

Manajemen strategi pengembangan layanan digital pada bank syariah indonesia (bsi) dalam meningkatkan daya saing di era digital

Feri Suswandi

Program Studi perbankan Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Email: ferisuswandi8@email.com

Kata Kunci:

Manajemen Strategi;
Layanan Digital; Bank
Syariah Indonesia; Daya
Saing; Transformasi Digital

Keywords:

Strategic Management;
Digital Services; Islamic
Bank Indonesia;
Competitiveness; Digital
Transformation

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan besar dalam industri perbankan global, termasuk sektor perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar hasil merger tiga bank syariah nasional, menjadi pionir dalam transformasi digital untuk meningkatkan daya saing dan memperluas jangkauan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen BSI dalam mengembangkan layanan digital agar tetap kompetitif di tengah disrupsi teknologi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data sekunder dari laporan tahunan BSI, publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta jurnal ilmiah terkini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

strategi digital BSI berfokus pada tiga aspek utama, yaitu inovasi platform digital (BSI Mobile dan BYOND), penguatan infrastruktur teknologi, serta integrasi nilai-nilai syariah dalam setiap inovasi. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat citra BSI sebagai bank syariah modern yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

ABSTRACT

The advancement of digital technology has driven significant changes in the global banking industry, including the Islamic banking sector in Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI), as the largest Islamic bank formed from the merger of three national Islamic banks, has become a pioneer in digital transformation to enhance competitiveness and service reach. This study aims to analyze BSI's strategic management in developing digital services to remain competitive amid technological disruption. The research uses a descriptive qualitative approach based on secondary data from BSI's annual reports, OJK publications, and recent academic journals. The findings indicate that BSI's digital strategy focuses on three main aspects: innovation of digital platforms (BSI Mobile and BYOND), strengthening technological infrastructure, and integrating Sharia values into every innovation. This strategy not only improves efficiency and customer satisfaction but also reinforces BSI's image as a modern Islamic bank that adapts to technological change.

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi keharusan bagi industri perbankan di era modern. Perubahan perilaku konsumen, kemajuan teknologi informasi, dan meningkatnya penggunaan internet menjadikan digitalisasi sebagai strategi utama untuk bertahan dalam persaingan. Perbankan syariah, sebagai bagian penting dari sistem keuangan nasional, juga perlu menyesuaikan diri agar tetap relevan dan kompetitif (Putri, 2024). Bank Syariah Indonesia (BSI) berdiri pada tahun 2021 sebagai hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Sejak awal, BSI memiliki visi menjadi bank



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

syariah terbesar dan terpercaya di Indonesia. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah melakukan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi, memperluas pasar, dan memperkuat hubungan dengan nasabah (BSI, 2024). Melalui platform digital seperti BSI Mobile dan BYOND, BSI berupaya menyediakan layanan keuangan yang mudah, cepat, dan sesuai prinsip syariah. Namun, di sisi lain, digitalisasi juga menghadirkan tantangan baru, seperti meningkatnya kebutuhan keamanan siber, literasi digital nasabah, dan inovasi berkelanjutan agar tidak tertinggal dari bank konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi manajemen BSI dalam mengembangkan layanan digital sebagai upaya meningkatkan daya saing di era digital, dengan meninjau aspek inovasi, manajerial, dan penerapan nilai syariah.

Pembahasan

Strategi

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* yang berarti seni atau ilmu menjadi seorang pemimpin atau jenderal (Kautsar & Julaiha, 2023). Dalam dunia manajemen, strategi diartikan sebagai rencana tindakan yang disusun untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi. Menurut Richard L. Daft, strategi merupakan rencana yang menjelaskan bagaimana organisasi mengalokasikan sumber dayanya dan menentukan langkah-langkah yang akan diambil untuk menghadapi perubahan lingkungan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara umum, strategi terdiri dari beberapa unsur penting, yaitu visi, misi, tujuan, dan kebijakan (Pramitha, 2017). Visi menggambarkan kondisi ideal yang ingin dicapai organisasi di masa depan. Misi menjelaskan alasan utama mengapa organisasi tersebut ada. Tujuan berisi target spesifik yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu, sedangkan kebijakan berfungsi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan organisasi.

