



STRATEGI MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAYA SAING BANK SYARIAH YANG BERKELANJUTAN MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL

Maskur, Nila Aulia, Cahya fadilah, Kautsar Alfaarouq Bani Rasim, Deden Hidayat

¹⁻⁴STAI Latansa Mashiro Rangkasbitung, ⁵Universitas Mathla'ul Anwar
Email : maskurahmad297@gmail.com, nilaulia1122@gmail.com,
chya25708@gmail.com, kautsaralfaarouq562@gmail.com,
deden.ibnubalya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membahas Transformasi digital dalam industri perbankan telah menjadi isu yang sangat penting dan relevan saat ini. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, dunia digital telah mengubah cara orang berbisnis dan bertransaksi. Nasabah kini lebih mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, yang mendorong lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan perubahan ini. Pemanfaatan teknologi digital, baik melalui perangkat seluler maupun platform online, telah berdampak signifikan pada transformasi bentuk-bentuk baru dalam perbankan dan sektor keuangan, yang mengarah pada pembentukan perbankan digital yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengaruh teknologi digital terhadap perkembangan layanan perbankan syariah. Dalam proses penelitian, berbagai sumber literatur dikaji dengan cermat, termasuk buku dan jurnal dari tingkat regional, nasional, maupun internasional. Peneliti mengumpulkan dan menganalisis kutipan-kutipan relevan dari literatur tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perkembangan teknologi digital dan internet yang semakin pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Perbankan syariah saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat, tidak hanya dengan bank konvensional dan sesama bank syariah, tetapi juga dengan perusahaan teknologi keuangan (fintech) yang menawarkan layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Salah satu strategi yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui penyediaan berbagai layanan digital, seperti internet banking, phone banking, SMS banking, dan mobile banking. Inovasi digital semakin diperkuat dengan hadirnya BYOND by BSI yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Melalui berbagai inovasi tersebut, bank syariah diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan nasabah, serta menciptakan keunggulan daya saing yang berkelanjutan di era digital.

Kata kunci: transformasi digital, perbankan syariah, teknologi keuangan.

Abstrack

This research aims to discuss digital transformation in the banking industry, which has become a very important and relevant issue today. With rapid technological advancements, the digital world has changed the way people do business and conduct transactions. Customers now prioritize convenience and speed in conducting transactions, which has encouraged financial institutions to adapt to these changes. The use of digital technology, both through mobile devices and online platforms, has had a significant impact on the transformation of new forms in the banking and financial sector, leading to the formation of digital banking that is more innovative and responsive to customer needs.

This research uses a literature review method to gather in-depth information regarding the influence of digital technology on the development of Islamic banking services. During the research process, various literature sources were carefully reviewed, including books and journals from regional, national, and international levels. The researchers collected and analyzed relevant quotations from this literature to gain a comprehensive understanding.

The research results show that the rapid development of digital technology and the internet has driven significant changes in the banking industry, including Islamic banking. Islamic banking currently faces increasingly fierce competition, not only with conventional banks and fellow Islamic banks, but also with financial technology (fintech) companies that offer fast, secure, and easily accessible services. Therefore, an appropriate strategy is needed to create a sustainable competitive advantage. One strategy is improving the quality of service to customers through the provision of various digital services, such as internet banking, phone banking, SMS banking, and mobile banking. Digital innovation is further strengthened by the presence of BYOND by BSI, which integrates financial, social, and spiritual services in a single platform. Through these various innovations, Islamic banks are expected to improve service quality, strengthen customer trust, and create a sustainable competitive advantage in the digital era.

Keywords: digital transformation, Islamic banking, financial technology.

