruh. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep green banking secara normatif dengan implementasinya pada tingkat operasional bank.

Permasalahan juga ditemukan dari sisi nasabah. Sebagian nasabah masih cenderung menggunakan layanan manual melalui teller dibandingkan memanfaatkan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi belum secara otomatis menghasilkan perubahan perilaku pengguna layanan perbankan. Oleh karena itu, implementasi green banking perlu dilihat secara lebih komprehensif dengan mempertimbangkan kesiapan sistem, kebijakan internal, perilaku pegawai, serta tingkat penerimaan nasabah. Fenomena tersebut menjadi penting untuk dikaji karena keberhasilan green banking tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam membangun ekosistem keberlanjutan yang melibatkan seluruh stakeholder.

Kajian mengenai green banking pada perbankan syariah telah dilakukan oleh sejumlah peneliti. Suyuthi et al. (2024), misalnya, membahas implementasi green banking pada Bank Syariah Indonesia dari perspektif normatif dan historis. Alfiah dan

Pujiati (2024) mengkaji penerapan green banking pada perbankan BUMN di Indonesia, sedangkan Wrespatiningsih dan Mahyuni (2022) membahas praktik green banking dalam kaitannya dengan CSR dan kinerja perusahaan perbankan. Penelitian Siahaan et al. (2021) juga menunjukkan adanya keterkaitan antara implementasi green banking, keberlanjutan, dan kinerja keuangan perbankan. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menggambarkan implementasi empat dimensi green banking—*green product, green operation, green customer,* dan *green policy*—pada tingkat unit operasional Bank BTN Syariah di Kota Jambi masih terbatas.

Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Penelitian tidak hanya berusaha melihat apakah praktik green banking telah diterapkan, tetapi juga mengidentifikasi bentuk implementasinya, kendala yang dihadapi, keterlibatan nasabah dan pegawai, serta kontribusinya terhadap kinerja perbankan syariah. Dengan pendekatan tersebut, penelitian dapat memberikan gambaran empiris mengenai proses transformasi menuju perbankan yang lebih berkelanjutan pada tingkat operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan **menganalisis implementasi model green banking pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi serta menganalisis kontribusinya terhadap kinerja perbankan syariah**. Fokus penelitian diarahkan pada empat dimensi, yaitu *green product, green operation, green customer,* dan *green policy*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pihak HRD, karyawan, petugas keamanan, dan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik terhadap pengembangan kajian green banking dalam perspektif perbankan syariah sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi lembaga perbankan dalam merancang strategi keberlanjutan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi penguatan kebijakan, peningkatan literasi dan sosialisasi green banking, pengembangan layanan digital, serta peningkatan efisiensi operasional. Pada akhirnya, implementasi green banking diharapkan tidak berhenti pada penggunaan teknologi digital dan pengurangan penggunaan kertas, tetapi berkembang menjadi bagian integral dari tata kelola dan strategi keberlanjutan Bank BTN Syariah.

KAJIAN TEORI

Green Banking

Green banking merupakan konsep perbankan yang mengintegrasikan aspek lingkungan dan keberlanjutan ke dalam aktivitas bisnis lembaga keuangan. Konsep ini menunjukkan adanya perubahan orientasi perbankan dari pendekatan yang semata-mata berfokus pada pencapaian keuntungan menuju pendekatan yang mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan secara simultan. Dalam praktiknya, green banking dapat diterapkan melalui pengembangan produk dan layanan ramah lingkungan, digitalisasi transaksi, pengurangan penggunaan kertas,

efisiensi energi, serta pembiayaan terhadap kegiatan ekonomi yang mendukung keberlanjutan (Bank Indonesia, 2014; Yoserizal & Wahid, 2022).

Green banking memiliki posisi strategis karena bank mempunyai kemampuan untuk memengaruhi aktivitas ekonomi melalui kebijakan intermediasi dan pembiayaan. Keputusan bank dalam menyalurkan pembiayaan dapat diarahkan pada kegiatan ekonomi yang memperhatikan aspek lingkungan, sedangkan dari sisi internal bank dapat mengurangi dampak ekologis melalui efisiensi penggunaan energi, air, kertas, dan sumber daya lainnya. Dengan demikian, green banking tidak hanya berkaitan dengan kegiatan sosial atau CSR, tetapi merupakan bagian dari strategi bisnis dan tata kelola organisasi yang berorientasi pada keberlanjutan (Alfiah & Pujiati, 2024).

Dalam konteks perbankan syariah, green banking memiliki relevansi yang lebih luas karena prinsip keberlanjutan memiliki keterkaitan dengan nilai-nilai Islam mengenai kemaslahatan dan pencegahan kerusakan. Perbankan syariah pada dasarnya tidak hanya mengejar keuntungan finansial, tetapi juga mengedepankan nilai keadilan, tanggung jawab, kemanfaatan, dan keseimbangan. Oleh sebab itu, penerapan green banking dapat menjadi salah satu bentuk aktualisasi nilai etis perbankan syariah dalam merespons persoalan lingkungan dan pembangunan berkelanjutan (Srisusilawati et al., 2022; Suyuthi et al., 2024).

Model Green Banking

Penelitian ini menggunakan model green banking yang mengacu pada empat dimensi utama, yaitu **green product, green operation, green customer, dan green policy**. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk melihat implementasi green banking secara lebih komprehensif, tidak hanya berdasarkan keberadaan layanan digital, tetapi juga dari aspek operasional, perilaku nasabah, dan kebijakan internal lembaga (Handajani et al., 2020).

