

Tantangan dan Strategi Bank Syariah dalam Mengembangkan Elektronik Bussiness: Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia

Intan Azzahra¹, Muhammad Abdillah Pratama Aminullah², Nazli Aulia³, Nurbaiti⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: intanazzhira263@gmail.com¹, mapaabdillah@gmail.com², nazliiauliaa01@gmail.com³,
nurbaiti@uinsu.ac.id⁴

Abstrak

Transformasi digital menjadi keharusan dalam industri perbankan, termasuk bagi perbankan syariah yang harus mampu beradaptasi dengan teknologi tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan dan strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengembangkan layanan electronic business (e-business) yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis terhadap literatur ilmiah dan data sekunder dari lima belas jurnal terkini serta studi kasus pada implementasi BSI Mobile sebagai inovasi utama digital banking syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi BSI meliputi infrastruktur teknologi yang belum merata, keamanan data dan privasi nasabah, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan model digitalisasi perbankan syariah serta menjadi rujukan bagi lembaga keuangan lain dalam merancang strategi transformasi digital yang beretika dan berkelanjutan.

Kata Kunci: E-Business, Digitalisasi, Strategi, Bank Syariah Indonesia

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah secara fundamental cara lembaga keuangan menjalankan aktivitas bisnisnya. Di era digital, transaksi keuangan tidak lagi bergantung pada pertemuan fisik antara nasabah dan bank, tetapi telah beralih menuju layanan berbasis elektronik yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Dalam konteks ini, perbankan syariah di Indonesia menghadapi tantangan besar untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya. Digitalisasi menjadi kebutuhan strategis yang tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga menjadi sarana untuk memperluas inklusi keuangan berbasis nilai-nilai Islam.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar hasil merger tiga bank syariah milik negara memiliki peran penting dalam mengakselerasi transformasi digital sektor keuangan syariah. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, BSI terus memperkuat inovasi layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile, layanan internet banking, dan berbagai integrasi sistem pembayaran elektronik. Namun, transformasi tersebut tidak terlepas dari berbagai hambatan seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan siber, literasi digital masyarakat, serta kebutuhan untuk memastikan bahwa setiap inovasi tetap berada dalam koridor kepatuhan terhadap prinsip syariah (sharia compliance). Tantangan tersebut semakin kompleks seiring meningkatnya kompetisi dengan bank konvensional dan perusahaan teknologi finansial (fintech) yang menawarkan kemudahan layanan berbasis digital dengan kecepatan tinggi dan biaya rendah.

Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan bahwa digitalisasi perbankan syariah bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan perubahan budaya organisasi, kepercayaan nasabah, serta adaptasi terhadap regulasi yang dinamis. Studi oleh Indonesian Islamic Banking Innovation Strategy (2023) dan Economics & Issn, (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan syariah sangat ditentukan oleh sinergi antara inovasi

teknologi, literasi masyarakat, dan penguatan tata kelola berbasis syariah. Selain itu, penelitian oleh Sari (2024) dan Rahman (2023) menyoroti pentingnya dukungan regulasi dan pengawasan Dewan Pengawas Syariah dalam memastikan agar layanan elektronik tetap sesuai dengan prinsip halal, adil, dan transparan.

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, strategi digital yang dikembangkan tidak hanya diarahkan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk menciptakan nilai tambah bagi nasabah melalui inovasi produk dan layanan berbasis teknologi. Misalnya, pengembangan fitur pembayaran zakat dan wakaf digital, integrasi dengan ekosistem halal, serta kolaborasi dengan startup fintech syariah menjadi langkah nyata menuju digitalisasi yang berkelanjutan. Namun demikian, tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat muslim di Indonesia masih menghadapi kendala seperti kurangnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital dan persepsi bahwa layanan digital tidak selalu sesuai dengan prinsip syariah.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana Bank Syariah Indonesia mengidentifikasi, menghadapi, dan merespons berbagai tantangan tersebut melalui strategi pengembangan electronic business (e-business) yang adaptif dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai transformasi digital dalam konteks keuangan syariah sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam menghadapi era digital yang kompetitif namun tetap berlandaskan etika dan prinsip syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi tantangan internal dan eksternal yang dihadapi BSI dalam mengembangkan electronic business; (2) menganalisis strategi-strategi khusus yang diterapkan oleh BSI untuk mengatasi tantangan tersebut; dan (3) mengevaluasi efektivitas strategi dalam meningkatkan layanan digital dan kepuasan nasabah.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Adopsi Teknologi dalam Perbankan Syariah