PENDAHULUAN

Fenomena yang terjadi pada era Transformasi digital dalam industri perbankan telah menjadi isu yang sangat penting dan relevan saat ini. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, dunia digital telah mengubah cara orang berbisnis dan bertransaksi. Nasabah kini lebih mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, yang mendorong lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan perubahan ini. Pemanfaatan teknologi digital, baik melalui perangkat seluler maupun platform online, telah berdampak signifikan pada transformasi bentuk-bentuk baru dalam perbankan dan sektor keuangan, yang mengarah pada pembentukan perbankan digital yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Secara umum, istilah *digital banking* mencakup berbagai bentuk layanan seperti *electronic banking*, *internet banking*, dan *online banking*. Adopsi perbankan digital telah mengubah cara layanan perbankan disampaikan, menjadikannya lebih efisien dan kompetitif. Dengan keunggulan kompetitif yang ditawarkan, bank-bank kini berusaha untuk meningkatkan pengalaman nasabah melalui layanan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses. Perkembangan teknologi digital diperkirakan akan terus mengubah lanskap perbankan di Indonesia, dan hal ini terlihat dari hasil survei yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi layanan internet dan mobile banking. Saluran digital ini semakin berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan serta mendorong pertumbuhan bagi Lembaga keuangan.

Perbankan digital yang dulunya hanya menawarkan fitur transaksi dasar kini telah berkembang menjadi platform yang menyediakan berbagai fungsi yang lebih kompleks. Nasabah kini dapat melakukan pembukaan rekening tabungan dan investasi secara online, melakukan penarikan tunai tanpa kartu, menyelesaikan transaksi secara real-time, serta melakukan penukaran poin dan belanja. Dengan berbagai fitur ini, bank-bank berupaya untuk memenuhi harapan nasabah yang semakin tinggi. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan menjadi sangat krusial, terutama dalam industri perbankan yang bergerak dalam sektor jasa. Nasabah cenderung beralih ke bank lain jika kebutuhan mereka tidak terpenuhi, sehingga penting bagi bank syariah untuk beradaptasi dengan pesatnya perkembangan teknologi guna menyediakan layanan berbasis digital yang sesuai dengan harapan nasabah.

Adopsi teknologi digital dalam perbankan syariah juga membawa perubahan signifikan dalam cara lembaga keuangan ini berinteraksi dengan nasabah dan menyediakan layanan. Contoh nyata dari hal ini adalah penggunaan teknologi chatbot atau sistem otomatisasi layanan pelanggan yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan bantuan secara instan, tanpa harus menghadapi proses yang rumit atau memakan waktu. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan. Dampak adopsi teknologi digital juga terasa dalam menciptakan lingkungan industri yang dinamis dan kompetitif. Perbankan syariah harus terus

berinovasi dan mengembangkan produk serta layanan yang dapat memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompleks. Ini mencakup pengembangan produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, peningkatan efisiensi dalam proses transaksi, dan pemanfaatan teknologi untuk menganalisis data secara lebih mendalam guna memberikan solusi keuangan yang lebih personal dan terjangkau bagi nasabah.

Dalam konteks industri keuangan saat ini, keberlangsungan keunggulan bersaing bank syariah dapat dipahami menggunakan perspektif Resource-Based View (RBV). Teori ini mengemukakan bahwa perusahaan mampu meraih kinerja yang unggul secara berkelanjutan apabila memiliki sumber daya yang berharga, langka, sulit untuk ditiru, serta terorganisasi dengan baik. Di tengah perkembangan teknologi yang mengganggu, kemampuan bank syariah dalam menyatukan teknologi digital ke dalam kegiatan operasional telah menjadi sebuah kapabilitas dinamis yang sangat penting. Transformasi digital berfungsi sebagai pendorong utama yang merombak model bisnis konvensional menuju ekosistem digital, yang menciptakan efisiensi biaya, perluasan jangkauan pasar, serta nilai unik yang dapat beradaptasi dengan perubahan perilaku nasabah. (Ekawarti & Enderwati, 2022)

