

# PELUANG DAN TANTANGAN TRANSFORMASI DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

Rini Rahayu Kurniati<sup>1</sup>, Alifvira Febrianti<sup>2</sup>

[rinirahayu@unisma.ac.id](mailto:rinirahayu@unisma.ac.id) [22101092062@unisma.ac.id](mailto:22101092062@unisma.ac.id)

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi.  
Universitas Islam Malang

## *Abstract*

*Bank Syariah Indonesia (BSI) in digital transformation can prove its central role as a guardian of the growth of the sharia and halal financial ecosystem by continuing to sharpen its role in national and international financial markets. The aim of the research is to analyze the opportunities and challenges of digital transformation at Bank Syariah Indonesia (BSI). This research uses descriptive qualitative methods by collecting data using triangulation analytical techniques through BSI supervisor outlets as informants.*

*The research results show that the opportunities for digital transformation at BSI are: First, it can launch digital services in the form of: BSI Mobile, Internet Banking, SMS Banking, and virtual assistants. Secondly, it can make it easier for customers to carry out transactions without having to go to the bank directly. Third, by incorporating Sharia concepts, it can introduce Islamic service features. Fourth, it can create a level of competition in digital services. Meanwhile, the challenges of digital transformation at BSI are: First, there is hacking, A cyber attack that has the potential to disrupt or paralyze services. Second, cyber disaster recovery to ensure the continuity of bank operations during an incident.*

**Keywords:** *opportunities and challenges, digital transformation, Bank Syariah Indonesia*

## **Abstrak**

Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam transformasi digital dapat membuktikan peran sentralnya sebagai garda pertumbuhan ekosistem syariah dan keuangan halal dengan terus mempertajam kiprahnya di pasar keuangan nasional dan internasional. Tujuan penelitian untuk menganalisis peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan teknis analitis triangulasi melalui outlet supervisor BSI sebagai informan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa peluang transformasi digital pada BSI, adalah: Pertama dapat meluncurkan layanan digital berupa: BSI Mobile, Internet Banking, SMS Banking, dan virtual assistant. Kedua dapat memberikan kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mendatangi bank secara langsung. Ketiga dikemas dengan konsep syariah dapat meluncurkan fitur layanan Islami. Keempat dapat mewujudkan tingkat persaingan dalam layanan digital. Sedangkan tantangan transformasi digital pada BSI adalah: Pertama adanya peretasan yaitu serangan siber yang dapat melumpuhkan layanan. Kedua pemulihan bencana siber untuk memastikan kelangsungan operasional bank tetap berjalan selama insiden.

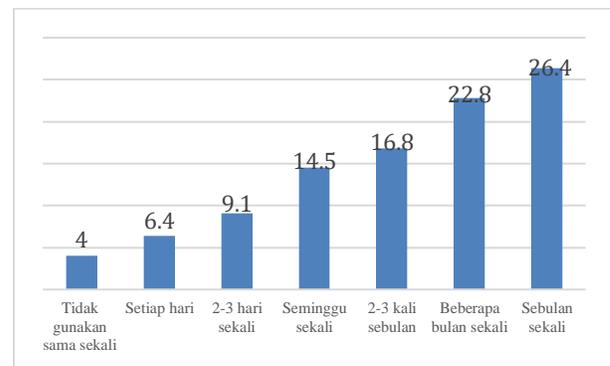
**Kata kunci:** Peluang dan Tantangan, Transformasi Digital, Bank Syariah Indonesia

## **1. PENDAHULUAN**

Transformasi digital adalah perubahan yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan yang ada pada masyarakat. Seiring berjalannya waktu, teknologi kian berkembang dengan cepat. Dalam satu dekade akhir ini, perkembangan teknologi telah mendorong berbagai industri untuk mengalami transformasi digital. Era digital saat ini memberikan pelayanan yang serba instan dan cepat. Hal ini membuat sebagian besar masyarakat meninggalkan era konvensional dan perlahan merubah pola tingkah lakunya tanpa disadari. Transformasi digital merubah semua industri termasuk industri perbankan dipaksa untuk mengubah cara berpikirnya. Bank yang dahulu hanya menunggu para nasabah datang dan menyimpan uangnya sudah tidak efektif lagi. Bank saat ini harus lebih aktif dan dinamis dibandingkan waktu lalu. Industri perbankan pun harus mengganti cara bisnisnya. Bukan dengan menunggu nasabah datang dan menabungkan uangnya, melainkan harus aktif mencari konsumen. Terutama nasabah saat ini menginginkan hal yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi perbankan kapan dan dimana saja. Oleh sebab itu, dengan mengaplikasikan digitalisasi, bank telah menciptakan sebuah pelayanan baru.