Green Product

Green product mengacu pada produk dan layanan perbankan yang dirancang atau dikembangkan dengan mempertimbangkan aspek keberlanjutan lingkungan. Dalam perbankan, indikator ini dapat diwujudkan melalui penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*, *internet banking*, transaksi non-tunai, *e-billing*, serta pengembangan produk pembiayaan yang mendukung kegiatan ekonomi ramah lingkungan. Digitalisasi produk perbankan juga dapat mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik sehingga mendukung efisiensi penggunaan sumber daya (Handajani et al., 2020).

Dalam konteks Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi, dimensi *green product* berkaitan dengan ketersediaan layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus selalu datang ke kantor bank. Layanan tersebut berpotensi memberikan manfaat berupa kemudahan transaksi sekaligus mengurangi penggunaan sumber daya fisik.

Green Operation

Green operation merupakan penerapan prinsip ramah lingkungan dalam aktivitas operasional internal bank. Dimensi ini mencakup pengurangan penggunaan kertas (*paperless*), efisiensi energi, penghematan air, pengelolaan limbah, penggunaan teknologi digital, serta upaya mengurangi jejak karbon dalam kegiatan operasional. Green operation menunjukkan bahwa keberlanjutan tidak hanya diterapkan pada produk atau pembiayaan, tetapi juga menjadi bagian dari proses kerja sehari-hari (Handajani et al., 2020).

Digitalisasi administrasi menjadi salah satu bentuk penting dari green operation. Penggunaan arsip elektronik dan pengurangan pencetakan dokumen dapat mengurangi konsumsi kertas sekaligus meningkatkan efisiensi pekerjaan. Dalam penelitian pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung, penerapan *paperless*, penghematan listrik, dan pengurangan penggunaan sumber daya merupakan bagian dari praktik green operation yang diamati.

Green Customer

Green customer berhubungan dengan keterlibatan nasabah dalam penerapan prinsip perbankan berkelanjutan. Dimensi ini tidak hanya menempatkan nasabah sebagai pengguna produk, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem green banking. Bank dapat mendorong perilaku ramah lingkungan melalui edukasi, sosialisasi, serta penyediaan layanan digital yang mudah digunakan.

Keberhasilan dimensi ini sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan penerimaan nasabah terhadap teknologi serta manfaat layanan digital. Dalam penelitian ini, sebagian nasabah masih menunjukkan preferensi terhadap transaksi manual melalui teller, meskipun bank telah menyediakan layanan digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi green banking membutuhkan proses edukasi dan pendampingan agar perubahan perilaku nasabah dapat berlangsung secara bertahap.

Green Policy

Green policy merupakan kebijakan internal lembaga yang secara khusus atau implisit mendukung kegiatan perbankan berwawasan lingkungan. Kebijakan tersebut dapat berupa penghematan energi, pengurangan penggunaan kertas, pertimbangan aspek lingkungan dalam pengambilan keputusan bisnis, pelatihan karyawan, serta kebijakan pembiayaan yang memperhatikan risiko lingkungan (Handajani et al., 2020).

Dalam konteks regulasi Indonesia, prinsip tersebut semakin diperkuat melalui POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan. Regulasi tersebut menjadi dasar bagi lembaga jasa keuangan untuk mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan usahanya (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Dengan

demikian, *green policy* menjadi aspek penting karena memberikan arah dan legitimasi bagi pelaksanaan green banking pada tingkat organisasi.

Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Orientasi perbankan syariah tidak hanya berkaitan dengan pencapaian keuntungan, tetapi juga dengan penerapan nilai keadilan, kemitraan, kemaslahatan, dan tanggung jawab sosial. Karena itu, aktivitas perbankan syariah idealnya memperhatikan konsekuensi ekonomi, sosial, dan lingkungan dari kegiatan yang dilakukan.

Prinsip tersebut memiliki keterkaitan dengan *maqāshid al-syarīʿah*, yaitu tujuan syariat dalam menciptakan kemaslahatan dan mencegah kemudaratan. Penerapan prinsip maqāshid dalam produk dan aktivitas perbankan syariah menunjukkan bahwa keberhasilan lembaga keuangan tidak hanya dapat diukur berdasarkan indikator finansial, tetapi juga berdasarkan kontribusinya terhadap kemaslahatan masyarakat (Srisusilawati et al., 2022). Dalam konteks tersebut, green banking dapat menjadi instrumen yang mendukung pengembangan perbankan syariah yang lebih berorientasi pada keberlanjutan.

Penelitian terdahulu mengenai green banking pada Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa penerapan prinsip keberlanjutan dalam perbankan syariah memiliki keterkaitan dengan nilai normatif dan historis lembaga keuangan Islam. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa green banking bukan sekadar respons terhadap perkembangan teknologi atau tuntutan regulasi, tetapi dapat diintegrasikan dengan nilai dasar perbankan syariah (Suyuthi et al., 2024).

Kinerja Perbankan

Kinerja perbankan merupakan gambaran mengenai tingkat keberhasilan bank dalam menjalankan aktivitas operasional dan mencapai tujuan organisasi. Dalam perspektif konvensional, kinerja bank sering dikaitkan dengan profitabilitas, efisiensi, likuiditas, dan kemampuan pengelolaan risiko. Namun, dalam paradigma keberlanjutan, kinerja perbankan memiliki cakupan yang lebih luas dengan memasukkan aspek pelayanan, reputasi, sosial, lingkungan, dan keberlanjutan usaha.

Green banking berpotensi memberikan kontribusi terhadap kinerja melalui peningkatan efisiensi operasional. Digitalisasi transaksi, misalnya, dapat mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses pelayanan. Penghematan energi juga berpotensi mengurangi biaya operasional. Dengan demikian, penerapan green banking dapat memberikan manfaat ekonomi sekaligus lingkungan.

Selain efisiensi, green banking dapat berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Layanan digital memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara lebih fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Penelitian dalam skripsi yang menjadi

dasar artikel ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan, transaksi non-tunai, dan sistem *paperless* berkontribusi terhadap percepatan transaksi dan peningkatan produktivitas pegawai.