Namun, penerapan transformasi digital dalam sektor perbankan syariah masih menghadapi berbagai masalah struktural dan mendasar. Banyak institusi perbankan syariah yang tertinggal dalam mengadopsi teknologi terkini jika dibandingkan dengan bank-bank konvensional, disebabkan oleh keterbatasan dana untuk investasi infrastruktur TI dan integrasi sistem core banking yang belum sepenuhnya optimal. Selain itu, kekurangan talenta digital yang memahami dua aspek penting yaitu teknologi finansial dan kepatuhan syariah menjadi tantangan yang cukup berat. Situasi ini diperburuk oleh masalah keamanan siber serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, yang bisa mengurangi keyakinan nasabah terhadap kehandalan layanan digital di sektor syariah. (S. A. Siswanto, 2025).

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, penting untuk merumuskan strategi yang mendukung peningkatan daya saing yang berkelanjutan, yang harus berlandaskan pada penguatan jaringan saluran digital secara menyeluruh. Bank syariah perlu mempercepat pengembangan fitur di Mobile Banking dan Internet

Banking agar dapat menyediakan layanan keuangan dan sosial, seperti zakat dan wakaf, dalam satu platform, didukung oleh pembaruan jaringan ATM yang terintegrasi dengan opsi penarikan tunai tanpa kartu. Pendekatan omnichannel diintegrasikan dengan pengembangan ekosistem non-tunai berbasis QRIS untuk menjangkau sektor ritel mikro, masjid, dan pelaku usaha UMKM halal. Kerjasama yang solid antara keandalan sistem M-Banking, kemudahan akses Internet Banking, efektivitas ATM digital, dan peningkatan volume transaksi QRIS akan mengurangi biaya dana, meningkatkan loyalitas nasabah, serta membangun posisi kompetitif bank syariah secara berkelanjutan (F. R. Siswanto et al., 2025). Dengan demikian strategi meningkatkan keunggulan daya saing bank syariah yang berkelanjutan melalui transformasi digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi *literatur* untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengaruh teknologi digital terhadap perkembangan layanan perbankan syariah (Sugiyono, 2016). Dalam proses penelitian, berbagai sumber literatur dikaji dengan cermat, termasuk buku dan jurnal dari tingkat regional, nasional, maupun internasional. Peneliti mengumpulkan dan menganalisis kutipan-kutipan relevan dari literatur tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Fokus utamanya adalah mengevaluasi bagaimana teknologi digital telah mengubah praktik dan layanan dalam perbankan syariah, serta mengidentifikasi tren, tantangan, dan peluang yang muncul akibat transformasi digital ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membangun

PEMBAHASAN

Strategi Meningkatkan Keunggulan Daya Saing Bank Syariah Yang Berkelanjutan

Dalam pesatnya perkembangan era digital diharapkan mampu untuk dikelola dengan baik agar lebih produktif atau dapat digunakan dan dapat dimanfaatkan

secara luas sehingga tidak hanya beberapa organisasi saja yang memanfaatkannya, melainkan perusahaan atau masyarakat luas dapat mengakses atau mengikuti semua yang berkaitan dengan teknologi dan mampu dikembangkan di seluruh sektor keuangan untuk membangun kehidupan yang makmur, praktis dan sebagai bekal untuk berbuat kebajikan terlebih dimanfaatkan untuk orang banyak serta sangat membantu dan memudahkan umat manusia. Kecanggihan teknologi tersebut dapat dikelola oleh siapapun termasuk dalam industri keuangan syariah.

Aktivitas dalam industri tersebut dapat memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan beberapa transaksi diantaranya dapat melakukan pembayaran, pembelian, dan lain-lainnya secara online dengan hanya menggunakan modal gadget yang dimilikinya dan bisa dilakukan dimana saja serta bisa dilakukan dari rumah. Di Indonesia, terdapat beberapa lembaga yang sudah mengikuti perkembangan digital salah satunya pada industri perbankan syariah.

perkembangan digital m-banking Bank Syariah Indonesia (BSI) (<https://www.bankbsi.co.id>) berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Awalnya BSI menggunakan aplikasi BSI Mobile, lalu berkembang menjadi super app baru bernama BYOND by BSI yang memiliki fitur lebih lengkap, modern, dan terintegrasi.