Transformasi digital telah merubah aktivitas perbankan tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor cabang sehingga aktivitas menjadi lebih mudah dan efisien. Saat ini bank telah mulai untuk mengembangkan fitur-fitur perbankan digital yang mereka miliki. Pengembangan tidak hanya terbatas pada penyediaan aplikasi dan website untuk bertransaksi, namun juga dilakukan pengembangan pada kantor

cabang. Beberapa bank telah mempunyai aplikasi masing-masing untuk berbagai keperluan seperti reservasi nomor antrian. Mencetak serta mengganti buku tabungan juga sudah dapat dilakukan lewat mesin. Para nasabah semakin dipermudah pula jika ingin membuka rekening karena saat ini dapat dilakukan sendiri oleh nasabah tanpa harus pergi ke kantor cabang. Sama halnya dengan teller yang kini juga dipermudah dalam penghitungan uang yang dulu harus dihitung dengan cara manual, kini telah menggunakan mesin khusus. Hal ini didukung oleh data masyarakat pengguna internet dalam pelayanan finansial sebagai berikut: Posisi pertama adalah 26,4 persen masyarakat yang sebulan sekali menggunakan layanan finansial digital. Frekuensi paling sering kedua adalah beberapa bulan sekali sebanyak 22,8 persen.



Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo dalam Vania, 2022)

Gambar: Diagram Masyarakat Pengguna Internet dalam Pelayanan Finansial

Dalam tiga tahun sejak merger 2021 hingga tahun 2023, jumlah nasabah terus meningkat menjadi 19,5 juta. Hal ini menjadikan BSI sebagai bank syariah dengan jumlah nasabah terbesar di dunia (Ananta, 2023), namun, Azarine (2023)

mengungkapkan bahwa pada Mei 2023, terjadinya gangguan layanan BSI yaitu serangan siber yang disebabkan oleh serangan ransomware dari sekelompok hacker. Ransomware adalah jenis perangkat lunak berbahaya yang mengunci akses ke sistem komputer korban dengan mengenkripsi data untuk meminta uang tebusan. Hacker berhasil menginfeksi sistem BSI dan menyandera data nasabah. Di era digital yang semakin maju, kebocoran data menjadi tantangan yang serius di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan, seperti yang terjadi pada BSI. Kebocoran data pribadi sebenarnya bukanlah hal baru, namun merupakan masalah yang sangat serius dan memprihatinkan. Terungkapnya informasi pribadi nasabah seperti nomor rekening, informasi kartu kredit, data identitas, dan detail keuangan dapat memiliki dampak yang merugikan. Kebocoran semacam ini dapat terjadi karena serangan siber, pelanggaran keamanan internal atau kelalaian dalam pengelolaan data. Selain menimbulkan resiko pencurian identitas, penipuan, dan penyalahgunaan finansial, kebocoran data pribadi perbankan juga dapat mengancam kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan dan menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan. Sektor perbankan menjadi sektor yang rentan terhadap serangan siber karena mengelola data sensitif, seperti informasi pribadi, rekening bank, dan transaksi keuangan yang sangat berharga bagi penjahat siber untuk melakukan pencurian identitas.

Pergeseran dunia perbankan konvensional menjadi digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses kerja, serta meningkatkan kualitas layanan bagi

nasabah. Melihat pola dan gaya transaksi nasabah di era milenial ini mengharuskan tersedianya kemudahan dalam setiap layanan perbankan. Hadirnya segmen pasar baru dari generasi milenial yaitu nasabah yang lebih muda menjadi salah satu faktor industri perbankan harus siap untuk berubah dan beradaptasi. Adanya adopsi teknologi membuat bank mampu berjalan secara lebih efisien. Menurut Hie (2021) bahwa, kemajuan teknologi digital membuat penguatan (empowerment) terhadap seluruh individu manusia. Karena itu pelaku ekonomi digital yang menunjang makin banyak manusia yang menikmati keunggulan digital baik sebagai konsumen maupun produsen, akan menjadi pemain yang sukses. Semakin terlihat bahwa prinsip ekonomi bukan zero-sum game, tetapi positive-sum game. Bank sebagai pilar utama institusi keuangan, mempunyai peran besar terhadap pembentukan ekosistem ekonomi baru yang diciptakan oleh transformasi digital ini. Karena itu bank perlu dan harus ikut bertransformasi.

Penelitian Andini, dkk (2023) tentang peluang dan tantangan peluang dan tantangan bank syariah dalam menghadapi era digital banking, penelitian ini bertujuan untuk menemukan, memahami, kemudian mengungkapkan makna atau nilai-nilai yang didapat dari peluang dan tantangan bank syariah di KCP Balikpapan Baru 1, dalam menghadapi era digital banking di Balikpapan Baru. Data yang dikumpulkan seperti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat peluang dan tantangan yang di hadapi bank syariah dalam era digital banking. Pertama adanya

kemudahan yang dirasakan setelah munculnya digital banking dimana diwarnai dengan kemudahan transaksi tanpa harus ke bank langsung. Kedua, dibalut dengan konsep syariah berdasarkan ajaran agama islam yang dimana jauh dari riba. Ketiga mempercepat jalannya kegiatan bank syariah di era digital banking adalah tingginya tingkat persaingan terdapat bank konvensional dan keterlambatan dari jaringan internet yang selalu tertinggal. Namun dalam penelitian Andini belum membahas tentang konsep syariah yang dapat meluncurkan fitur layanan Islami.