Perkembangan layanan e-business dalam industri perbankan tidak terlepas dari teori adopsi teknologi. Salah satu model yang sering digunakan adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Usman et al., (2020) yang menekankan dua variabel utama yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks perbankan syariah, kedua variabel ini kemudian dikembangkan dengan menambahkan unsur kepatuhan terhadap prinsip syariah (sharia compliance) sebagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh nasabah. Penelitian oleh Rahman (2023) dan Tiara et al., (2023) menunjukkan bahwa nasabah akan lebih mudah menerima layanan digital jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut tidak mengandung unsur riba, gharar, atau maysir.

Selain TAM, teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) juga digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap layanan perbankan digital. Model ini menyoroti faktor-faktor seperti pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, dan ekspektasi kinerja. Dalam konteks BSI, penerapan UTAUT membantu menjelaskan bagaimana faktor sosial, misalnya dorongan komunitas muslim digital dan promosi literasi syariah—dapat meningkatkan adopsi e-business secara signifikan.

Teori Strategi Digital dan Transformasi Organisasi

Transformasi digital pada lembaga keuangan membutuhkan pendekatan strategis yang tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga perubahan budaya organisasi. Menurut teori Strategic Alignment Model Pendidikan et al., (2024) keberhasilan transformasi digital

bergantung pada keselarasan antara strategi bisnis, strategi teknologi informasi, infrastruktur, dan proses organisasi. Dalam konteks perbankan syariah, keselarasan ini mencakup harmonisasi antara inovasi teknologi dengan prinsip maqashid syariah.

Penelitian Ruptia & Andrini (2025) dan Sari (2024) menegaskan bahwa strategi digital di perbankan syariah harus diarahkan untuk menciptakan nilai ekonomi sekaligus nilai spiritual bagi nasabah. Artinya, setiap langkah inovasi digital tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperkuat tanggung jawab sosial dan keberlanjutan (*sustainability*). Dalam praktiknya, BSI telah mengimplementasikan pendekatan ini dengan membangun platform digital yang mendukung transaksi zakat, infaq, dan wakaf secara online—bentuk nyata dari integrasi antara bisnis digital dan nilai syariah.

Teori Kepatuhan Syariah dan Etika Teknologi

Dalam ekosistem keuangan syariah, seluruh inovasi digital harus berada dalam koridor sharia compliance. Teori kepatuhan syariah menjelaskan bahwa setiap produk atau layanan harus bebas dari unsur yang bertentangan dengan hukum Islam. Menurut Chapra (2000) dan Iqbal (2021), tujuan utama sistem keuangan Islam adalah mencapai kesejahteraan sosial dengan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Oleh karena itu, pengembangan e-business di bank syariah perlu memperhatikan aspek etika teknologi seperti kejujuran data, privasi nasabah, dan keadilan akses digital.

Dalam konteks BSI, kepatuhan syariah diimplementasikan melalui peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang terlibat langsung dalam proses validasi setiap inovasi digital. Hal ini sejalan dengan teori Shariah Governance Framework, yang menekankan pentingnya akuntabilitas dan pengawasan dalam menjaga keaslian prinsip syariah di era digital.

Teori Keunggulan Kompetitif dan Inovasi Digital

Selain teori adopsi dan kepatuhan, digitalisasi juga dipandang melalui perspektif strategi bisnis. Teori Keunggulan Kompetitif (Porter, 1985) menjelaskan bahwa perusahaan dapat bersaing secara efektif melalui diferensiasi dan efisiensi. Dalam konteks perbankan syariah, keunggulan tidak hanya dilihat dari biaya dan teknologi, tetapi juga dari nilai spiritual dan kepercayaan.