1. Penguatan Digital M-Banking BSI

Memberikan Bentuk Pelayanan dan Perhatian Yang Baik Kepada Nasabah Konsep kualitas layanan Digital. Pelayanan perbankan digital yang berkualitas tidak cukup hanya diukur dari berhasil atau tidaknya suatu transaksi. kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, nasabah tidak sekadar menilai apakah transfer berhasil, tetapi juga menilai kecepatan respon, tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, dan rasa aman selama bertransaksi (Hidayah et al., 2022).

Pertumbuhan Pengguna Sebagai Cerminan Kepercayaan Kehadiran Super App BYOND by BSI mendapat respons positif dari masyarakat. Hal ini tercermin

dari peningkatan signifikan jumlah unduhan, pengguna aktif, dan transaksi harian yang meningkat dua kali lipat sejak pertama kali hadir di layanan App Store dan Play Store pada 22 Oktober 2024 (Fajarihza, 2025). Dalam waktu 2 bulan sejak diluncurkan, pengguna aktif BYOND by BSI sudah menembus angka 3 juta pengguna. Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyambut baik perkembangan tersebut, dan menyatakan bahwa mobile banking BSI sebelumnya (BSI Mobile) memiliki sekitar 3,5 juta pengguna aktif. Ini berarti hanya dalam waktu 2 bulan sejak diluncurkan, sebanyak 85,7% pengguna lama mobile banking BSI telah bermigrasi ke BYOND. (Afriliyana et al., 2023)

Pada Maret 2025, angka tersebut kembali bertumbuh. Jumlah pengguna BYOND by BSI terus meningkat, sementara BSI secara keseluruhan mencatat 98,03% transaksi nasabah sudah menggunakan e-channel, dengan total transaksi melalui e-channel mencapai 851,5 juta transaksi sepanjang 2024.(BSI, 2025)

2. Layanan yang Dapat Memudahkan Nasabah

konsep “one-step solution BYOND by BSI dirancang berdasarkan filosofi bahwa seluruh kebutuhan nasabah harus terpenuhi dalam satu platform tanpa perlu berpindah aplikasi. BYOND by BSI memungkinkan nasabah mengelola berbagai kebutuhan keuangan seperti tabungan, investasi, serta bayar dan beli dalam satu aplikasi, memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola keuangan secara efisien. Tampilan aplikasi yang lebih segar dan modern juga menawarkan navigasi yang intuitif sehingga transaksi dapat dilakukan lebih cepat dan nyaman. (Bratadharma, 2025).

Fitur Lengkap dalam Genggaman BYOND by BSI menyediakan layanan yang sangat komprehensif: cek saldo dan portofolio, blokir kartu, e-commerce, layanan islami, transfer antar rekening BSI maupun ke bank lain, pembayaran berbagai tagihan, pembelian produk, pembukaan rekening dan deposito, top up e-money (LinkAja, Gopay, OVO), transaksi QRIS, serta penarikan tunai tanpa kartu di ATM. (Hasanah & Sayuti, 2024).

Kemudahan akses ini berdampak langsung pada kemandirian nasabah. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM, menjadikan perbankan syariah dapat diakses dari mana saja dan kapan saja

3. Bekerja Sama dengan Operator Seluler Lainnya

Perluasan QRIS dengan 221 Ribu Merchant Strategi perluasan ekosistem digital BSI salah satunya diwujudkan melalui ekspansi masif QRIS. BSI menjalin kerja sama dengan 221 ribu merchant dari berbagai sektor di seluruh Indonesia untuk mendorong digitalisasi pembayaran melalui QRIS. Kerja sama tersebut melibatkan sektor-sektor strategis seperti pendidikan, layanan haji dan umrah, pariwisata halal, industri makanan dan minuman, ZISWAF, masjid, dan pesantren, menjadikan BSI sebagai pemain utama dalam ekosistem halal Indonesia. (Ahsanul et al., 2025)

