

## **Peluang dan Tantangan Transformasi Digital pada Bank Syariah Indonesia**

**Rini Rahayu Kurniati**  
Universitas Islam Malang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.33005/jbi.v16i1.5443>

### **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.

### **Abstract**

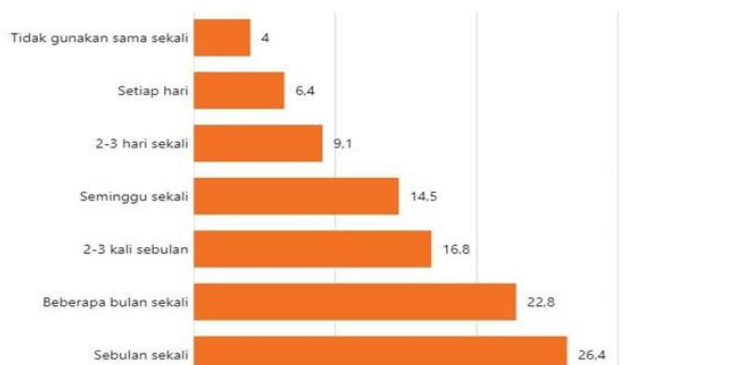
Bank Syariah Indonesia (BSI) in its digital transformation can prove its central role as the vanguard of the growth of the sharia ecosystem and halal finance by continuing to sharpen its presence in the national and international financial markets. The purpose of this study is to analyze the opportunities and challenges of digital transformation at Bank Syariah Indonesia (BSI). This study uses a descriptive qualitative method with data collection using analytical triangulation techniques through BSI supervisor outlets as informants. The results of the study show that the opportunities for digital transformation at BSI are: First, it can launch digital services such as *BSI Mobile*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, and *virtual assistants*. Second, it can make it easier for customers to make transactions without having to visit the bank in person. Third, packaged with the sharia concept, it can launch Islamic service features. Fourth, it can create competition in digital services. Meanwhile, the challenges of digital transformation at BSI are: First, hacking, namely cyber attacks that can paralyze services. Second, cyber disaster recovery to ensure the bank's operational continuity during incidents.

Keywords: Opportunities and Challenges, Digital Transformation, Bank Syariah Indonesia.

**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 antrean. 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. Adapun data masyarakat pengguna internet dalam pelayanan finansial sebagai berikut: Posisi pertama adalah 26,4 persen masyarakat yang sebulan sekali menggunakan dompet digital. Frekuensi paling sering kedua adalah beberapa bulan sekali sebanyak 22,8 persen.



Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo,2022)

Gambar: Diagram Masyarakat Pengguna Internet Dalam Pelayanan Finansial

## **R. R. Kurniati, *Peluang dan Tantangan Transformasi Digital***

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 Sayriah Indonesia (BSI).

## **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:

- a. 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.
- b. 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 penggalian informasi serta observasi tentang peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Sayriah Indonesia (BSI).

- c. 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).
- d. 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 Syariah Indonesia (BSI).

**Peluang:**

- a. Macam-macam layanan *digital banking* yang merupakan pelaksanaan dari transformasi digital
- b. Proses teknologi digital membuat banyak hal menjadi mudah dan murah
- c. Mobile banking
- d. Tingkat persaingan

**Tantangan:**

- a. Peretasan
- b. Pemulihan peretasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

**Peluang:**

- a. 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.

- a. 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/Syuruq, 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.

- b. *Internet Banking*: Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer yang berhubungan dengan jaringan internet bank.
  - c. *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).
- d. 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.
- b. 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.

c. *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 Mobil

d. 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**

a. Peretasan

Peretasan merupakan serangan siber yang melumpuhkan semua layanan BSI. Menurutnya 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.

a. 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).

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari analisis peluang dan tantangan transformasi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah 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. 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. 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. 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*. 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. BSI melakukan pemulihan bencana siber untuk memastikan kelangsungan operasional bank tetap berjalan selama insiden. 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. Bank perlu melakukan risiko keamanan siber, kesenjangan digital, dan persaingan dirupsi diindustri perbankan, meskipun digital banking melalui mobile banking memberikan jangkauan layanan yang luas, dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

## **REFERENSI**

Amarta Priska Cintya, Nisa Fauzatul Laily. (2024). Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah, *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* 2(3), Page: 134-145.

## **Jurnal Bisnis Indonesia**

Volume 16 Nomor 1 April 2025

- 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-award-2024#:~:text=Dalam%20tiga%20tahun> 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*. 1(4), Page: 918-926.
- Azarine. (2023). BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasaah. <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 30September 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/teknologitelekomunikasi/statistik/48f7cc81fdcd4de/frekuensi-penggunaan-dompot-digital-di-indonesia>.