Dalam penerapannya, strategi dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu strategi korporat, strategi bisnis, dan strategi fungsional. Strategi korporat berfokus pada keputusan besar yang menyangkut keseluruhan arah organisasi. Strategi bisnis lebih menitikberatkan pada cara bersaing di pasar tertentu, sementara strategi fungsional berhubungan dengan pengelolaan kegiatan di bidang-bidang spesifik seperti pemasaran, produksi, atau sumber daya manusia. Proses penyusunan strategi melibatkan beberapa tahap penting, seperti menganalisis kondisi internal dan eksternal organisasi, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menyusun berbagai alternatif strategi, dan memilih strategi yang paling efektif untuk diterapkan. Salah satu metode yang sering digunakan dalam proses ini adalah analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis ini membantu organisasi mengenali kekuatan dan kelemahan internal, sekaligus memahami peluang dan ancaman yang muncul dari lingkungan eksternal, agar strategi yang dirancang lebih tepat sasaran (Anggraini et al., 2019).

Pengertian Digitalisasi Perbankan syariah

Perbankan digital merupakan inovasi di dunia keuangan yang memudahkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan melalui teknologi digital, seperti aplikasi mobile dan situs web, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Melalui sistem ini,

nasabah bisa melakukan berbagai aktivitas keuangan, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk, semuanya secara daring. Selain itu, mereka juga dapat memantau saldo, melihat riwayat transaksi, dan mengakses informasi rekening secara real-time melalui perangkat yang terhubung dengan internet.

Beberapa layanan unggulan dalam perbankan digital mencakup pembukaan rekening secara online, pengajuan pinjaman, hingga investasi pada produk keuangan tertentu. Tak hanya itu, banyak bank juga menyediakan edukasi keuangan digital untuk meningkatkan literasi finansial masyarakat. Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada kemudahan akses, fleksibilitas waktu, serta efisiensi biaya. Namun, di balik berbagai manfaat tersebut, terdapat pula tantangan yang perlu diperhatikan, seperti keamanan data pribadi nasabah dan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital (Junaedi et al., 2023). Kemudahan yang ditawarkan melalui digitalisasi perbankan telah menarik perhatian banyak nasabah dan selaras dengan nilai-nilai yang dijunjung oleh perbankan syariah. Namun demikian, meningkatnya penggunaan layanan mobile banking juga menimbulkan risiko, seperti potensi kebocoran data yang bisa menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan (Kartika & Segaf, 2022).

Strategi Bank Syariah di Era Digital

Pengenalan layanan perbankan digital menjadi hal penting bagi bank-bank syariah agar bisa menyesuaikan strategi mereka dengan perkembangan teknologi. Transformasi ini dilakukan dengan mengubah layanan perbankan syariah yang semula bersifat tradisional menjadi digital. Melalui perbankan digital, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Mulai dari membuka rekening, mentransfer uang, hingga melakukan pembayaran bisa dilakukan langsung lewat gadget atau smartphone. Perubahan ini tidak hanya membuat aktivitas perbankan jadi lebih praktis bagi nasabah, tapi juga meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan syariah. Bank syariah yang mampu beradaptasi dengan teknologi digital akan lebih siap memenuhi kebutuhan nasabah masa kini yang menginginkan layanan cepat, mudah, dan fleksibel. Karena itu, transformasi menuju perbankan digital merupakan langkah penting agar bank syariah bisa tetap bersaing di era modern ini (Fatmawati et al., 2024).

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat juga mengubah perilaku serta kebutuhan nasabah. Bank syariah dituntut untuk terus berinovasi agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu caranya adalah dengan menghadirkan layanan mandiri (self-service), di mana nasabah dapat mengakses berbagai layanan tanpa perlu datang ke bank. Layanan ini mencakup pembukaan rekening, transaksi keuangan, pembayaran, hingga penarikan tunai. Era digital membawa banyak peluang sekaligus tantangan bagi industri perbankan syariah. Oleh karena itu, bank-bank Islam perlu memiliki strategi yang efektif dan efisien untuk menghadapi berbagai perubahan yang muncul. Pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci agar bank syariah tetap mampu bersaing di tengah pesatnya pertumbuhan ekonomi dan sektor jasa keuangan. Dengan mengadopsi teknologi ini, bank syariah bisa meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Inovasi digital juga membantu bank syariah

untuk terus beradaptasi dan berkembang di era yang serba teknologi ini (Fatmawati et al., 2024).