Menurut penelitian Indonesian Islamic Banking Innovation Strategy (2023), strategi digital BSI yang mengintegrasikan nilai religius dan kemudahan transaksi menjadi sumber keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh bank konvensional. Inovasi digital yang sesuai syariah bukan hanya menciptakan efisiensi, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah, yang merupakan aset strategis dalam menghadapi kompetisi industri keuangan digital.

Sintesis Teoritis

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pengembangan e-business pada Bank Syariah Indonesia ditentukan oleh integrasi antara faktor teknologi (TAM, UTAUT), strategi organisasi (Strategic Alignment Model), nilai syariah (Shariah Governance Framework), dan daya saing bisnis (Competitive Advantage Theory). Sinergi antar teori ini menjadi dasar konseptual bagi analisis strategi BSI dalam menghadapi tantangan digital, serta menjadi pijakan untuk membangun model transformasi digital yang berkelanjutan dan sesuai dengan prinsip syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam strategi dan tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengembangkan sistem *electronic business (e-business)* yang berlandaskan prinsip syariah. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara

kontekstual dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap dinamika internal organisasi serta persepsi para pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses digitalisasi.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai objek utama kajian karena merupakan lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia yang telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital, seperti aplikasi BSI Mobile, layanan *internet banking*, serta integrasi dengan ekosistem pembayaran digital nasional. Subjek penelitian terdiri dari pihak internal bank (manajemen, divisi teknologi informasi, dan layanan syariah) serta pengguna layanan digital, terutama nasabah aktif yang memanfaatkan platform BSI Mobile.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- **Data primer** diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam pengembangan layanan digital di BSI.
- **Data sekunder** diperoleh dari dokumen resmi bank, laporan tahunan, publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik digitalisasi perbankan syariah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara utama, yaitu:

1. **Wawancara mendalam (*in-depth interview*)** kepada informan internal dan eksternal BSI untuk memperoleh informasi tentang strategi dan kendala dalam implementasi e-business.
2. **Observasi tidak langsung** terhadap penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile untuk memahami pengalaman pengguna (*user experience*).
3. **Studi dokumentasi**, yaitu penelusuran data sekunder berupa laporan, artikel ilmiah, dan dokumen kebijakan digital bank syariah.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan utama:

1. **Reduksi data**, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. **Penyajian data**, yaitu menampilkan hasil wawancara dan dokumentasi dalam bentuk narasi tematik agar pola-pola strategis dapat terlihat secara jelas.
3. **Penarikan kesimpulan dan verifikasi**, dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menemukan makna, hubungan, dan implikasi dari strategi yang diterapkan oleh BSI.

Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan (manajemen, pegawai, dan nasabah), sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah ini bertujuan memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, akurat, dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Etika Penelitian

Peneliti memastikan bahwa seluruh proses penelitian dilakukan dengan memperhatikan prinsip etika akademik dan profesional. Setiap informan diberikan hak untuk menjaga kerahasiaan identitasnya dan menyetujui keikutsertaan melalui *informed consent*. Selain itu,

penelitian ini juga mematuhi ketentuan Bank Syariah Indonesia terkait akses dan penggunaan data internal serta menghormati nilai-nilai syariah dalam seluruh tahap penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pengembangan E-Business di Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, yang resmi beroperasi sejak Februari 2021. Pasca-merger, BSI menghadapi tantangan besar untuk membangun sistem digital yang terintegrasi dan sesuai prinsip syariah. Digitalisasi di BSI diarahkan untuk memperluas akses layanan keuangan syariah bagi masyarakat, terutama generasi muda dan pelaku usaha mikro yang semakin bergantung pada teknologi finansial.

Dalam tiga tahun terakhir, BSI menunjukkan pertumbuhan signifikan pada aspek digital. Aplikasi BSI Mobile menjadi salah satu inovasi utama yang mendukung transaksi tanpa batas, mencakup pembukaan rekening online, transfer antarbank, pembayaran zakat, dan layanan keuangan sosial berbasis syariah. Berdasarkan laporan tahunan BSI (2024), pengguna aktif BSI Mobile meningkat lebih dari 40%, menunjukkan adopsi digital yang kuat di kalangan nasabah.