Bahkan Penelitian Ayunita (2024) belum membahas tantangan dan peluang transformasi digital tetapi membahas tentang peran sistem perbankan syariah Indonesia dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan bisnis di era digital menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) berperan penting dalam memperkuat perekonomian lokal dengan berperan sebagai mitra bisnis, pialang saham, Pemasok dan pedagang grosir barang dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus pelanggan. Disamping itu penelitian Septariani (2024) tentang peran penggunaan bank digital dan digital marketing dalam meningkatkan penjualan UMKM, mengungkapkan bahwa pemanfaatan bank digital seperti layanan perbankan online dan aplikasi perbankan telah memudahkan UMKM dalam melakukan transaksi keuangan, pembayaran, dan pengelolaan keuangan secara efisien. Sementara itu, pemasaran digital melalui platform online seperti media sosial, website, dan periklanan digital telah membantu UMKM memperluas jangkauan pasar, meningkatkan visibilitas, dan meningkatkan penjualan. Mereka

disarankan untuk mencoba berbagai strategi dan layanan, dan memantau kinerja mereka secara teratur untuk mengidentifikasi apa yang berhasil dan apa yang perlu ditingkatkan. Berdasar pada uraian tersebut maka menjadi sangat penting untuk mengkaji peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berdasar pada uraian yang telah disampaikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Berdasar pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: untuk menganalisis bagaimana Bagaimana peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

### **Transformasi Digital**

Teknologi digital yang sedang berkembang, World Economic Forum (2018) dalam Hie(2021) menyebutkan ada tujuh teknologi digital yang sedang mentransformasi dunia dalam riset Digital Transformation Initiative.

1. *Artificial intelligence* yaitu: Kemampuan mesin untuk meniru kecerdasan manusia, saat ini telah bisa lebih pandai daripada manusia di beberapa bidang, dan suatu saat akan lebih pandai daripada manusia di hampir semua bidang.
2. *Autonomous vehicle* yaitu: Kendaraan otonom, bukan dengan tujuan membuat orang tidak bisa menyetir lagi, namun lebih kepada meningkatkan keamanan masyarakat.
3. *Big data analytics and cloud* yaitu: Data yang dianalisis, maka ketepatan prediksi akan makin baik, dan cloud memungkinkan data dari berbagai sumber untuk dijadikan satu sehingga menjadikan super big data.

4. *Customs manufacturing and 3D printing* yaitu: Dengan teknologi digital sekarang, produk dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan individual, misalkan untuk prostesis (organ buatan) manusia yang dulunya harus memilih ukuran standar yang paling mendekati, saat ini bisa dibuat dengan sangat presisi untuk tiap orang.
5. *Internet of Things*; dengan teknologi *wireless digital* yaitu: Semua benda bisa menjadi sensor dan eksekutor. Misalkan CCTV yang tersebar di seluruh kota, bisa menjadi sensor mata untuk memantau kota menggantikan mata petugas, sekaligus bisa digunakan misalnya untuk memancarkan suara untuk mengusir burung yang menjadi hama di kota.
6. *Robot and drones* yaitu: Pekerjaan sehari-hari yang rutin mulai dapat digantikan dengan robot yang bila dilengkapi dengan kemampuan terbang drone, maka mampu lebih efektif. Contohnya, para petani di Temanggung menggunakan drone yang dapat menyemprot pupuk di sawah mereka dengan sangat cepat dan akurat, dan dengan biaya yang sangat murah dibandingkan mencari anak muda yang makin enggan melakukan pekerjaan tersebut.
7. *Social media and platforms* yaitu: media sosial sangat menunjang kebutuhan bersosialisasi manusia yang sangat mendasar, kita tentu merasakan bahwa kita mempunyai kenalan yang jauh lebih banyak sebelum masa digital. Lebih dari itu *platform* berbasis sosial juga banyak membantu masyarakat, misalkan *platform* [kitabisa.com](http://kitabisa.com) yang menghubungkan masyarakat yang perlu bantuan dengan yang mau memberikan bantuan.

Semua kemajuan teknologi ini dapat berdampak positif yang besar dan cepat kepada dunia, yang bisa meningkatkan kesejahteraan bagi banyak sekali penduduk dunia.