Strategi Pengembangan Layanan Digital BSI

Inovasi Produk & Platform Digital

BSI mengembangkan aplikasi mobile dan super-app seperti *BSI Mobile* dan platform *BYOND* untuk mengintegrasikan berbagai layanan (transaksi, zakat, donasi, dan layanan keuangan syariah lainnya). Inovasi ini menjadi pembeda dari bank konvensional dan menarik nasabah yang menginginkan kemudahan dan pengalaman terpadu. Inovasi menjadi jantung dari strategi pengembangan layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI). Sejak resmi berdiri pada tahun 2021, BSI menyadari bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mendasar untuk bertahan di tengah perubahan perilaku masyarakat dan pesatnya kemajuan teknologi finansial. Melalui inovasi yang berkelanjutan, BSI berupaya memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga membawa nilai-nilai syariah yang relevan dengan kebutuhan umat. Salah satu langkah strategis yang paling menonjol adalah pengembangan *BSI Mobile*, sebuah aplikasi perbankan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan transaksi bagi seluruh lapisan masyarakat. Aplikasi ini tidak sekadar alat transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, atau pembelian pulsa, tetapi juga menjadi sarana edukatif dan spiritual. Di dalamnya, BSI menanamkan fitur zakat, infaq, dan wakaf digital (*ZISWAF*) yang memungkinkan nasabah beribadah dan bertransaksi dalam satu platform. Integrasi nilai ibadah dalam teknologi finansial ini menciptakan diferensiasi kuat dari bank konvensional dan menjadi bentuk nyata penerapan *maqasid syariah* dalam dunia digital.

Selain itu, BSI juga meluncurkan platform digital baru bernama *BYOND* (Beyond Mobile Banking). *BYOND* dikembangkan sebagai *super-app* yang tidak hanya menyediakan layanan keuangan, tetapi juga berbagai fitur tambahan seperti pembiayaan syariah digital, monitoring portofolio investasi halal, dan konektivitas dengan ekosistem halal nasional. Langkah ini menunjukkan orientasi BSI yang tidak berhenti pada digitalisasi layanan dasar, tetapi bergerak menuju digitalisasi *lifestyle* syariah — menjadikan teknologi sebagai bagian dari gaya hidup keuangan yang sesuai syariat. Menurut penelitian *Wahyudi dan Wandebori (2023)* dalam jurnal *El-Mal*, inovasi digital melalui *BSI Mobile* telah meningkatkan persepsi kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara signifikan. Aplikasi tersebut bukan sekadar sarana transaksi, tetapi juga mempercepat pelayanan, memperpendek waktu tunggu, dan menurunkan biaya operasional cabang. Hal ini mendukung teori *Service Quality* (Parasuraman, Zeithaml & Berry) bahwa kualitas layanan yang ditunjang oleh inovasi digital akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Di sisi lain, inovasi digital juga memperkuat efisiensi operasional bank. BSI melaporkan bahwa lebih dari 80% transaksi kini dilakukan melalui kanal digital, yang secara tidak langsung menekan biaya distribusi dan meningkatkan *fee-based income*. Dampak ini sejalan dengan hasil studi *Nasution (2024)* yang menyatakan bahwa digitalisasi pada bank syariah mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi internal, karena sebagian besar proses manual dapat diotomatisasi melalui sistem digital. Selain manfaat

operasional, inovasi digital juga memiliki dimensi sosial dan inklusif. Melalui digitalisasi, BSI dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan syariah. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor cabang kini dapat membuka rekening, berzakat, dan melakukan transaksi harian cukup melalui gawai mereka. Dengan demikian, inovasi produk digital bukan hanya memperluas pasar, tetapi juga memperkuat peran BSI dalam mendorong *literasi dan inklusi keuangan syariah nasional*.