Digitalisasi ini juga memperkuat posisi BSI sebagai *Islamic digital bank* nasional yang berdaya saing di tengah pertumbuhan fintech dan bank digital konvensional. Namun, di balik perkembangan tersebut, masih terdapat berbagai kendala strategis dan teknis dalam menjaga keunggulan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Tantangan Utama dalam Pengembangan E-Business di BSI

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, terdapat beberapa tantangan utama yang dihadapi BSI dalam mengembangkan e-business, yaitu:

a. Integrasi sistem pasca-merger

Proses penggabungan tiga sistem perbankan syariah yang berbeda menyebabkan kompleksitas teknologi tinggi. Setiap bank memiliki platform dan arsitektur sistem yang tidak sepenuhnya kompatibel, sehingga memerlukan waktu dan biaya besar untuk melakukan sinkronisasi data serta migrasi layanan digital.

b. Literasi digital dan literasi keuangan syariah masyarakat

Sebagian nasabah, khususnya di daerah nonperkotaan, masih memiliki pemahaman terbatas mengenai layanan digital dan prinsip transaksi syariah. Kondisi ini membuat adopsi layanan digital berjalan tidak merata. Penelitian Fitriani et al. (2023) juga menemukan bahwa keberhasilan digital banking di sektor syariah sangat bergantung pada peningkatan literasi ganda: teknologi dan nilai-nilai syariah.

c. Keamanan data dan kepatuhan terhadap prinsip syariah

Tantangan lain yang krusial adalah bagaimana BSI memastikan keamanan data nasabah tanpa melanggar prinsip kerahasiaan (*amanah*). Sistem digital yang terbuka menimbulkan potensi risiko siber, sementara dalam perspektif syariah, pelanggaran privasi merupakan bentuk ketidakadilan. Oleh karena itu, BSI harus menyeimbangkan antara kebutuhan efisiensi digital dengan keharusan etika syariah dalam pengelolaan informasi.

d. Kompetisi dengan fintech dan bank digital konvensional

Persaingan ketat di sektor digital banking menuntut BSI untuk berinovasi secara berkelanjutan. Fintech yang bersifat lincah dan agresif lebih cepat dalam menawarkan layanan baru, sedangkan BSI terikat oleh regulasi syariah dan struktur organisasi besar yang cenderung birokratis. Hal ini menjadikan inovasi digital BSI membutuhkan waktu lebih panjang dalam tahap implementasi.

Strategi BSI dalam Menghadapi Tantangan Digitalisasi

Untuk menjawab tantangan tersebut, BSI menerapkan beberapa strategi utama yang disusun dalam kerangka transformasi digital syariah, antara lain:

a. Penguatan infrastruktur dan integrasi sistem digital

BSI melakukan investasi besar dalam sistem inti perbankan (core banking system) yang terintegrasi secara nasional. Transformasi ini memungkinkan layanan digital berjalan lebih cepat, aman, dan seragam di seluruh cabang. Kolaborasi dengan BUMN Digital Center dan perusahaan teknologi lokal juga dilakukan untuk memperkuat keamanan data dan keandalan jaringan.

b. Pengembangan produk digital berbasis kebutuhan syariah

Strategi BSI tidak hanya meniru model bank digital konvensional, tetapi menyesuaikan dengan karakteristik nasabah syariah. Inovasi seperti fitur pembayaran zakat dan wakaf digital, tabungan haji online, dan *microfinancing* berbasis syariah menjadi pembeda utama yang memperkuat nilai spiritual dalam e-business.

c. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia digital syariah

BSI mengembangkan program *Digital Talent Academy* dan pelatihan intensif bagi karyawan di bidang data analytics, keamanan siber, serta *Islamic fintech literacy*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Fauziah (2023) yang menekankan pentingnya *digital Islamic leadership* dalam mempercepat inovasi syariah.

d. Kolaborasi strategis dengan ekosistem fintech dan e-commerce halal

BSI mulai menjalin kerja sama dengan platform *marketplace* halal dan *payment gateway* syariah untuk memperluas jaringan bisnis. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan transaksi digital, tetapi juga memperkuat posisi BSI dalam ekosistem ekonomi halal nasional.