Hie (2021) menjelaskan, bahwa semua teknologi yang berkembang mendukung satu sama lainnya, dan saling terkait satu dengan lainnya. Teknologi digital membuat kehidupan manusia makin sejahtera, mudah, dan memenuhi keinginannya, hal ini sesuai dengan tujuan manusia mengalahkan alam untuk menikmati kehidupan fisiknya di dunia ini. Kita bayangkan, baru 3 tahun yang lalu kita masih membeli tiket kereta api dengan cara mengantri di loket di stasiun kereta, yang umumnya memakan waktu sampai 30 menit. Saat ini kita bisa membeli tiket kereta api dengan hanya melihat di smartphone kita, dan memerlukan waktu kurang dari 2 menit. Selisih waktu 28 menit yang terbuang sia-sia karena mengantri tiket kereta api, dapat kita gunakan untuk hal lain yang kita inginkan. Sesungguhnya, 28 menit itu bagaikan ditambahkan balik ke usia kita, setara dengan usia kita bertambah panjang 28 menit. Untuk memperoleh proses ini bukanlah sesuatu yang mahal untuk masyarakat, sesuatu hal yang murah dan bisa dijangkau oleh masyarakat, terlepas dari harga tiketnya tentunya.

Proses teknologi digital membuat banyak hal menjadi mudah dan murah, sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan ekonomi masyarakat. Suatu proses digitalisasi biasanya akan melalui jalur yang sama. Kita ambil contoh digitalisasi pelayanan perbankan. Awalnya proses digitalisasi akan mengalami fase *deception*, fase di mana orang memandang rendah produk digital

yang ada, karena kualitasnya jauh di bawah produk yang ada. Di masa awalnya internet banking di awal tahun 1990, masih menggunakan dial-up connection, dan dengan protokol eksekusi yang rumit. Jika ada pilihan di depan nasabah antara layanan seorang teller atau dengan komputer yang bisa ia operasikan untuk internet banking, pasti sang nasabah memilih layanan teller karena jauh lebih cepat dan mudah.

Jika layanan teller tidak dipilih lagi oleh nasabah, maka jumlah nasabah yang mengunjungi kantor cabang menurun drastis. Maka pimpinan bank yang rasional akan berpikir, untuk apa lagi ada kantor cabang yang sepi kunjungan nasabah. Maka terjadi penutupan kantor cabang, layanan tetap ada tetapi melalui smartphone bukan di gedung kantor cabang. Inilah yang disebut dematerialisasi (dematerialisation). Penyedia layanan yang berupa fisik lenyap, yang ada layanan berupa non-fisik atau digital. Dengan dematerialisasi, maka beban biaya akan menurun jauh, karena sesungguhnya memelihara dan mengoperasikan segala sesuatu yang bersifat fisik itu memakan biaya yang lebih tinggi dibandingkan yang non-fisik. Karena beban biaya operasional menurun, maka biaya yang dibebankan kepada nasabah pun bisa diturunkan, sampai pada level yang sangat murah, inilah yang disebut dengan demonetisasi (demonetization). Karena sangat murah, maka semua lapisan masyarakat dapat ikut menikmati layanan tersebut, inilah yang disebut dengan demokratisasi (democratization). Demokratisasi Digital menjangkau masyarakat kalangan bawah lebih luas, sehingga secara relatif membuat mereka bisa menjangkau layanan keuangan

dengan lebih ekonomis dan praktis. Kemajuan transformasi digital perbankan akan membuat layanan perbankan sedemikian murah, sehingga masyarakat kurang mampu yang sebelumnya tidak diincar menjadi nasabah karena biaya mengelolanya lebih mahal dibandingkan hasil yang didapat dari nasabah tersebut, sekarang bisa menjadi nasabah yang bernilai bagi pendapatan bank.

Macam- macam layanan digital banking merupakan pelaksanaan dari transformasi digital: Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking (Tampu Bolon, 2015)

#### 1. Internet Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (financial dan non financial) melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi internet banking, antara lain:

1. Transfer dana;
2. Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar;
3. Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik);
4. Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).

#### 2. Phone Banking

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi contact center bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah. Jenis- jenis transaksi

phone banking yang dapat dilakukan oleh nasabah, antara lain:

1. Transfer dana;
2. Informasi saldo;
3. Mutasi rekening;
4. Pembayaran (kartu kredit, PLN, Telepon, ponsel, listrik, asuransi);
5. Pembelian (pulsa isi ulang).

### 3. SMS Banking

SMS banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format Short Message Service (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah.

Jenis-jenis transaksi melalui SMS banking, antara lain:

1. Transfer dana;
2. Informasi Saldo;
3. Mutasi rekening
4. Pembayaran (kartu kredit);
5. Pembelian (pulsa isi ulang).

### 4. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan.

Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking.