Integrasi dengan Dompet Digital Nasional Untuk memastikan nasabah BSI dapat berinteraksi bebas dengan ekosistem fintech yang sudah mapan, BYOND by BSI menyediakan fitur top up dan update saldo untuk berbagai e-money populer seperti LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, GoPay, dan OVO, menjadikan BSI sebagai jembatan antara perbankan syariah dan ekosistem dompet digital nasional. (Hasanah & Sayuti, 2024)

Integrasi ini sangat penting mengingat ekosistem dompet digital Indonesia yang sangat beragam. GoPay, OVO, LinkAja, dan DANA adalah empat e-wallet terbesar Indonesia dengan puluhan juta pengguna aktif. Dengan mengintegrasikan top up semua platform tersebut dalam satu aplikasi, BSI memposisikan BYOND sebagai pusat kendali keuangan digital nasabah. (Syafitri et al., 2026)

4. Inovasi Super App Syariah : BYOND by BSI

Tiga Pilar yang Membedakan BSI BYOND by BSI dirancang sebagai aplikasi dengan fitur lengkap yang menghadirkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih user friendly dengan keamanan yang semakin

terjaga, sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat dan nasabah BSI yang menginginkan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan layanan digital perbankan. (Kasanjanu & Olavia, 2025)

Fitur Spiritual yang Tidak Dimiliki Bank Lain Direktur Utama BSI menegaskan bahwa fungsi yang tidak dimiliki oleh super app di bank lain adalah fungsi spiritual: di BYOND by BSI terdapat penunjuk waktu sholat, arah kiblat, dan fitur masjid terdekat. Hal ini membuat BYOND menjadi panduan lengkap bagi muslim traveller, baik di dalam maupun luar negeri. (Afriliyana et al., 2023)

Fitur Sosial : Ekosistem ZISWAF Terintegrasi Dari sisi layanan sosial (berbagi), BYOND by BSI menawarkan fitur amal, ZISWAF, beasiswa, berbagai acara, dan inisiatif kemanusiaan. Dari sisi spiritual, tersedia pengingat shalat, arah kiblat, dan Juz Amma. (Gisatriadi, 2024)

Nilai transaksi melalui ekosistem ZISWAF ini sangat signifikan, membuktikan minat masyarakat pada fitur keislaman dalam perbankan digital. inovasi super app syariah seperti BYOND menjadi diferensiasi utama BSI dan selaras dengan visi Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah dunia. (Setianingrum et al., 2025)

5. Peningkatan Infrastruktur dan Keamanan

Arsitektur IT yang Andal Fondasi teknis BSI dibangun dengan standar sangat tinggi untuk menopang jutaan pengguna aktif. Meskipun capaian transformasi digital BSI terbilang positif, tantangan masih ditemui seperti kebutuhan pembaruan perangkat secara berkala, adaptasi sumber daya manusia terhadap sistem baru, serta potensi risiko keamanan siber yang membutuhkan tata kelola TI yang konsisten. (Purwani et al., 2025). Untuk menghadapi tantangan tersebut, BSI membangun sistem berlapis. Infrastruktur jaringan BSI dirancang dengan redundansi tinggi menggunakan VPN dan firewall canggih. Sistem *load balancer* mendistribusikan trafik secara merata untuk meminimalkan risiko *downtime* (Purwani et al., 2025).