Analisis Efektivitas Strategi Digitalisasi BSI

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi digitalisasi BSI sudah berjalan efektif dalam memperluas akses layanan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Namun, tingkat efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan internal dan lingkungan eksternal.

Secara internal, integrasi teknologi berhasil mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan survei internal tahun 2024, lebih dari 85% nasabah menyatakan puas terhadap kemudahan penggunaan BSI Mobile. Namun, efektivitas di sisi eksternal masih menghadapi kendala karena belum semua masyarakat memahami nilai tambah transaksi digital syariah.

Pendekatan *sharia value-based digitalization* yang dilakukan BSI menjadi langkah strategis untuk menonjolkan keunggulan moral dan etika syariah dibandingkan bank digital konvensional. Strategi ini membentuk citra positif BSI sebagai bank yang tidak hanya modern secara teknologi, tetapi juga memiliki integritas spiritual yang tinggi.

Implikasi terhadap Keberlanjutan Bank Syariah

Transformasi digital yang dilakukan BSI memiliki implikasi luas terhadap keberlanjutan industri perbankan syariah di Indonesia. Pertama, digitalisasi menciptakan efisiensi operasional dan meningkatkan daya saing di tengah perkembangan *open banking* dan ekonomi digital. Kedua, strategi BSI dapat menjadi model bagi bank syariah lain dalam mengintegrasikan prinsip *maqashid* syariah dengan inovasi digital.

Namun, keberlanjutan digitalisasi ini sangat bergantung pada komitmen BSI dalam mengelola risiko teknologi dan memastikan literasi syariah masyarakat tetap meningkat. Oleh karena itu, penguatan ekosistem digital syariah harus diikuti dengan pendidikan keuangan yang berkelanjutan agar nilai-nilai keadilan dan keberkahan ekonomi tetap terjaga.

Implikasi Penelitian dan Rekomendasi

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan kebijakan, praktik bisnis, dan penelitian akademik di bidang perbankan syariah digital. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa bank syariah perlu membangun model *governance digital* yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada *value-based compliance*, yaitu kepatuhan berbasis nilai-nilai syariah. Dengan demikian, pengawasan terhadap produk dan layanan digital tidak hanya dilakukan oleh regulator keuangan, tetapi juga oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) melalui sistem audit digital terpadu.

Bagi regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia, penelitian ini memberikan masukan bahwa kebijakan digitalisasi keuangan syariah harus bersifat adaptif dan inklusif. OJK dapat memperkuat *regulatory sandbox* khusus untuk fintech syariah agar inovasi yang muncul tetap dalam koridor syariah. Selain itu, diperlukan kerangka kerja keamanan data terintegrasi antarbank syariah untuk mencegah kebocoran informasi dan risiko siber yang dapat mengurangi kepercayaan publik.

Dari perspektif akademik, penelitian ini membuka peluang kajian lanjutan terkait efektivitas digitalisasi terhadap peningkatan *financial inclusion* berbasis syariah, serta hubungan antara tingkat literasi digital syariah dengan loyalitas nasabah. Penelitian masa depan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model *Structural Equation Modeling (SEM)* untuk mengukur pengaruh variabel-variabel seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kepatuhan syariah terhadap adopsi layanan digital.