Beberapa jenis transaksi mobile banking, antara lain:

1. Transfer dana;
2. Informasi saldo;
3. Mutasi rekening;
4. Informasi nilai tukar;
5. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi);
6. Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

## **Bank Syariah Indonesia (BSI)**

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus menunjukkan komitmen membangun ekosistem keuangan syariah di Indonesia melalui berbagai kerja sama dan program strategi yang berhasil memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan kinerja perseroan. Berkat hal ini, sampai Agustus 2023 BSI berhasil meraih 68 penghargaan di tahun 2023. BSI mendapatkan apresiasi sebagai “The Best Financial Performance Bank in 2022 (KBMI 3) Asset > IDR 200 Trillion dan Excellent Financial Performance Bank in 2022” dalam acara Infobank Banking Appreciation 2023 yang diselenggarakan oleh Infobank Media Group dan “The Most Outstanding Bank Syariah” dalam acara Bisnis Indonesia Financial Award 2023. BSI menunjukkan kemajuan digitalisasi dan tata kelola perusahaan yang baik. Tidak hanya itu, dari sisi kinerja BSI juga membukukan pembiayaan yang solid yaitu Rp 207,12 triliun. Selain itu, BSI juga berhasil menunjukkan pertumbuhan kinerja keuangan yang baik dengan membukukan laba Rp 4,26 triliun, atau bertumbuh signifikan 40,68%. Kinerja keuangan ini membawa BSI tumbuh di atas rata-rata industri pada tahun 2022. Pertumbuhan bank

syariah yang semakin pesat, sehingga dapat bersaing dengan bank konvensional. (Infobank, 2023).

Di sisi lain, menurut Ananta (2023) penambahan jumlah nasabah juga sejalan dengan kinerja perusahaan yang impresif pada sepanjang 2023. Atas pertumbuhan laba dan basis nasabah tersebut, perseroan mendapatkan apresiasi pada ajang Prominent Award 2024 di mana BSI memperoleh penghargaan kategori Best Number of Customers Sharia Bank in the World dan Excellent Business Performance with Beyond Sharia Banking Strategy. Sejak melakukan merger pada 2021, BSI secara konsisten terus mencatatkan pertumbuhan kinerja dan jumlah nasabah. Sepanjang 2023 lalu, laba bersih BSI tercatat mencapai Rp5,7 triliun atau naik 33,8% dibandingkan dengan tahun 2022. Laba bersih BSI sendiri meningkat setiap tahun, di mana pada 2022 mencapai Rp 4,3 triliun dan Rp 3 triliun pada 2021. Keberhasilan BSI dalam menjaga kinerja positif terlihat dari sejumlah indikator pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) - termasuk dana murah yang tumbuh dua digit, respon strategi yang tepat, serta model bisnis yang fleksibel dan terdigitalisasi. BSI sebelum melakukan merger, nasabah ingin bertransaksi dengan bank syariah namun saat itu layanan bank syariah terbatas baik dari sisi jaringan maupun teknologi informasi. Sekarang BSI menawarkan produk dan service yang mampu bersaing dengan bank besar sehingga menarik bagi nasabah.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode pengambilan data menggunakan wawancara kepada outlet

supervisor Bank Syariah Indonesia (BSI). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif pendekatan kualitatif dengan tahapan:

1. Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini data yang didapatkan dari pihak nasabah dan pihak BSI masih bersifat global tentang transformasi digital
2. Triangulasi, pada tahapan ini adalah menganalisis informasi yang diperoleh dari catatan-catatan yang sudah direduksi untuk dilihat kebenarannya sambil mencari data pendukung sehingga hasilnya dapat dipercaya. Tahapan ini menggunakan wawancara dengan informan serta dokumentasi yang didapatkan dari pihak bank. Selain itu penggalan informasi serta observasi tentang peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
3. Sajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dari tahap triangulasi dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan baik penyajian dalam bentuk tabel maupun naratif guna menggabungkan informasi yang tersusun kedalam bentuk yang terpadu. Dalam tahap ini sudah mendapat gambaran tentang peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
4. Penarikan Kesimpulan merupakan proses mencatat keteraturan, penjelasan tentang alur sebab akibat dari proses

penyajian data. Kemudian kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan kata lain sebelum kesimpulan akhir dilakukan, dapat didahului dengan kesimpulan dalam proses sebelumnya. Kesimpulan-kesimpulan sementara tersebut dengan model interaktif memunculkan kesimpulan final yang kompeten dengan proposisi-proposisi penelitian. Tahap akhir ini memunculkan kesimpulan yang dapat menjawab tujuan penelitian yaitu menganalisis peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

Fokus pada penelitian ini adalah peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Sayriah Indonesia (BSI).