Green banking juga dapat berhubungan dengan reputasi dan kepercayaan publik. Bank yang menunjukkan perhatian terhadap isu lingkungan dapat membangun persepsi positif di antara stakeholder. Dalam penelitian ini, layanan digital dan kondisi lingkungan kantor yang bersih dan nyaman dipersepsikan memberikan manfaat terhadap kualitas pelayanan dan hubungan bank dengan nasabah.

Triple Bottom Line Theory

Triple Bottom Line Theory diperkenalkan oleh John Elkington dan menempatkan tiga dimensi utama sebagai dasar keberlanjutan organisasi, yaitu **profit, people, dan planet** (Elkington, 1997). Teori ini mengkritik pandangan yang menempatkan keuntungan ekonomi sebagai satu-satunya ukuran keberhasilan perusahaan. Organisasi yang berkelanjutan perlu menciptakan keseimbangan antara pencapaian ekonomi, kesejahteraan masyarakat, dan kelestarian lingkungan.

Dalam konteks green banking, dimensi *profit* dapat dikaitkan dengan efisiensi operasional dan keberlanjutan bisnis; *people* berkaitan dengan manfaat layanan bagi nasabah, pegawai, dan masyarakat; sedangkan *planet* berkaitan dengan pengurangan dampak lingkungan melalui efisiensi energi, pengurangan penggunaan kertas, dan praktik pembiayaan berwawasan lingkungan.

Penerapan green banking pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung dapat dianalisis melalui ketiga dimensi tersebut. Digitalisasi layanan memberikan manfaat efisiensi bagi bank (*profit*), kemudahan bagi nasabah (*people*), serta pengurangan penggunaan kertas (*planet*). Dengan demikian, Triple Bottom Line menjadi kerangka yang relevan untuk memahami kontribusi green banking terhadap kinerja bank secara berkelanjutan.

Stakeholder Theory

Stakeholder Theory yang dikembangkan Freeman (1984) menjelaskan bahwa organisasi tidak hanya memiliki tanggung jawab kepada pemilik atau pemegang saham, tetapi juga kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap keberlangsungan organisasi. Dalam perbankan, stakeholder mencakup nasabah, karyawan, investor, masyarakat, regulator, dan lingkungan.

Penerapan green banking dapat dipahami sebagai bentuk respons bank terhadap kepentingan stakeholder. Nasabah membutuhkan layanan yang mudah dan efisien, karyawan membutuhkan sistem kerja yang mendukung produktivitas, regulator mendorong penerapan prinsip keuangan berkelanjutan, sedangkan masyarakat memiliki kepentingan terhadap praktik bisnis yang tidak merusak

lingkungan. Oleh karena itu, green banking dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk menyelaraskan berbagai kepentingan tersebut (Freeman, 1984).

Dalam penelitian Bank BTN Syariah Cabang Jelutung, penerapan layanan digital memberikan manfaat langsung bagi nasabah, sementara efisiensi penggunaan sumber daya memberikan manfaat bagi organisasi dan lingkungan. Dengan demikian, implementasi green banking menunjukkan adanya upaya bank untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan stakeholder. Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran dan sosialisasi kepada seluruh stakeholder masih diperlukan agar implementasinya lebih optimal.

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan oleh Ajzen (1991) untuk menjelaskan hubungan antara niat dan perilaku individu. Teori ini menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu **attitude toward the behavior**, **subjective norm**, dan **perceived behavioral control**.

Dalam konteks green banking, *attitude* berkaitan dengan sikap pegawai dan nasabah terhadap praktik ramah lingkungan. *Subjective norm* berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial dan organisasi terhadap perilaku green banking. Sementara itu, *perceived behavioral control* berkaitan dengan persepsi individu mengenai kemampuan dan kesempatan untuk melakukan perilaku tersebut. Ketiga komponen tersebut dapat menentukan tingkat keberhasilan implementasi green banking dalam praktik sehari-hari (Ajzen, 1991).

Relevansi TPB terlihat dalam penggunaan layanan digital oleh nasabah. Meskipun bank telah menyediakan *mobile banking* dan layanan digital lainnya, tidak semua nasabah secara otomatis beralih dari transaksi manual. Sebagian nasabah masih membutuhkan edukasi dan pendampingan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyediaan teknologi perlu disertai pembentukan sikap positif, norma penggunaan, dan persepsi kemudahan agar perilaku digital dapat berkembang secara optimal.

Hubungan Green Banking dengan Kinerja Perbankan

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan, green banking memiliki hubungan konseptual dengan kinerja perbankan melalui beberapa mekanisme. Pertama, **efisiensi operasional**, melalui digitalisasi dan pengurangan penggunaan sumber daya. Kedua, **peningkatan kualitas pelayanan**, melalui kemudahan dan kecepatan transaksi digital. Ketiga, **peningkatan reputasi**, melalui citra bank sebagai lembaga yang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Keempat, **keberlanjutan usaha**, melalui integrasi aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi ke dalam strategi organisasi.

Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui Triple Bottom Line bahwa green banking berupaya menyeimbangkan *profit, people,* dan *planet*. Stakeholder Theory

kemudian menjelaskan bagaimana praktik tersebut dapat memenuhi kepentingan berbagai pihak yang berkaitan dengan bank. Sementara itu, Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi pada tingkat individu membutuhkan sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku yang mendukung.