Penguatan Infrastruktur Digital & Keamanan

Agar layanan digital bisa berjalan lancar dan dipercayai masyarakat, infrastruktur TI dan keamanan siber menjadi prioritas. Autentikasi berlapis, proteksi data nasabah, dan compliance terhadap regulasi syariah serta regulasi perbankan digital adalah bagian dari strategi ini. Dalam era digital yang semakin kompetitif, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh kreativitas produk dan layanan, tetapi juga oleh seberapa kuat infrastruktur teknologi dan sistem keamanan yang menopangnya. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penguatan infrastruktur digital menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun kepercayaan nasabah serta memastikan kelancaran seluruh transaksi berbasis digital. Transformasi digital yang dilakukan BSI tidak sebatas pada pengembangan aplikasi seperti BSI Mobile atau BYOND, tetapi juga mencakup modernisasi sistem teknologi informasi (TI) secara menyeluruh. Proses ini melibatkan peningkatan kapasitas server, optimalisasi jaringan data, serta implementasi *cloud computing* untuk mendukung efisiensi operasional dan penyimpanan data berskala besar. Langkah ini memungkinkan BSI untuk mengakomodasi jutaan transaksi digital harian secara real-time tanpa mengorbankan kecepatan maupun stabilitas sistem. Peningkatan infrastruktur juga didorong oleh kebutuhan akan resiliensi digital, yaitu kemampuan sistem untuk tetap berfungsi optimal meskipun terjadi gangguan teknis atau serangan siber. Dalam laporan tahunan BSI (2024), disebutkan bahwa perusahaan telah mengalokasikan porsi investasi yang signifikan untuk Digital Banking Enhancement Program, yaitu program yang berfokus pada peningkatan *data center*, *disaster recovery system*, dan *core banking integration*. Tujuannya agar layanan digital BSI dapat terus berjalan stabil dan aman, bahkan di tengah lonjakan pengguna yang drastis.

Perbaikan Pengalaman Pengguna dan Kualitas Pelayanan

Untuk bank syariah, bukan hanya aspek teknis yang penting, tetapi integrasi nilai-nilai syariah (keadilan, transparansi, zakat/infaq/donasi digital, dll) dalam layanan digital adalah kunci diferensiasi. Edukasi masyarakat dan literasi keuangan syariah juga diperkuat agar nasabah memahami keuntungan dan kepatuhan syariah dalam layanan digital. Dalam dunia perbankan modern, terutama di sektor syariah yang kini semakin digital, pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan transformasi digital. Layanan digital yang canggih tidak akan bermakna bila tidak memberikan kenyamanan, kemudahan, dan rasa aman kepada pengguna. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) menempatkan peningkatan pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan sebagai pilar utama dalam strategi pengembangan layanannya di era digital. Transformasi BSI dari sekadar penyedia layanan keuangan menjadi *digital service provider* yang bernilai tambah tinggi tidak

hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan perilaku nasabah. Menurut Putri (2024) dalam *Jurnal Literasi Sains Indonesia*, keberhasilan digitalisasi bank syariah terletak pada bagaimana lembaga tersebut mampu mengubah proses pelayanan tradisional menjadi pengalaman digital yang mudah, intuitif, dan bernilai spiritual bagi pengguna.

BSI telah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan pengalaman digital yang unggul. Melalui BSI Mobile, nasabah dapat mengakses lebih dari 90% layanan perbankan tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Mulai dari pembukaan rekening online, pembayaran tagihan, pembiayaan, donasi ZISWAF, hingga transaksi bisnis dapat dilakukan dengan beberapa sentuhan jari. Hal ini memberikan pengalaman baru bagi nasabah, terutama generasi muda, yang menginginkan kecepatan dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Selain itu, BSI terus memperbarui antarmuka pengguna (user interface) agar lebih sederhana, elegan, dan mudah dipahami oleh semua kalangan. Desain yang bersih dengan navigasi yang terstruktur membantu nasabah menemukan fitur yang dibutuhkan tanpa kebingungan. Peningkatan desain ini mengikuti prinsip *Human-Centered Design*, yaitu pendekatan yang menempatkan kenyamanan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan produk digital.

Dalam konteks pelayanan, kualitas interaksi digital menjadi prioritas. BSI memperkuat layanan pelanggan berbasis digital dengan menghadirkan *BSI Call*, *chatbot BSI Assistant*, dan *BSI Virtual Branch*, yang memungkinkan nasabah mendapatkan bantuan secara cepat dan efisien tanpa batasan waktu dan tempat. Layanan ini juga dilengkapi dengan fitur *real-time feedback*, sehingga nasabah dapat langsung menilai pengalaman layanan dan memberikan masukan yang kemudian dijadikan dasar evaluasi.