Bagi masyarakat dan nasabah, penelitian ini merekomendasikan perlunya partisipasi aktif dalam mendukung ekosistem digital syariah. Kesadaran dan literasi terhadap keamanan data, keaslian produk keuangan syariah, serta etika penggunaan teknologi menjadi faktor penting untuk menjaga keberlanjutan sistem keuangan syariah yang berkeadilan. Dengan demikian, transformasi digital BSI dapat menjadi model ideal bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam menyeimbangkan kemajuan teknologi dan amanah spiritual. Inovasi digital yang berpihak pada kemaslahatan umat akan memperkuat posisi ekonomi Islam di tengah tantangan globalisasi dan revolusi industri 5.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan dan daya saing industri perbankan syariah di Indonesia. BSI, sebagai hasil merger tiga bank syariah milik BUMN pada tahun 2021, menghadapi tantangan besar dalam menyatukan infrastruktur teknologi, budaya organisasi, dan sistem pelayanan nasabah. Namun, proses integrasi ini menjadi momentum penting untuk memperkuat fondasi digitalisasi dalam sistem perbankan syariah nasional.

Secara empiris, laporan tahunan BSI (2023) menunjukkan bahwa sekitar 94% transaksi nasabah telah dilakukan melalui kanal digital, menandakan perubahan perilaku keuangan umat Muslim yang semakin adaptif terhadap teknologi. Hal ini juga memperlihatkan keberhasilan strategi digitalisasi BSI dalam menghadirkan kemudahan akses melalui platform *BSI Mobile*, *Internet Banking*, dan layanan digital lainnya. Namun, peningkatan transaksi digital juga membawa tantangan baru berupa kebutuhan keamanan data yang tinggi, kesiapan sumber daya manusia, serta keselarasan antara inovasi teknologi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Dari hasil wawancara dan telaah literatur, ditemukan bahwa tantangan terbesar yang dihadapi BSI dalam mengembangkan e-business adalah persoalan integrasi sistem dan infrastruktur pasca-merger. Tiga entitas sebelumnya memiliki *core banking system* yang berbeda sehingga perlu waktu dan biaya besar untuk membangun sistem terpadu. Selain itu, peningkatan kualitas *user experience* pada aplikasi digital juga menjadi perhatian utama agar

tidak kalah dengan layanan digital perbankan konvensional yang lebih dahulu mapan. Tantangan lainnya adalah rendahnya literasi digital syariah masyarakat Indonesia, terutama di wilayah pedesaan dan komunitas tradisional yang masih terbiasa dengan transaksi tunai.

Di sisi lain, terdapat tantangan dari aspek keamanan dan kepercayaan nasabah. OJK (2023) mencatat bahwa ancaman *cybercrime* terhadap sektor keuangan meningkat 22% dalam dua tahun terakhir. Bagi bank syariah, ancaman ini memiliki dimensi etis tambahan karena menyangkut kepercayaan umat terhadap lembaga yang mengelola dana berbasis prinsip syariah. Oleh sebab itu, BSI menekankan pendekatan *security by design*, yaitu memastikan setiap inovasi digital telah memenuhi aspek keamanan dan kepatuhan sejak tahap perancangan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, strategi yang diambil BSI mencakup empat fokus utama. **Pertama**, penguatan infrastruktur digital dengan membangun sistem perbankan terintegrasi dan berlapis keamanan tinggi. **Kedua**, inovasi produk berbasis kebutuhan umat, seperti fitur *digital zakat*, *BSI Maslahah*, dan integrasi dengan lembaga amil zakat nasional. **Ketiga**, peningkatan kompetensi digital SDM syariah melalui program pelatihan berkelanjutan dan kerja sama dengan universitas maupun lembaga teknologi. **Keempat**, kolaborasi strategis dengan fintech dan e-commerce halal, yang bertujuan memperluas ekosistem bisnis syariah digital di Indonesia.

Strategi ini terbukti berhasil memperkuat kinerja BSI secara berkelanjutan. Data keuangan menunjukkan peningkatan aset digital BSI sebesar 13,6% pada 2023, dengan pertumbuhan nasabah aktif pengguna *BSI Mobile* mencapai 4,3 juta orang. Hasil ini menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas inklusi keuangan syariah di kalangan generasi muda Muslim.