Dengan demikian, green banking dalam penelitian ini tidak ditempatkan semata-mata sebagai aktivitas lingkungan, tetapi sebagai **model manajemen keberlanjutan perbankan** yang mengintegrasikan aspek produk, operasional, nasabah, dan kebijakan. Empat dimensi tersebut kemudian menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi menerapkan green banking serta bagaimana penerapannya berkontribusi terhadap efisiensi operasional, kualitas pelayanan, reputasi, dan keberlanjutan kinerja bank. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kontribusi tersebut telah terlihat terutama pada efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, tetapi masih terdapat kebutuhan untuk memperkuat kebijakan, kesadaran stakeholder, dan strategi green banking secara lebih komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi model green banking serta kontribusinya terhadap kinerja perbankan syariah berdasarkan kondisi empiris yang ditemukan di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis praktik green banking, baik dari aspek kebijakan, produk dan layanan, aktivitas operasional, keterlibatan nasabah, maupun respons pegawai dan nasabah. Penelitian tidak diarahkan untuk menguji hipotesis secara statistik, melainkan untuk memahami fenomena berdasarkan pengalaman, pandangan, dan informasi yang diberikan oleh informan. Pendekatan tersebut sesuai dengan karakteristik penelitian yang berusaha memahami implementasi green banking dalam konteks nyata Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi.

Penelitian dilaksanakan di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi, yang berlokasi di Jalan Sultan Agung No. 33, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan unit perbankan syariah yang telah menerapkan sejumlah praktik yang berkaitan dengan green banking, terutama melalui digitalisasi layanan, penggunaan sistem paperless, serta upaya efisiensi penggunaan energi dan sumber daya. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi empat dimensi green banking, yaitu green product, green operation, green customer, dan green policy, serta kontribusinya terhadap kinerja perbankan yang mencakup efisiensi operasional, kualitas pelayanan, produktivitas, reputasi, kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan

teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman informan terhadap penerapan green banking. Informan penelitian terdiri atas pihak HRD, karyawan/teller, petugas keamanan (satpam), dan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi. HRD digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan dan strategi implementasi green banking; karyawan atau teller untuk mengetahui praktik operasional dan pelayanan; petugas keamanan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi lingkungan fisik dan perilaku nasabah; sedangkan nasabah digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan respons terhadap layanan digital serta praktik green banking. Data sekunder diperoleh melalui dokumen yang relevan dengan kegiatan dan kebijakan perbankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai kebijakan dan implementasi green banking, penggunaan layanan digital, efisiensi operasional, respons nasabah, serta kontribusi green banking terhadap kinerja bank. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi operasional dan lingkungan kerja, termasuk penggunaan fasilitas digital, penggunaan kertas, pemanfaatan energi, serta pola pelayanan kepada nasabah. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi hasil wawancara dan observasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data dari berbagai sumber sekaligus melakukan perbandingan antara informasi yang disampaikan informan dengan kondisi empiris di lapangan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari HRD, karyawan, petugas keamanan, dan nasabah. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi yang relevan. Peneliti juga melakukan member check dengan mengonfirmasi informasi atau hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kesesuaian interpretasi dengan informasi yang diberikan. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan data pada waktu atau situasi yang berbeda untuk memperoleh informasi yang lebih kredibel. Teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan memastikan bahwa temuan penelitian menggambarkan kondisi empiris secara memadai.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, merangkum, mengelompokkan, dan memusatkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan fokus penelitian. Data kemudian dikategorikan sesuai dengan dimensi green banking, yaitu green product, green operation, green customer, dan green policy, serta aspek kinerja perbankan yang ditemukan dalam penelitian. Pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif dan pola hubungan antartemuan sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan membandingkan berbagai sumber data

dan menghubungkan temuan empiris dengan kerangka teori yang digunakan, yaitu Triple Bottom Line Theory, Stakeholder Theory, dan Theory of Planned Behavior.

Dengan metode tersebut, penelitian diarahkan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana model green banking diterapkan pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi dan bagaimana penerapannya berkontribusi terhadap kinerja perbankan syariah. Analisis dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan empat dimensi green banking dan tiga perspektif teoretis yang digunakan, sehingga hasil penelitian tidak hanya mendeskripsikan praktik yang berlangsung, tetapi juga memberikan interpretasi akademik mengenai hubungan antara keberlanjutan lingkungan, kepentingan stakeholder, perilaku pengguna layanan, dan kinerja perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Model Green Banking pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi green banking pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi telah dilakukan melalui sejumlah praktik yang berkaitan dengan digitalisasi layanan, efisiensi operasional, pengurangan penggunaan kertas, penghematan energi, serta upaya memberikan pelayanan yang lebih praktis kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD, teller, petugas keamanan, dan nasabah, penerapan green banking belum sepenuhnya berdiri sebagai suatu program yang memiliki kebijakan khusus dengan nomenklatur green banking. Namun, substansi praktiknya telah terlihat dalam berbagai aktivitas operasional bank. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa implementasi tersebut lebih dominan pada aspek operasional dan layanan digital dibandingkan pengembangan produk pembiayaan yang secara khusus berorientasi pada lingkungan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung berkembang secara bertahap mengikuti transformasi digital perbankan. Penggunaan mobile banking, internet banking, transaksi non-tunai, komputer berbasis sistem daring, serta mesin EDC menjadi instrumen yang membantu mengurangi ketergantungan terhadap proses transaksi secara manual. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga menjadi sarana untuk mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses administrasi. Temuan ini sejalan dengan konsep green banking yang menempatkan efisiensi sumber daya dan penggunaan teknologi sebagai bagian penting dari praktik perbankan berkelanjutan (Handajani et al., 2020).

Jika dianalisis berdasarkan empat indikator green banking, yaitu green product, green operation, green customer, dan green policy, implementasinya dapat dijelaskan sebagai berikut.