Peluang:

1. Macam- macam layanan digital banking yang merupakan pelaksanaan dari *transformasi digital*
2. Prosesteknologi digital membuat banyak hal menjadi mudah dan murah
3. *Moblie banking*
4. Tingkat persaingan

Tantangan:

1. Peretasan
2. Pemulihan peretasan

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil wawancara dengan outlet supervisor Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai informan tentang peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Sayriah Indonesia (BSI) adalah sebagai berikut

#### **Peluang**

1. Macam- macam layanan digital banking yang merupakan pelaksanaan dari transformasi digital. Macam-macam layanan digital banking yang diluncurkan oleh BSI yaitu: (1) BSI Mobile, (2) Internet Banking, (3) SMS Banking, dan (4) virtual assistant.

- 1) BSI Mobile memberikan keistimewaan layanan: Pertama berkonsep syariah berupa fitur layanan Islami. Fitur ini untuk mendukung ibadah muslim setiap hari karena fitur ini menyediakan Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban. Selain dari pada itu pada fitur Islami juga memberikan jadwal ibadah sholat. Jika kita klik gambar masjid di kolom bawah maka akan muncul jadwal: Imsak, Subuh, Terbit Fajar/Syruq, Dzuhur, Ashr, Maghrib serta Isya. Serta ada menu lain yang bisa di klik untuk menunjukkan lokasi masjid dan arah kiblat. Sebagai seorang muslim sudah seharusnya wajib melaksanakan sholat sebagai perintah Allah dan menghindari riba sebagai larangan-Nya. Oleh karena itu, BSI Mobile menjadi solusi bagi nasabah untuk bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. BSI Mobile menemani nasabahnya sepanjang hari dan membuat segalanya menjadi seimbang secara finansial, spiritual, dan sosial. Kegiatan sosial dan berbagi ini karena BSI Mobile

juga menyediakan Fitur Berbagi-Ziswaf pada aplikasi BSI Mobile. Fitur ini memberikan kemudahan pada nasabah untuk berinfak secara konsisten setiap harinya. Disamping itu fitur ini juga merupakan elemen yang menyediakan layanan pengayaan, warteg portable, zakat komputer mini, zakat fitrah, fidiah dan lain sebagainya. Kedua: Mudah dan cepat dalam membuka rekening baik nasabah baru maupun nasabah eksisting. Ketiga: Transaksi bayar dan beli secara lenglap. Keempat: Berbagai pilihan untuk berinvestasi: Sukuk, Deposito, Tabungan e-mas. Kelima: Fitur pengajuan pembiayaan melalui mobile. Keenam: Nikmati berbagai promo menarik setiap bulannya.

- 2) *Internet Banking*: Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (financial dan non financial) melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank.
- 3) *SMS Banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service* (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah.

Macam-macam layanan digital tersebut memberikan layanan: transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening,

informasi nilai tukar, Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, ponsel, listrik), Pembelian (misal: isi ulang pulsa telepon, tiket pesawat, saham).

4) *virtual assistant*, yaitu mengelola sosial media dari perusahaan untuk meningkatkan pemasaran maupun layanan, meliputi penjadwalan janji temu, melakukan panggilan telepon, mengatur perjalanan, dan mengelola akun email.

2. Proses teknologi digital membuat banyak hal menjadi mudah dan murah BSI memberikan kemudahan bertransaksi dalam berbagai hal yaitu, waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk digital banking nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat mobile seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet dan/atau SMS.

Digital banking dapat mengurangi biaya operasional bank apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang relatif besar untuk membayar karyawan, sewa gedung, pengamanan, listrik, dan lainnya. Selain itu digital banking merupakan perkembangan teknologi yang dapat mendorong mewujudkan masyarakat less cash society. Less cash society adalah gaya hidup dengan menggunakan media transaksi atau uang elektronik dalam bertransaksi

sehingga tidak perlu membawa uang fisik.

### 3. *Mobile Banking*

BSI *Mobile* memberikan keistimewaan layanan berkonsep syariah berupa fitur layanan Islami. Fitur ini untuk mendukung ibadah muslim setiap hari. Penjelasan sudah diuraikan pada bahasan sebelumnya tentang BSI *Mobile*

### 4. Tingkat Persaingan

BSI berhasil meraih 68 penghargaan di tahun 2023. BSI mendapatkan apresiasi sebagai “The Best Financial Performance Bank in 2022 (KBMI 3) Asset > IDR 200 Trillion dan Excellent Financial Performance Bank in 2022” dalam acara Infobank Banking Appreciation 2023 yang diselenggarakan oleh Infobank Media Group dan “The Most Outstanding Bank Syariah” dalam acara Bisnis Indonesia Financial Award 2023. Jumlah nasabah BSI juga meningkat terus selama 2023. Dengan demikian pertumbuhan laba dan basis nasabah tersebut, BSI mendapat apresiasi pada ajang Prominent Award 2024 memperoleh penghargaan kategori Best Number of Customers Sharia Bank in the World dan Excellent Business Performance with Beyond Sharia Banking Strategy.

Hal ini didukung oleh Santoso (2024), bahwa laju pertumbuhan ekonomi syariah yang pesat di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah lama dikenal sebagai pemimpin tak terbantahkan dalam sektor perbankan syariah nasional.