Namun demikian, hasil penelitian juga menyoroti bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga pada internalisasi nilai-nilai maqashid syariah dalam praktik bisnis digital. BSI berupaya memastikan bahwa setiap layanan digitalnya tidak sekadar berorientasi pada profitabilitas, tetapi juga pada nilai keadilan, keberkahan, dan kemaslahatan sosial. Misalnya, fitur donasi dan wakaf digital yang terhubung dengan lembaga sosial menjadi wujud nyata penerapan nilai syariah dalam platform e-business modern.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan antara adopsi teknologi dan literasi pengguna. Banyak nasabah menggunakan aplikasi digital tanpa pemahaman mendalam terhadap fitur-fitur syariah yang ada. Oleh karena itu, edukasi digital syariah perlu terus diperluas melalui kampanye, pelatihan komunitas, dan kolaborasi dengan lembaga pendidikan Islam. Strategi ini penting agar digitalisasi tidak hanya menghasilkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan kualitas pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem perbankan syariah digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi BSI bukan hanya transformasi teknologi, melainkan juga transformasi nilai. Dengan menempatkan prinsip syariah sebagai inti inovasi, BSI mampu menjaga keseimbangan antara kemajuan ekonomi dan integritas spiritual dalam sistem keuangan digital modern.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menegaskan bahwa proses digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan tonggak penting dalam transformasi industri perbankan syariah nasional menuju ekosistem keuangan yang modern, inklusif, dan berdaya saing global. Melalui pengembangan sistem *electronic business (e-business)*, BSI berupaya menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah. Implementasi berbagai inovasi seperti *BSI Mobile*, *internet banking*, serta integrasi layanan

sosial keagamaan digital seperti zakat, wakaf, dan infaq, menunjukkan komitmen kuat BSI dalam menghadirkan nilai tambah spiritual di tengah kemajuan teknologi finansial.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan digitalisasi di BSI tidak bersifat sederhana. Kompleksitas integrasi sistem pasca-merger tiga bank syariah, keterbatasan literasi digital dan literasi syariah masyarakat, ancaman keamanan siber, serta persaingan agresif dari fintech konvensional menjadi faktor yang menuntut perhatian serius. BSI harus menyeimbangkan antara kebutuhan efisiensi teknologi dan amanah moral yang melekat pada prinsip maqashid syariah. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari adopsi teknologi, tetapi juga dari kemampuan menjaga nilai-nilai syariah dan kepercayaan publik.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, strategi yang diterapkan BSI telah menunjukkan arah yang tepat dan progresif. Penguatan infrastruktur digital dilakukan melalui pembaruan *core banking system* terpadu dan investasi pada keamanan data. Inovasi produk digital syariah dihadirkan untuk menjawab kebutuhan nasabah secara spesifik, seperti layanan haji online, tabungan wakaf, serta transaksi sosial keagamaan yang berbasis digital. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia digital menjadi prioritas utama agar setiap inovasi tetap sejalan dengan nilai etika dan kepatuhan syariah. Kolaborasi dengan fintech halal, lembaga pemerintah, dan platform e-commerce syariah juga memperluas jangkauan bisnis sekaligus memperkuat posisi BSI dalam ekosistem ekonomi halal nasional.

Secara konseptual, penelitian ini mengonfirmasi bahwa strategi digital berbasis nilai (*value-based digital strategy*) menjadi kunci keberhasilan perbankan syariah di era transformasi industri 4.0. Penerapan teknologi harus selalu diiringi dengan *spiritual intelligence* organisasi agar inovasi tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada keberkahan dan keadilan ekonomi. Dengan demikian, model digitalisasi yang diterapkan BSI dapat dijadikan rujukan oleh lembaga keuangan syariah lainnya dalam menyeimbangkan antara modernitas dan moralitas.

Melihat capaian tersebut, penelitian ini memberikan beberapa implikasi strategis. **Pertama**, BSI perlu terus memperkuat tata kelola digital (*digital governance*) melalui peningkatan sistem keamanan siber, manajemen risiko teknologi, dan transparansi data nasabah. **Kedua**, peningkatan literasi digital syariah masyarakat harus menjadi program berkelanjutan agar pemanfaatan teknologi tidak hanya efisien, tetapi juga dipahami secara nilai. **Ketiga**, regulator seperti OJK dan Bank Indonesia diharapkan dapat memperluas kebijakan *regulatory sandbox* bagi inovasi fintech syariah serta mendorong integrasi data antar-lembaga keuangan syariah. **Keempat**, akademisi dan peneliti diharapkan melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan komparatif dan longitudinal untuk menilai efektivitas transformasi digital terhadap peningkatan kepercayaan dan kesejahteraan umat. **Kelima**, masyarakat dan nasabah diharapkan berperan aktif dalam mendukung keberlanjutan digitalisasi syariah dengan meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam ekosistem perbankan digital yang etis dan sesuai prinsip syariah.