Green Product

Pada dimensi green product, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik perbankan ramah lingkungan di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung belum berkembang secara komprehensif dalam bentuk produk pembiayaan yang secara eksplisit ditujukan untuk kegiatan ekonomi berwawasan lingkungan. Praktik yang paling terlihat justru berasal dari digitalisasi produk dan layanan perbankan, seperti mobile banking, internet banking, serta transaksi non-tunai. Digitalisasi tersebut secara tidak langsung memiliki dimensi lingkungan karena dapat mengurangi penggunaan dokumen fisik dan kebutuhan nasabah untuk datang ke kantor cabang.

Dengan demikian, implementasi green product dalam konteks penelitian ini masih berada pada tahap pemanfaatan layanan digital sebagai bagian dari transformasi perbankan. Sementara itu, pengembangan pembiayaan khusus untuk sektor atau aktivitas yang memiliki orientasi lingkungan belum menjadi bagian yang dominan dalam praktik di kantor cabang yang diteliti. Kondisi tersebut menjadi salah satu temuan penting karena menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep green banking yang bersifat komprehensif dengan implementasi yang masih terkonsentrasi pada efisiensi pelayanan.

Dalam perspektif perbankan syariah, pengembangan produk ramah lingkungan pada dasarnya memiliki ruang yang luas untuk dikaitkan dengan prinsip kemaslahatan. Produk pembiayaan dapat diarahkan kepada aktivitas ekonomi yang mendukung keberlanjutan lingkungan sepanjang memenuhi prinsip syariah. Dengan demikian, green banking tidak hanya dipahami sebagai digitalisasi layanan, tetapi juga sebagai integrasi aspek lingkungan ke dalam keputusan bisnis dan pembiayaan bank.

Green Operation

Dimensi green operation merupakan aspek yang paling terlihat dalam implementasi green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung. Hasil penelitian menunjukkan adanya upaya pengurangan penggunaan kertas, pemanfaatan sistem digital, penghematan listrik dan air, serta pemeliharaan lingkungan kantor agar tetap bersih dan nyaman. Dari sisi operasional, digitalisasi telah mengurangi sebagian proses administrasi manual sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien.

Penerapan paperless menjadi salah satu bentuk konkret green operation. Berkurangnya penggunaan kertas tidak hanya memberikan manfaat lingkungan, tetapi juga berpotensi mengurangi biaya administrasi. HRD menyampaikan bahwa penerapan green banking membantu menekan biaya operasional karena penggunaan kertas berkurang dan layanan menjadi lebih efisien. Meskipun demikian, penerapan paperless belum sepenuhnya menyeluruh karena masih terdapat dokumen dan formulir tertentu yang belum tersedia dalam format digital.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efisiensi lingkungan dan efisiensi ekonomi dapat berjalan secara bersamaan. Pengurangan penggunaan kertas,

misalnya, menghasilkan dua manfaat sekaligus, yaitu mengurangi konsumsi sumber daya dan menekan kebutuhan biaya administrasi. Hal ini relevan dengan Triple Bottom Line Theory yang menempatkan keberlanjutan organisasi dalam keseimbangan antara profit, people, dan planet (Elkington, 1997). Dari sisi profit, digitalisasi dan pengurangan penggunaan kertas mendukung efisiensi biaya; dari sisi planet, penggunaan sumber daya dapat ditekan; sedangkan dari sisi people, nasabah memperoleh layanan yang lebih cepat dan praktis.

Namun demikian, aspek green operation masih menghadapi persoalan kebiasaan kerja. Sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional karena tidak semua nasabah telah terbiasa menggunakan layanan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan green operation tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan pengguna layanan.

Green Customer dan Partisipasi Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran nasabah terhadap green banking masih bersifat tidak langsung. Sebagian nasabah menggunakan layanan digital bukan semata-mata karena memahami konsep keberlanjutan lingkungan, tetapi karena layanan tersebut dianggap lebih mudah, cepat, dan praktis. Dengan demikian, aspek lingkungan menjadi manfaat tambahan yang belum sepenuhnya menjadi alasan utama perilaku nasabah.

Temuan tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan teller yang menunjukkan bahwa respons nasabah terhadap layanan digital pada umumnya cukup baik. Banyak nasabah mulai menggunakan mobile banking, meskipun sebagian lainnya masih memerlukan bantuan karena belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan layanan digital juga cenderung merasa lebih nyaman karena dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991). Dalam teori ini, perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi terhadap kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian, keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital dipengaruhi oleh persepsi bahwa layanan tersebut memberikan kemudahan dan manfaat. Artinya, semakin kuat persepsi nasabah terhadap kemudahan dan manfaat layanan digital, semakin besar kemungkinan layanan tersebut digunakan.

Namun, temuan penelitian juga menunjukkan adanya kelompok nasabah yang masih memilih transaksi manual di teller. Sebagian nasabah masih lebih nyaman melakukan setor tunai atau mencetak rekening koran secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mengubah perilaku seluruh nasabah. Oleh sebab itu, edukasi dan pendampingan menjadi bagian penting dalam implementasi green customer.

Dalam konteks tersebut, green customer tidak cukup dimaknai sebagai nasabah yang menggunakan layanan digital, tetapi juga sebagai nasabah yang memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap alasan lingkungan di balik perubahan layanan perbankan. Bank perlu mengkomunikasikan bahwa penggunaan layanan digital bukan hanya memberikan kemudahan transaksi, tetapi juga merupakan salah satu bentuk pengurangan penggunaan kertas dan sumber daya.