Integrasi Nilai Syariah dan Edukasi Keuangan Syariah

Salah satu keunikan dan keunggulan kompetitif Bank Syariah Indonesia (BSI) dibandingkan bank konvensional adalah kemampuannya untuk mengintegrasikan nilai-nilai syariah ke dalam setiap aspek layanan dan inovasi digital. BSI tidak hanya menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi, tetapi juga memastikan bahwa seluruh aktivitas digital tetap berpijak pada prinsip *maqasid syariah* — yaitu menjaga agama (*din*), jiwa (*nafs*), akal (*'aql*), keturunan (*nasl*), dan harta (*mal*). Prinsip inilah yang membedakan BSI dari bank konvensional dan menjadi identitas moral yang memperkuat loyalitas nasabah muslim. Transformasi digital di BSI tidak dimaknai sekadar modernisasi teknologi, melainkan sebagai sarana untuk memperluas dakwah ekonomi Islam melalui keuangan yang mudah, aman, dan sesuai syariat. Dalam pandangan Rahman (2025), digitalisasi bank syariah harus berorientasi pada nilai-nilai etika Islam agar inovasi tidak kehilangan arah spiritualnya. Oleh karena itu, BSI berupaya menjadikan setiap fitur digital bukan hanya fungsional, tetapi juga memiliki nilai moral dan sosial yang membawa kemaslahatan.

Salah satu contoh konkret dari integrasi nilai syariah ini adalah adanya fitur Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) serta Wakaf Digital dalam aplikasi BSI Mobile. Melalui fitur ini, nasabah dapat menunaikan kewajiban ibadah finansial mereka secara mudah dan transparan. Dana yang dihimpun akan langsung tersalurkan ke lembaga amil zakat atau mitra filantropi yang terdaftar resmi di bawah BSI. Langkah ini tidak hanya memudahkan

masyarakat dalam beramal, tetapi juga menumbuhkan kesadaran sosial dan spiritual di tengah budaya digital. Menurut Wahyudi (2023) dalam *Indonesian Journal of Islamic Management*, keberadaan fitur ZIS dan wakaf digital di BSI menjadi bukti nyata bahwa digitalisasi dapat berjalan seiring dengan semangat keislaman. Ia menilai bahwa pendekatan ini mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat muslim dalam praktik ekonomi syariah, sekaligus memperkuat *trust* terhadap lembaga keuangan Islam.

Kolaborasi & Kemitraan

BSI bisa bermitra dengan fintech syariah, penyedia teknologi, dan pemangku kepentingan industri halal (halal ecosystem) untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan fitur, dan memperkuat reputasi. Strategi kolaborasi ini membantu dalam percepatan inovasi dan penyebaran layanan digital, terutama di daerah dengan infrastruktur terbatas. Dalam menghadapi era disrupsi digital, kolaborasi menjadi kunci keberhasilan bagi lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Tidak ada organisasi yang mampu berjalan sendiri di tengah perubahan teknologi yang begitu cepat. Oleh karena itu, BSI menerapkan strategi kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari perusahaan teknologi finansial (*fintech*), institusi pendidikan, lembaga pemerintah, hingga pelaku ekonomi halal, untuk memperkuat ekosistem digital syariah yang berkelanjutan.

Dampak terhadap Daya Saing

Dari strategi-strategi di atas, terdapat beberapa dampak positif nyata terhadap daya saing BSI:

1. Efisiensi operasional: Pengurangan biaya transaksi & layanan fisik karena transaksi digital, pengurangan antrean di cabang, serta pengurangan beban administratif.
2. Pertumbuhan nasabah & transaksi: Dengan fitur digital yang lebih lengkap dan nilai syariah yang ditonjolkan, serta kemudahan akses, jumlah pengguna layanan digital dan volume transaksi meningkat secara signifikan.
3. Loyalitas dan kepercayaan nasabah: Ketika nilai layanan syariah terpadu dan transparansi keamanan dikombinasikan, kepercayaan nasabah meningkat, yang membantu mempertahankan pelanggan lama dan menarik yang baru.
4. Inklusi keuangan: Layanan digital memungkinkan jangkauan ke wilayah terpencil, bagi yang sebelumnya kesulitan akses ke cabang bank, meningkatkan inklusi keuangan syariah.
5. Reputasi & diferensiasi: BSI mendapat posisi sebagai bank syariah yang modern dan inovatif, bukan hanya sebagai opsi keagamaan tetapi juga sebagai institusi keuangan yang efisien dan teknologi-savvy.