BYOND by BSI menghadirkan fitur autentikasi biometrik, QRIS, dan antarmuka pengguna yang lebih intuitif yang turut meningkatkan pengalaman

digital nasabah. Autentikasi biometrik membantu mencegah impersonasi atau penyalahgunaan akun karena sistem memerlukan kehadiran fisik pengguna yang sah.(Hafizh et al., 2023). Penguatan keamanan ini didorong pula oleh regulasi. OJK menerbitkan Cybersecurity Guidelines untuk meningkatkan efisiensi manajemen risiko dan perlindungan data. Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan dan RP3SI 2023–2027 OJK berfokus pada peningkatan daya saing perbankan syariah. BSI sebagai salah satu BUS memaksimalkan penggunaan teknologi dalam operasionalnya, terutama pasca serangan siber sebelumnya.(Setiawan, 2025)

Tantangan dan Kritik Pengguna

Masalah Teknis Pasca-Peluncuran BYOND by BSI masih menghadapi tantangan performa, khususnya dalam hal kecepatan transaksi, karena aplikasi ini masih mengalami kelambatan (lag) pada beberapa fitur tertentu yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI lebih unggul dalam memudahkan transaksi dibandingkan BSI Mobile, namun perbaikan performa masih diperlukan.(Hafizh et al., 2023).

Nasabah juga melaporkan keluhan terkait aplikasi yang sering *maintenance* di jam-jam tertentu, sering *logout* otomatis, dan pembatasan pada mode developer Android yang membuat beberapa pengguna tidak dapat mengakses aplikasi. Resiko Berkelanjutan yang Harus Diantisipasi Transformasi digital mengangkat isu strategis yang harus diantisipasi bank syariah: keamanan siber dan perlindungan data nasabah menjadi perhatian utama mengingat meningkatnya ancaman serangan digital. Kedua, ketersediaan infrastruktur TI dan kapasitas SDM berkemampuan digital masih menjadi hambatan pada beberapa bank syariah. Ketiga, literasi dan inklusi keuangan syariah yang masih rendah menuntut program edukasi terpadu agar masyarakat tidak hanya piawai menggunakan aplikasi, tetapi juga memahami nilai-nilai syariah dalam produk keuangan.(Sembiring et al., 2024).

Berdasarkan hasil survei pada Grafik 1. tingkat penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat signifikan selama periode 2018–2025. Pada tahun 2018, tingkat penetrasi internet berada pada angka 64,8%, kemudian meningkat menjadi 73,7% pada tahun 2020. (Yonatan, 2026) Selanjutnya pada

tahun 2022 mencapai 77,01%, tahun 2023 sebesar 78,19%, tahun 2024 sebesar 79,5%, dan pada kuartal kedua tahun 2025 menembus angka 80,66%. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia telah menggunakan internet sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Peningkatan ini menjadi indikator bahwa transformasi digital di Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Meningkatnya penetrasi internet dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perkembangan teknologi komunikasi, semakin mudahnya akses internet, meluasnya penggunaan smartphone, serta pembangunan infrastruktur jaringan hingga ke daerah pelosok. Selain itu, perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital juga turut mendorong tingginya penggunaan internet. Internet kini tidak hanya digunakan sebagai media komunikasi, tetapi juga dimanfaatkan dalam bidang pendidikan, perdagangan, transportasi, hiburan, hingga layanan keuangan dan perbankan. (Yonatan, 2026)

Perkembangan internet yang semakin luas memberikan dampak besar terhadap transformasi sektor perbankan di Indonesia, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia memanfaatkan perkembangan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Digitalisasi layanan dilakukan agar transaksi perbankan menjadi lebih mudah, cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Transformasi digital BSI terlihat dari pengembangan layanan mobile banking yang awalnya menggunakan aplikasi BSI Mobile, kemudian berkembang menjadi aplikasi terbaru bernama BYOND by BSI. Aplikasi ini dirancang sebagai super app berbasis syariah yang tidak hanya menyediakan layanan transaksi keuangan, tetapi juga menghadirkan layanan sosial dan spiritual bagi masyarakat muslim. Kehadiran aplikasi tersebut menjadi bentuk inovasi BSI dalam mengikuti perkembangan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat modern. Berbagai fitur yang tersedia dalam layanan digital BSI meliputi transfer antarbank, pembayaran tagihan, QRIS, pembelian pulsa dan token listrik, top up dompet digital, pembukaan rekening online, hingga layanan investasi emas. Selain itu, terdapat pula fitur berbasis syariah seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, wakaf, jadwal salat, arah kiblat,

dan informasi haji serta umrah. Inovasi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital tidak hanya dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi, tetapi juga mendukung aktivitas keagamaan masyarakat muslim.