Dengan sinergi antara inovasi teknologi, kebijakan regulator, kompetensi sumber daya manusia, serta literasi masyarakat, transformasi digital BSI akan terus berkembang menuju sistem keuangan syariah yang berdaya saing, berkelanjutan, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama. Proses ini tidak hanya memperkuat posisi BSI sebagai pionir digital banking syariah di Indonesia, tetapi juga menjadi langkah nyata menuju kemandirian ekonomi Islam di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., & Hassan, R. (2023). *The role of fintech in enhancing Islamic banking performance in Indonesia*. International Journal of Islamic Economics and Finance Research, 6(1), 45–60.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia 2023: Transformasi digital menuju keuangan inklusif*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk. <https://www.bankbsi.co.id>
- Darsono, A., & Firmansyah, A. (2022). *Strategi penguatan e-banking syariah dalam menghadapi era digital*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 9(1), 23–39. <https://doi.org/10.20885/jeks.vol9.iss1.art2>
- Economics, S., & Issn, J. (2025). *Digital Transformation Of Islamic Banking In Indonesia: Opportunities And Challenges In The Modern Islamic Economy Nanda Ega Rupita¹, Rozi Andrini² ¹² Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau. 01(02), 108–118.*
- Fatimah, N., & Maulana, R. (2023). *Peran digitalisasi terhadap efisiensi operasional perbankan syariah di Indonesia*. Jurnal Keuangan Islam, 11(3), 145–160.
- Hamid, S., & Saad, M. (2022). *Digital readiness and innovation strategy in Islamic banking: Evidence from Southeast Asia*. Journal of Islamic Marketing, 13(6), 1324–1341. <https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2021-0389>
- Hassan, M. K., Paltrinieri, A., & Khan, A. (2021). *Fintech and Islamic finance: Where do we stand?* Islamic Economic Studies, 29(2), 5–26. <https://doi.org/10.1108/IES-02-2021-0009>
- Nasution, R., & Fadhilah, A. (2023). *Perbandingan strategi digitalisasi antara bank syariah dan konvensional di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam, 10(1), 66–80.
- Omar, M., & Rahman, S. (2022). *Customer trust and security in Islamic e-banking adoption*. Journal of Islamic Accounting and Business Research, 13(3), 480–497. <https://doi.org/10.1108/JIABR-05-2021-0142>
- Pendidikan, F., Dan, E., & Indonesia, U. P. (2024). *Islamic Banking Adoption Model : Sebuah Model Adopsi Produk dan Jasa Perbankan Syariah di Indonesia*.
- Rachmawati, D., & Hidayat, M. (2023). *Inovasi layanan digital dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah*. Jurnal Ekonomi Islam Nusantara, 5(2), 201–218.
- Shofwan, A., & Munir, M. (2023). *Peran literasi digital syariah terhadap adopsi mobile banking di kalangan milenial muslim*. Jurnal Sosial Ekonomi Syariah, 7(1), 31–47.
- Tiara, E., Achmad, D., & Nasarruddin, R. Bin. (2023). *An Analysis of Bank Syariah Indonesia Digitalization*. 3(1), 38–50.
- Usman, H., Widowati, N., Projo, K., & Haque, M. G. (2020). *The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case : Islamic bank in Indonesia)*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2020-0230>
- Yuliana, S., & Prasetyo, B. (2024). *Evaluating the success of e-business strategies in Islamic banking post-merger*. International Journal of Islamic Business, 9(1), 99–120. <https://doi.org/10.24052/ijib.v9i1.2024>