Namun, dominasi yang kuat oleh satu entitas bisa membatasi dinamika persaingan yang sehat dan menghambat inovasi serta efisiensi. Hal ini untuk menumbuhkan persaingan yang sehat dan mendorong peningkatan layanan serta produk perbankan syariah di Indonesia. Kekuatan dominasi BSI sejak merger beberapa bank syariah besar di Indonesia yang melahirkan BSI, bank ini telah menjadi kekuatan yang dominan dengan aset dan kapasitas yang jauh mengungguli pesaing-pesaingnya.

## Tantangan

### 1. Peretasan

Peretasan merupakan serangan siber yang melumpuhkan semua layanan BSI. Menurut jenis serangan siber yang biasa disebut *ransomware* yakni meretas mengenkripsi data-data berharga milik target. Kemudian meminta sejumlah uang untuk membukanya kembali. Kejahatan yang dilakukan oleh penjahat yang memiliki keahlian dalam penggunaan sistem atau yang sering disebut (*Cyber Crimer*). Bagi *Cyber Crimer*, kejahatan melalui *internet banking/ mobile banking* dapat menjangkau jutaan calon korban dengan biaya yang tidak mahal. Kejahatan *internet banking/ mobile banking* ini telah merugikan banyak pengguna dan terus mengalami peningkatan. Modus yang sering digunakan dalam kejahatan ini adalah *pharming*, yaitu penipu atau *hacker* melakukan pengalihan dari situs yang sah ke situs palsu tanpa diketahui dan disadari oleh korban. Kemudian mengambil data yang dimasukkan oleh korban sehingga

masuk ke dalam area yang menjadi permainan penipu tersebut.

*Hacker* berhasil menginfeksi sistem perbankan BSI dan menyandera data nasabah maka terjadi kebocoran data pribadi nasabah seperti nomor rekening, informasi kartu kredit, data identitas, dan detail keuangan dapat memiliki dampak yang merugikan. Kebocoran semacam ini merupakan tantangan besar bagi BSI karena menimbulkan resiko pencurian identitas, penipuan, dan penyalahgunaan finansial, kebocoran data pribadi perbankan juga dapat mengancam kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan dan menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan.

## 2. Pemulihan Peretasan

Perlindungan komputer dengan perangkat lunak *anti-virus*, *spyware filter*, *filter e-mail* dan *program firewall*. Nasabah juga turut membantu agar segera hubungi bank yang bersangkutan dan laporkan atas kecurigaan yang dirasakan.

Memastikan kelangsungan operasional bank tetap berjalan selama insiden. BSI melakukan penanggulangan dan pemulihan sesuai dengan rencana kelangsungan usaha (*business continuity plan*), rencana pemulihan bencana (*disaster recovery plan*). Dengan demikian upaya BSI pada kasus peretasan telah dijalankan dengan memperbaiki sistem dengan tingkat perlindungan yang lebih tinggi segera memberikan notifikasi perihal terjadinya kegagalan perlindungan data pribadi kepada nasabah tanpa penundaan yang tidak perlu (*without undue delayed*) secara tertulis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Hie (2021) mengatakan bahwa semua teknologi yang berkembang mendukung satu sama lainnya, dan saling terkait satu dengan lainnya. Transformasi digital dengan teknologi digital membuat kehidupan manusia makin sejahtera, mudah, dan memenuhi keinginannya, hal ini sesuai dengan tujuan manusia mengalahkan alam untuk menikmati kehidupan fisiknya di dunia ini. Kita bayangkan, baru 3 tahun yang lalu kita masih membeli tiket kereta api dengan cara mengantri di loket di stasiun kereta, yang umumnya memakan waktu sampai 30 menit. Saat ini kita bisa membeli tiket kereta api dengan hanya melihat di smartphone kita, dan memerlukan waktu kurang dari 2 menit. Selisih waktu 28 menit yang terbuang sia-sia karena mengantri tiket kereta api, dapat kita gunakan untuk hal lain yang kita inginkan. Selain dari pada itu hasil penelitian ini sejalan pula dengan penelitian Amarta dan Nisa (2024) tentang Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah menjelaskan bahwa transformasi digital telah menjadi isu penting dalam industri keuangan, termasuk perbankan syariah di era digital saat ini. Layanan perbankan digital yang dikembangkan memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi kepada nasabah. Transformasi digital dalam perbankan syariah memiliki dampak signifikan, termasuk peningkatan efisiensi, produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

Terkait dengan tantangan, hasil penelitian ini sejalan dengan peraturan OJK dalam Azarine (2023) bahwa berkaitan dengan penyelenggaraan layanan perbankan

digital oleh bank umum. Tujuan utama peraturan ini adalah memastikan bahwa bank penyelenggara memiliki infrastruktur dan manajemen teknologi informasi (TI) yang memadai serta wajib menerapkan prinsip perlindungan nasabah. Namun Direktur Jenderal Aplikasi dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), juga turut tanggung jawab menangani kasus serangan siber terkait kebocoran sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