Green Policy dan Penguatan Kelembagaan

Dimensi green policy menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperkuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank telah menjalankan praktik penghematan energi, penggunaan layanan digital, dan pengurangan penggunaan kertas, tetapi praktik tersebut belum sepenuhnya dituangkan dalam suatu kebijakan khusus yang secara eksplisit menggunakan istilah green banking. Selain itu, kebijakan penghematan energi yang telah dicanangkan belum disertai standar evaluasi yang terukur dan pelatihan khusus bagi seluruh pegawai.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi green banking masih bersifat praktis dan operasional. Artinya, kegiatan sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem manajemen keberlanjutan yang memiliki indikator, target, evaluasi, dan mekanisme pelaporan yang jelas. Padahal, keberadaan kebijakan formal penting untuk memastikan bahwa praktik green banking tidak bergantung pada kebiasaan individu, tetapi menjadi bagian dari budaya dan tata kelola organisasi.

Temuan ini dapat dianalisis menggunakan Stakeholder Theory (Freeman, 1984). Bank tidak hanya memiliki tanggung jawab terhadap pemilik atau nasabah, tetapi juga terhadap karyawan, masyarakat, dan lingkungan. Oleh karena itu, kebijakan green banking seharusnya mampu mengakomodasi kepentingan berbagai kelompok tersebut. Ketika kebijakan lingkungan belum terformalisasi secara kuat, manfaat green banking juga belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh stakeholder.

Penguatan kebijakan juga penting dalam membangun konsistensi. Kebijakan yang jelas dapat menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan operasional, menjadi dasar edukasi bagi nasabah, serta menjadi instrumen evaluasi bagi manajemen. Dengan demikian, green policy berfungsi sebagai fondasi yang menghubungkan green product, green operation, dan green customer dalam satu strategi keberlanjutan.

Kontribusi Green Banking terhadap Kinerja Perbankan Syariah

Efisiensi Operasional dan Kinerja Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan green banking memberikan kontribusi terhadap efisiensi operasional Bank BTN Syariah Cabang Jelutung. Efisiensi terutama terlihat dari berkurangnya penggunaan kertas, berkurangnya proses administrasi manual, dan meningkatnya pemanfaatan sistem digital. Digitalisasi juga memungkinkan proses transaksi dilakukan secara lebih cepat sehingga waktu pelayanan dapat ditekan.

Dari perspektif manajemen perbankan, efisiensi operasional merupakan salah satu konsekuensi penting dari digitalisasi. Ketika transaksi dapat dilakukan secara elektronik, bank dapat mengurangi penggunaan sumber daya fisik dan waktu kerja untuk aktivitas administratif tertentu. Dengan demikian, implementasi green banking mempunyai hubungan dengan produktivitas pegawai dan efektivitas proses kerja.

Hasil wawancara juga menunjukkan adanya indikasi bahwa kemudahan layanan digital meningkatkan aktivitas transaksi nasabah dan berpotensi mendukung penghimpunan dana pihak ketiga. Akan tetapi, temuan tersebut perlu dipahami secara hati-hati karena penelitian ini tidak menggunakan data kuantitatif atau rasio keuangan untuk menguji hubungan kausal antara green banking dan profitabilitas. Dengan demikian, kontribusi terhadap kinerja keuangan dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai temuan persepsional dan indikasi berdasarkan hasil wawancara, bukan sebagai bukti statistik mengenai peningkatan profitabilitas.

Temuan tersebut memperkuat perspektif Triple Bottom Line. Efisiensi biaya dan peningkatan produktivitas merepresentasikan dimensi profit, pengurangan penggunaan kertas dan sumber daya merepresentasikan dimensi planet, sedangkan kemudahan pelayanan bagi nasabah merepresentasikan dimensi people (Elkington, 1997). Dengan demikian, green banking memiliki potensi untuk menyatukan tujuan ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam aktivitas perbankan.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kontribusi lain yang cukup jelas terlihat pada peningkatan kualitas pelayanan. Penggunaan mobile banking, transaksi elektronik, dan sistem digital membuat sebagian proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis. Teller menyampaikan bahwa meningkatnya penggunaan layanan digital membuat transaksi nasabah menjadi lebih cepat sehingga proses pelayanan di teller juga menjadi lebih efisien.

Bagi nasabah, kemudahan tersebut memberikan manfaat berupa fleksibilitas waktu dan tempat dalam melakukan transaksi. Nasabah tidak selalu harus datang ke kantor untuk melakukan aktivitas perbankan tertentu. Kondisi ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan karena proses pelayanan menjadi lebih sederhana.

Akan tetapi, peningkatan kualitas pelayanan belum dapat dirasakan secara seragam oleh seluruh nasabah. Nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital masih membutuhkan pendampingan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan harus diikuti dengan pendekatan inklusif. Bank perlu mempertahankan pelayanan tatap muka bagi nasabah yang membutuhkannya sekaligus memberikan edukasi agar nasabah secara bertahap mampu memanfaatkan layanan digital.

Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya membangun persepsi positif terhadap layanan digital. Nasabah yang menganggap teknologi mudah digunakan akan lebih mudah mengadopsinya, sedangkan nasabah yang menganggap teknologi sulit atau berisiko cenderung mempertahankan pola transaksi konvensional (Ajzen, 1991).

Citra dan Reputasi Bank

Implementasi green banking juga memberikan kontribusi terhadap citra dan reputasi Bank BTN Syariah Cabang Jelutung. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa lingkungan kantor yang bersih, tertata, dan nyaman memberikan kesan positif kepada nasabah. Kondisi lingkungan fisik kantor dinilai mampu meningkatkan kenyamanan dan memberikan persepsi bahwa bank dikelola secara baik.

Reputasi juga terbentuk melalui persepsi nasabah terhadap modernisasi layanan. Nasabah menghubungkan penggunaan layanan digital dan pengurangan penggunaan kertas dengan citra bank yang modern serta lebih memperhatikan lingkungan. Bagi sebagian nasabah, komitmen terhadap lingkungan menjadi nilai tambah dalam mempertahankan penggunaan layanan bank, meskipun bukan merupakan faktor utama dalam menentukan pilihan bank.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Stakeholder Theory. Bank yang memperhatikan kepentingan nasabah dan lingkungan berpotensi membangun hubungan yang lebih positif dengan stakeholder. Reputasi tidak hanya terbentuk melalui kinerja finansial, tetapi juga melalui kualitas pelayanan, tanggung jawab sosial, dan kepedulian terhadap lingkungan (Freeman, 1984).

Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan digital juga berkontribusi terhadap loyalitas dan kepercayaan nasabah. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan layanan digital cenderung merasa lebih nyaman dan praktis dalam melakukan transaksi. Kenyamanan tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah tetap menggunakan layanan bank.

Kepercayaan juga berkaitan dengan persepsi bahwa bank mampu mengikuti perkembangan teknologi dan memberikan layanan yang modern. Nasabah

memandang penggunaan layanan digital dan upaya pengurangan kertas sebagai indikasi adanya perhatian bank terhadap modernisasi dan lingkungan. Meskipun demikian, penelitian ini tidak menunjukkan bahwa green banking merupakan satu-satunya faktor pembentuk loyalitas dan kepercayaan. Kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan pengalaman nasabah tetap merupakan faktor yang saling berkaitan.

Analisis Green Banking Berdasarkan Triple Bottom Line, Stakeholder Theory, dan Theory of Planned Behavior

Temuan penelitian secara keseluruhan memperlihatkan bahwa implementasi green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung dapat dipahami melalui tiga perspektif teoritis. Pertama, Triple Bottom Line Theory menunjukkan bahwa praktik green banking memiliki keterkaitan dengan tiga dimensi keberlanjutan, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan. Digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional (profit), pengurangan kertas dan penghematan energi mendukung aspek lingkungan (planet), sedangkan kemudahan layanan memberikan manfaat bagi nasabah (people) (Elkington, 1997).

Kedua, Stakeholder Theory memperlihatkan bahwa implementasi green banking berkaitan dengan upaya bank memenuhi kepentingan berbagai stakeholder. Nasabah memperoleh manfaat melalui layanan yang lebih cepat dan mudah, pegawai memperoleh dukungan teknologi dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan lingkungan memperoleh manfaat dari berkurangnya penggunaan sumber daya. Dengan demikian, green banking dapat menjadi mekanisme yang mengintegrasikan kepentingan ekonomi dengan kepentingan sosial dan lingkungan (Freeman, 1984).

Ketiga, Theory of Planned Behavior membantu menjelaskan mengapa implementasi green banking belum sepenuhnya optimal. Perilaku penggunaan layanan digital dipengaruhi oleh sikap nasabah, norma yang berkembang, dan persepsi mengenai kemampuan menggunakan teknologi. Sebagian nasabah telah memiliki sikap positif terhadap layanan digital karena menganggapnya praktis dan efisien, tetapi sebagian lainnya masih mempertahankan transaksi manual karena keterbatasan kebiasaan dan pemahaman.

Dengan demikian, persoalan utama implementasi green banking bukan hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan aspek kelembagaan dan perilaku. Bank membutuhkan kebijakan yang lebih jelas, sistem evaluasi yang terukur, edukasi kepada nasabah, peningkatan kompetensi pegawai, dan pengembangan produk yang lebih berorientasi lingkungan. Tanpa penguatan pada aspek tersebut, implementasi green banking cenderung berhenti pada digitalisasi layanan dan efisiensi operasional.

Kendala Implementasi dan Implikasi Pengembangan Green Banking

Meskipun memberikan kontribusi positif, penelitian menemukan bahwa implementasi green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung belum sepenuhnya optimal. Kendala utama meliputi keterbatasan sistem digital, belum terbiasanya sebagian nasabah menggunakan layanan elektronik, belum seluruh dokumen tersedia secara digital, sosialisasi yang belum merata, serta belum adanya pengembangan produk pembiayaan yang secara khusus berorientasi pada lingkungan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi menuju green banking membutuhkan perubahan yang bersifat sistemik. Digitalisasi saja belum cukup untuk membangun model perbankan hijau yang komprehensif. Bank perlu mengintegrasikan aspek lingkungan ke dalam kebijakan, produk, proses operasional, perilaku stakeholder, serta mekanisme evaluasi.

Implikasinya, pengembangan green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung dapat diarahkan pada empat agenda utama. Pertama, memperkuat green policy melalui kebijakan internal yang jelas, indikator kinerja, target pengurangan penggunaan sumber daya, dan evaluasi berkala. Kedua, memperluas green operation dengan mengoptimalkan sistem paperless, efisiensi listrik dan air, serta digitalisasi administrasi. Ketiga, meningkatkan green customer melalui edukasi dan pendampingan penggunaan layanan digital. Keempat, memperkuat green product melalui pengembangan produk dan pembiayaan yang mendukung kegiatan ekonomi berwawasan lingkungan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa green banking di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional, kualitas pelayanan, produktivitas, citra bank, serta kepercayaan dan loyalitas nasabah. Namun, kontribusi tersebut belum dapat dikatakan optimal karena praktik green banking masih lebih kuat pada aspek digitalisasi dan operasional dibandingkan pada aspek kebijakan dan pengembangan produk ramah lingkungan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan green banking membutuhkan integrasi antara teknologi, kebijakan kelembagaan, perilaku stakeholder, dan orientasi keberlanjutan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi model *green banking* terhadap kinerja perbankan pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa penerapan *green banking* telah dilakukan melalui berbagai praktik operasional, terutama digitalisasi layanan perbankan, penggunaan *mobile banking* dan *internet banking*, transaksi non-tunai, penerapan *paperless*, serta penghematan penggunaan listrik, air, dan kertas. Implementasi tersebut menunjukkan bahwa prinsip *green banking* telah mulai terintegrasi dalam aktivitas operasional bank,

meskipun belum sepenuhnya dituangkan dalam kebijakan khusus yang secara eksplisit menggunakan konsep *green banking*.