Perkembangan teknologi digital pada layanan BSI juga terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna mobile banking setiap tahunnya. Setelah peluncuran BYOND by BSI, jumlah pengguna aktif meningkat secara signifikan dan mencapai jutaan pengguna dalam waktu singkat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman menggunakan layanan perbankan digital syariah. Tingginya penggunaan internet di Indonesia menjadi faktor utama yang mendukung pertumbuhan layanan digital banking tersebut. Selain memberikan kemudahan transaksi, digitalisasi layanan BSI juga meningkatkan efisiensi operasional perbankan. Nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam hanya melalui smartphone tanpa harus mengunjungi ATM atau kantor cabang. Proses transaksi menjadi lebih cepat, hemat waktu, dan praktis. Kondisi ini sejalan dengan perubahan perilaku masyarakat modern yang lebih menyukai layanan berbasis digital karena dinilai lebih efektif dan fleksibel.

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital juga mendorong BSI untuk terus meningkatkan keamanan sistem layanan perbankannya. BSI mengembangkan berbagai sistem keamanan digital seperti verifikasi biometrik, OTP (One Time Password), dan sistem pengawasan transaksi untuk melindungi data serta keamanan nasabah. Langkah tersebut penting dilakukan karena semakin tingginya aktivitas transaksi digital juga meningkatkan risiko kejahatan siber.

Dengan demikian, meningkatnya penetrasi internet di Indonesia memiliki hubungan yang sangat erat dengan perkembangan teknologi digital pada layanan Bank Syariah Indonesia. Semakin luas akses internet masyarakat, maka semakin besar pula penggunaan layanan mobile banking dan transaksi digital. Perkembangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah menjadi kebutuhan utama dalam dunia perbankan modern, termasuk perbankan syariah. Oleh karena itu, BSI terus melakukan inovasi digital agar mampu memberikan pelayanan yang lebih modern, aman, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