#### 4. KESIMPULAN

##### Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah:

Peluang :

- (1) BSI dapat meluncurkan layanan digital berupa: *BSI Mobile*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *virtual assistant* dengan berbagai keistimewaan: Fitur layanan Islami, mudah dan cepat dalam membuka rekening baik nasabah baru atau eksisting, transfer bayar dan beli secara lengkap, berbagai pilihan investasi: sukuk, deposito, tabungan e-mas, fitur pengajuan pembiayaan melalui mobile, berbagai promo menarik setiap bulan.
- (2) BSI dapat memberikan kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mendatangi bank secara langsung. Nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan *laptop* atau perangkat *mobile* seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet dan/atau SMS.

- (3) BSI dapat memberikan konsep syariah dengan meluncurkan fitur layanan Islami.

Fitur ini untuk mendukung ibadah muslim setiap hari karena fitur ini menyediakan Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban. Selain dari pada itu pada fitur Islami juga memberikan jadwal ibadah sholat.

- (4) BSI dapat mewujudkan tingkat persaingan dalam layanan digital dengan prestasi mendapatkan “The Most Outstanding Bank Syariah” dalam acara Bisnis Indonesia Financial Award 2023. Serta mendapat Prominent Award 2024 dengan memperoleh penghargaan kategori Best Number of Customers Sharia Bank in the World dan Excellent Business Performance with Beyond Sharia Banking Strategy.

Tantangan :

- (1) BSI terkena peretasan yaitu serangan siber yang dapat melumpuhkan layanan. *Hacker* berhasil menginfeksi sistem perbankan BSI dan menyandera data nasabah maka terjadi kebocoran data pribadi nasabah seperti nomor rekening, informasi kartu kredit, data identitas, dan detail keuangan dapat memiliki dampak yang merugikan
- (2) BSI melakukan pemulihan bencana siber untuk memastikan kelangsungan operasional bank tetap berjalan selama insiden.

##### Saran

- (1) Nasabah perlu waspada akan pembajakan nomor ponsel dan pencurian PIN mobile banking atau kejahatan lain, meskipun digital banking melalui mobile banking

memungkinkan pengelolaan bisnis yang cepat, efisien dan efektif.

- (2) Bank perlu melakukan risiko keamanan siber, kesenjangan digital, dan persaingan dirupsi di industri perbankan, meskipun digital banking melalui mobile banking memberikan jangkauan layanan yang luas, dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Islam Malang atas dukungan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga bisa berjalan dengan lancar. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah berperan sebagai narasumber dalam penelitian ini. Bantuan dan Informasi yang diberikan sangat berharga dalam memperkaya hasil penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kerja sama yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

## REFERENSI

Amarta, Priska Cintya dan NisaFauzatul Laily. 2024. Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah, *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* Vol.2, No 3, Page: 134-145

Ananta, 2024. *Torehkan Kinerja Impresif Sepanjang 2023*, BSI Raih Penghargaan Prominent Award 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/torehkan-kinerja-impresif-sepanjang-2023->

[bsi-raih-penghargaan-prominent-award2024#:~:text=Dalam%20tiga%20tahun](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/torehkan-kinerja-impresif-sepanjang-2023-) Diakses 30 September 2024

Andini, Muhlisa dkk. 2023. Peluang dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era *Digital Banking* (Studi Pada BSI KCP Balikpapan Baru 1), *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 15 Agustus, Page: 1-9

Ayunita, Firdaus Rayyan . 2024. **Peran Sistem Perbankan Syariah Indonesia Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Dan Bisnis Di Era Digital**, *Jurnal Intelek Insan Cendikia* Vol 1 No 4, Page: 918-926

Azarine . 2023. *BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasabah* <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/> Diakses 30 September 2024

Hie Bayu, Prawira. 2021. **Panduan Transformasi Digital Bank Indonesia**, Malang, Media Nisa Kreatif

Infobank, 2023, *Terdepan di Sektor Bank Syariah*, BSI Sabet Berbagai Penghargaan <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/terdepan-di->

[sektor-bank-syariah-bsi-sabet-berbagai-penghargaan](#)

Santoso, Budi. 2024. *Urgensi Persaingan Bank Syariah di Indonesia*  
<https://infobanknews.com/urgensi-persaingan-bank-syariah-di-indonesia/> diakses 30 September 2024

Tampubolon. 2015. **Bijak Ber E-Banking**, Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Vania, Hana Farah. 2022. Frekuensi Penggunaan Dompot Digital di Indonesia,  
<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/48f7cc81fdc4de/frekuensi-penggunaan-dompot-digital-di-indonesia>