Penerapan *green banking* memberikan kontribusi positif terhadap kinerja perbankan syariah, terutama dalam efisiensi operasional dan peningkatan kualitas pelayanan. Digitalisasi mampu mengurangi proses administrasi manual, menghemat penggunaan kertas, mempercepat transaksi, dan meningkatkan produktivitas pegawai. Dari perspektif *Triple Bottom Line*, praktik tersebut mencerminkan keterkaitan antara efisiensi ekonomi (*profit*), kepedulian terhadap lingkungan (*planet*), dan peningkatan manfaat pelayanan bagi nasabah (*people*).

Selain aspek operasional, implementasi *green banking* turut memberikan kontribusi terhadap citra dan reputasi bank serta kepercayaan dan loyalitas nasabah. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan layanan digital merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Lingkungan kantor yang bersih, tertata, dan nyaman juga memberikan persepsi positif terhadap profesionalisme bank. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *green banking* dapat memperkuat hubungan antara bank dengan stakeholder sebagaimana dijelaskan dalam *Stakeholder Theory*.

Namun demikian, implementasi *green banking* di Bank BTN Syariah Cabang Jelutung belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan sistem digital, kebiasaan sebagian nasabah menggunakan layanan konvensional, belum seluruh dokumen tersedia secara digital, sosialisasi yang belum merata, serta belum berkembangnya produk pembiayaan yang secara khusus berorientasi pada lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan *green banking*, peningkatan edukasi dan literasi digital nasabah, pengembangan kompetensi pegawai, penyempurnaan sistem digital, serta pengembangan produk dan pembiayaan yang mendukung keberlanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *green banking* pada Bank BTN Syariah Cabang Jelutung telah memberikan kontribusi positif terhadap aspek operasional, pelayanan, dan reputasi bank, tetapi penerapannya masih perlu dikembangkan secara lebih komprehensif. Integrasi antara *green product, green operation, green customer,* dan *green policy* menjadi penting agar praktik *green banking* tidak hanya berorientasi pada digitalisasi layanan, tetapi berkembang menjadi strategi perbankan syariah yang mendukung efisiensi, kemaslahatan stakeholder, dan keberlanjutan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179–211.

Alfiah, D. N., & Pujiati, L. (2024). Penerapan *green banking* pada perbankan BUMN di Indonesia: Studi kasus pada perbankan BUMN yang terdaftar di BEI tahun

2021–2022. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 6*(4), 2425–2434. https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i4.1958

Bank Indonesia. (2014). *Keuangan berkelanjutan dan implementasi green banking*. Bank Indonesia.

Dewi, A. R. S., & Pamungkas, I. D. (2024). Peran *green banking* sebagai pemoderasi pada determinan kinerja keuangan bank umum syariah periode 2018–2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6*(6).

Dewi, R. K. (2023). Analisis pengaruh implementasi *green banking* terhadap kinerja keuangan dan kinerja lingkungan perbankan. *JEMB: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis, 1*(1), 1–10.

Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone.

Fahmi, I. (2013). *Manajemen strategis: Teori dan aplikasi*. Alfabeta.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Handajani, L., Husnan, L. A. H., & Rifa'i, A. (2020). Kajian tentang praktik *green banking* pada bank BUMN. *Jurnal Economia*.

Haryani, S., & Cahyani, D. (2020). *Stakeholder theory* dan implikasinya dalam pengelolaan keuangan berkelanjutan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 10*(2), 245–260.

Kurniawan, A. (2024). Pengaruh penerapan *green banking*, dana pihak ketiga dan *non-performing financing* terhadap penyaluran pembiayaan bank umum syariah. *Jurnal Ekonomi, 4*(1), 1589–1605.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang penerapan keuangan berkelanjutan bagi lembaga jasa keuangan, emiten, dan perusahaan publik*. Otoritas Jasa Keuangan.

Setiyobono, R., Ahmar, N., & Darmansyah. (2019). Pengukuran kinerja perbankan syariah berbasis *Maqashid Syariah Index*: Bank syariah di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP), 6*(2), 111–126. https://doi.org/10.35838/jrap.v6i02.1249

Siahaan, C., Silalahi, A. S., & Sianipar, A. S. (2021). Analysis of *green banking* sustainability and financial performance implementation towards profitability of

banking listed on the Indonesia Stock Exchange in 2012–2018. *Journal of Management Science (JoMAS), 1*(1), 12–20.

Soemitra, A. (2017). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Kencana.

Srisusilawati, P., et al. (2022). Implementasi *Maqashid Syariah* terhadap produk perbankan syariah. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah, 7*(1). https://doi.org/10.24235/jm.v7i1.8409

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suyuthi, L. N., & Fageh, A. (2024). Tinjauan normativitas dan historisitas implementasi *green banking* pada Bank Syariah Indonesia. *Al-Afkar: Journal for Islamic Studies, 7*(3), 1364–1375. https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v7i3.1044

Wrespatiningsih, H. M., & Mahyuni, L. P. (2022). Praktik *green banking* dalam memediasi pengaruh *corporate social responsibility* terhadap kinerja perusahaan perbankan. *JABI: Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, 5*(1), 29–44. https://doi.org/10.32493/jabi.v1i1.y2022.p29-44

Yoserizal, S., & Wahid, A. (2022). *Strategi pengelolaan perbankan di Indonesia*. Deepublish.

Desta, S. Y., Subagiyo, R., & Usdeldi. (2022). Pengaruh *sharia compliance* terhadap kinerja keuangan dengan mediasi kinerja *Maqashid Syariah* pada perbankan syariah. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah, 9*(1), 76–108. https://doi.org/10.21274/an.v9i1.5485