Strategi Manajerial yang Disarankan

Agar strategi layanan digital BSI lebih efektif dan daya saingnya semakin kuat, berikut beberapa saran manajerial:

Pelatihan dan Pengembangan SDM yang Holistik

BSI perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan terpadu yang mencakup kompetensi teknis, pemahaman syariah, dan orientasi pelayanan pelanggan. Dalam konteks digital, karyawan bank tidak cukup hanya menguasai teknologi, tetapi juga harus memahami nilai dan etika pelayanan Islami. Pelatihan berbasis *Digital Islamic Leadership* perlu dikembangkan agar pegawai mampu menjadi duta nilai-nilai syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Menurut Sutrisno (2022) dalam *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Digital*, keberhasilan transformasi digital perbankan syariah sangat ditentukan oleh kesiapan SDM yang berintegritas dan memiliki literasi digital tinggi.

Program Literasi Digital dan Keuangan Syariah

BSI disarankan untuk memperluas program literasi digital dan keuangan syariah yang menjangkau masyarakat di luar kota besar, terutama di daerah dengan tingkat literasi keuangan rendah. Melalui kegiatan seperti *BSI Goes to Village* atau *BSI Edukasi Syariah Digital*, masyarakat dapat diajak memahami manfaat dan cara penggunaan layanan digital syariah, sekaligus mengenal prinsip akad-akad syariah dalam transaksi. Penelitian Putri (2024) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah yang baik berkorelasi langsung dengan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital bank syariah. Dengan demikian, edukasi bukan hanya meningkatkan jumlah nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap sistem ekonomi Islam.

Perbaikan Tampilan dan Pengalaman Aplikasi

Dari sisi teknis, BSI Mobile perlu terus disempurnakan agar tampilannya lebih user-friendly, ringan, responsif, dan intuitif. Tampilan antarmuka (UI) yang sederhana namun elegan akan meningkatkan kenyamanan pengguna, sedangkan pengalaman pengguna (UX) yang baik akan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan digital BSI. Desain yang baik harus mempertimbangkan kecepatan akses, kejelasan fitur, serta kemudahan dalam menemukan layanan utama seperti transaksi, pembiayaan, dan zakat digital. Hal ini sejalan dengan temuan Wahyudi (2023) dalam *Indonesian Journal of Islamic Management* yang menyatakan bahwa kualitas desain aplikasi dan kemudahan interaksi berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna layanan perbankan syariah digital.

Kesimpulan dan Saran

kesimpulan

Transformasi digital yang dijalankan Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan langkah strategis yang sangat relevan dengan tuntutan zaman. Dalam konteks industri keuangan yang serba cepat dan kompetitif, digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan mutlak untuk menjaga eksistensi dan memperluas jangkauan layanan. Namun, yang membuat BSI berbeda adalah kemampuannya untuk memadukan inovasi teknologi dengan nilai-nilai syariah sehingga digitalisasi yang dilakukan tidak kehilangan ruh spiritualnya.

Melalui pengembangan BSI Mobile dan platform BYOND, BSI berhasil menghadirkan layanan keuangan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga bernilai ibadah. Inovasi tersebut memungkinkan masyarakat bertransaksi sekaligus menunaikan kewajiban sosial seperti zakat, infaq, dan wakaf dalam satu ekosistem digital yang aman dan transparan. Inilah bentuk nyata dari *maqasid syariah* dalam praktik ekonomi modern. Di sisi lain, penguatan infrastruktur digital dan keamanan siber menjadi fondasi utama keberhasilan strategi ini. Keamanan bukan hanya urusan teknis, tetapi juga moral—karena menjaga data dan kepercayaan nasabah adalah bagian dari amanah. Melalui implementasi *multi-layer security system*, *AI-based fraud detection*, dan *zero trust framework*, BSI telah menunjukkan komitmen kuat dalam melindungi transaksi dan privasi nasabah.