KESIMPULAN

Pesatnya perkembangan teknologi dan internet jangan dijadikan suatu hambatan dan ancaman, akan tetapi dijadikan sebagai sebuah tantangan dan penggerak untuk terus berinovasi dan berkreasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, yang nantinya akan menghasilkan sesuatu yang dapat membantu pekerjaan masyarakat jadi lebih teratur dan terarah. Dibidang perbankan syariah, tantangan di era digital semakin pesat dan kemajuan-kemajuan yang akan terjadi di masa depan tak terbendung. Hal ini terjadi karena perbankan syariah tidak hanya bersaing dengan lembaga keuangan bank baik itu konvensional maupun sesama bank syariah, tetapi juga akan bersaing dengan perusahaan teknologi keuangan lainnya yang sama-sama saling memberikan keamanan ataupun kenyamanan bagi para penggunanya. Oleh karena itu terdapat beberapa strategi meningkatkan keunggulan daya saing bank syariah yang berkelanjutan melalui transformasi digital. Saat ini yaitu dengan memberikan bentuk pelayanan dan perhatian yang baik kepada nasabah serta berbagai layanan yang memudahkan nasabah, antara lain internet banking, phone banking, SMS banking, dan mobile banking. Dalam hal ini, BSI juga bekerja sama dengan operator seluler lainnya sehingga telah dipasang kartu SIM (Mobile Chip Card) dan Global for Mobile Communication (GSM) dengan program khusus agar dapat melakukan operasional perbankan yang lebih praktis dan aman. Hal ini semakin diperkuat dengan hadirnya inovasi Super App Syariah BYOND by BSI yang menggabungkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform dan berhasil meraih 3,5 juta pengguna aktif pada Maret 2025, didukung oleh peningkatan infrastruktur dan keamanan digital melalui penerapan sistem biometrik, OTP, VPN, dan firewall, sehingga memposisikan BSI sebagai bank syariah digital yang unggul, terpercaya, dan berdaya saing tinggi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriliyana, F., Wahyuni, I. S., Faurisam, A., & Saraswati, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(3), 127–137.
- Ahsanul, M., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Khisbullah, W. (2025). Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI : Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 01(03), 424–428.
- Bratadharma, A. (2025). 2 Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif. Meida Asuransi News.
- BSI. (2025). Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif. Bank Syariah Indonsia.
- Ekawarti, Y., & Endarwati, E. T. (2022). Analysis of the Application of Resources Based View (RBV) in Society era 5 . 0 in Maintaining Company Business Competition. *Tanjungpura International Conference On Management, Economics And Accounting (TiCMEA)*, 1.
- Fajarihza, R. F. (2025). BSI (BRIS) Bidik 10 Juta Pengguna Aplikasi BYOND pada 2025. Finansial Busnis.
- Gisatriadi, N. (2024). Perkembangan Perbankan Syariah Di Era Digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 216–231.
- Hafizh, A., Inda, T., Rahma, F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, September, 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>
- Hasanah, N., & Sayuti, M. N. (2024). Optimalisasi regulasi perbankan syariah oleh bank indonesia dan otoritas jasa keuangan dalam akselerasi transformasi digital. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 13(03), 709–723.

- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & . V. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Al-Iqtishod jurnal ekonomi syariah*, 4, 139–159.
- Kasanjanu, B., & Olavia, L. (2025). *BSI Bidik 10 Juta Pengguna BYOND by BSI di Akhir 2025*. Investor Trust.
- Purwani, F., Amalia, R., Ramadhani, Z., Aulia, A. S., & Astuti, J. (2025). Peran Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Mendukung Efisiensi Layanan Bisnis Digital Bank Syariah Indonesia : Studi Kasus Pada Cabang Palembang The Role of Information Technology Infrastructure in Supporting the Efficiency of Digital Business Services. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2532–2539. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7619>
- Sembiring, E. R. M., Nurbaiti, N., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Ancaman Siber Ransomware dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah pada. *Jurnal manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(4), 880–887.
- Setianingrum, N., Chavia, A. N., & Anggraeni, Y. (2025). Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat Mengoptimalkan Transformasi Digital Dan Dukungan Industri Kreatif Di Bank Syari ' ah Indonesia (BSI). *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3, 366–370.
- Setiawan, R. (2025). Digitalisasi Perbankan dan Ancaman Keamanan Siber : Tantangan dan Strategi Mitigasi Risiko Operasional. *ASEFBA: Advanced Studies in Economic, Finance and Banking*, 1(1).
- Siswanto, F. R., Malik, N., Leniwati, D., Universitas, B., & Malang, M. (2025). Digital Technology, Cost Category, and Competitive Advantage in Islamic Bank X. *jurnal akuntansi*, 2118–2129. <https://doi.org/10.24843/EJA.2025.v35.i07.p17>
- Siswanto, S. A. (2025). Transformasi digital perbankan syariah : Strategi peningkatan inklusi dan literasi keuangan di era digital. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 3, 873–884.

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. In *Bandung Alfabeta*. (19 ed.). Alfabeta.
- Syafitri, F., Hasibuan, R. A., Indriani, S., & Nurbaiti. (2026). OPTIMALISASI SUMBER DAYA DATA UNTUK INOVASI LAYANAN BANK SYARIAH DI ERA. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 3(1), 37–44.
- Yonatan, A. Z. (2026). *Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tembus 80% pada 2025*. Goodstats.