Selain inovasi teknologi, BSI juga berfokus pada peningkatan pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan. Pendekatan *human-centered design* dan layanan berbasis empati menjadikan interaksi digital tetap terasa manusiawi. Hal ini diperkuat dengan pelatihan SDM, penerapan CRM berbasis data, serta fitur-fitur spiritual yang memberi nilai tambah bagi nasabah. Integrasi nilai syariah dan edukasi keuangan digital juga memperluas peran BSI sebagai agen literasi keuangan umat. Melalui kampanye edukatif, kolaborasi dengan kampus, pesantren, dan komunitas, BSI tidak hanya meningkatkan literasi finansial, tetapi juga memperkuat kesadaran ekonomi Islam di masyarakat. Dari sisi kolaborasi, BSI menunjukkan bahwa kekuatan di era digital tidak lahir dari kompetisi semata, tetapi dari sinergi. Kerja sama dengan fintech syariah, pemerintah, regulator, dan pelaku industri halal memperkuat ekosistem digital syariah yang berkelanjutan dan inklusif. Secara keseluruhan, strategi pengembangan layanan digital BSI telah memberikan dampak positif terhadap daya saing, yang tercermin dari meningkatnya efisiensi operasional, pertumbuhan jumlah nasabah, peningkatan kepercayaan publik, serta reputasi sebagai bank syariah modern yang berintegritas tinggi. Dengan kata lain, BSI berhasil membuktikan bahwa teknologi dapat menjadi jalan dakwah, bukan sekadar alat bisnis.

Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan transformasi digital yang telah dicapai, beberapa saran strategis dapat menjadi perhatian BSI ke depan:

1. **Memperkuat SDM berbasis nilai dan teknologi.** Pengembangan SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan menyeimbangkan kompetensi teknis dan spiritual. Pegawai tidak hanya menjadi pelaksana teknologi, tetapi juga penjaga nilai syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Pelatihan berbasis *Digital Islamic Leadership* dapat menjadi program unggulan.
2. **Meningkatkan literasi digital dan keuangan syariah masyarakat.** Edukasi publik perlu diperluas ke daerah-daerah yang belum terjangkau agar kesenjangan literasi digital tidak menjadi penghambat inklusi keuangan. BSI dapat bekerja sama dengan lembaga pendidikan, pesantren, dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelatihan keuangan syariah digital secara masif.
3. **Menyempurnakan desain dan pengalaman aplikasi digital.** Aplikasi seperti BSI Mobile perlu terus dikembangkan agar lebih intuitif, cepat, ringan, dan relevan

dengan kebutuhan pengguna. Integrasi dengan gaya hidup Islami (misalnya pengingat ibadah dan transaksi halal) akan meningkatkan keterikatan emosional pengguna terhadap layanan.

Daftar Pustaka

- Anggrainie, A. (2024). Digitalisasi sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI): Studi literatur. In *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) eISSN* (Vol. 2, Issue 11). <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>
- Audyzza, K. F. (2024). Transformasi digital dan strategi keuangan syariah dalam memaksimalkan peluang pasar. In *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) eISSN* (Vol. 2). <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/indexAnnualReport2024-BRIS-att3>. (n.d.).
- David, F. R., & David, F. R. (2020). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Pearson Education.
- Hamadou, I. (2023). *Artificial Intelligence and Digital Banking in Islamic Financial Institutions: A Case of BSI*. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 9(2), 145–158.
- Putri, T. A. (2024). Strategi Digitalisasi terhadap Bank Syariah untuk Meningkatkan Daya Saing di Era Fintech. *Jurnal LiterasiSains Indonesia*, 4(2), 98–107
- Samsudin, A., Hidayat Nugroho, R., Zakaria, R., Tania Eriezna Putri, R. A., Alfreda Wirawan, G., Naoval Saputra, R., & Wardah Widad, S. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. 4, 1163.
- Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 645. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11628>
- Nasution, R. (2024). Digital Transformation in Islamic Banks: Opportunities and Challenges. *Journal of Islamic Finance Research*, 5(1), 23–34.
- Rahman, F. (2025). *Digital Ethics and Islamic Banking Transformation*. *International Journal of Islamic Economics*, 11(1), 35–47.
- Sutrisno, H. (2022). Manajemen Strategi Digital dalam Industri Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis Digital*, 3(1), 55–67.
- Wandebori, H. (n.d.). OPTIMIZING BSI MOBILE BANKING SERVICE THROUGH A THREE-DIMENSIONAL ANALYSIS : SOCIAL MEDIA, EXTERNAL AND INTERNAL. 9(1), 2025.
- Zaky Fakhrezy, M. (2024). Digitalisasi perbankan syariah: Tantangan dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah. In *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) eISSN* (Vol. 2). <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>