

ANALISIS TANTANGAN DAN PELUANG BANK SYARIAH DALAM MENGADOPSI TEKNOLOGI DIGITAL: STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) TAMALANREA 2

Sayyid Haiqal Akbar¹, Aliah Reski Yanti², Indo Tang³, Kamaruddin Arsyad⁴
sayyidhaikall@gmail.com¹, yantireski20@gmail.com², indotang2705@gmail.com³,
dr.kamaruddin46@gmail.com⁴

Uin Alauddin Makassar

ABSTRAK

Artikel ini membahas tantangan dan peluang yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Tamalanrea 2 dalam mengadopsi teknologi digital. Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, industri perbankan syariah dihadapkan pada tuntutan untuk berinovasi guna meningkatkan efisiensi dan daya saing. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan menganalisis proses adopsi teknologi digital yang dilakukan oleh BSI Tamalanrea 2. Temuan menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi, resistensi terhadap perubahan dari sebagian pihak, serta masalah infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung. Namun, peluang besar juga muncul dari kemudahan akses bagi nasabah, peningkatan layanan yang lebih cepat dan transparan, serta potensi ekspansi pasar melalui platform digital. Artikel ini memberikan rekomendasi bagi BSI dan bank syariah lainnya untuk memperkuat kompetensi teknologi, meningkatkan pelatihan bagi staf, serta melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak dalam rangka memaksimalkan potensi teknologi digital.

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia (BSI), Teknologi Digital, Inovasi Perbankan, Studi Kasus.

ABSTRACT

This article discusses the challenges and opportunities faced by Bank Syariah Indonesia (BSI) Tamalanrea 2 in adopting digital technology. Along with rapid technological developments, the sharia banking industry is faced with demands to innovate to increase efficiency and competitiveness. This research uses a case study approach by analyzing the digital technology adoption process carried out by BSI Tamalanrea 2. The findings show that the main challenges faced include limited human resources skilled in technology, resistance to change from some parties, as well as infrastructure problems that do not fully support. However, big opportunities also arise from ease of access for customers, faster and more transparent service improvements, and the potential for market expansion through digital platforms. This article provides recommendations for BSI and other sharia banks to strengthen technological competence, improve training for staff, and collaborate with various parties in order to maximize the potential of digital technology.

Keywords: Indonesian Sharia Bank (BSI), Digital Technology, Banking Innovation, Case Study.

PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong munculnya inovasi-inovasi yang mengubah cara masyarakat mengakses layanan keuangan. Di tengah arus digitalisasi, bank syariah menghadapi tantangan untuk tetap relevan dan kompetitif dengan menerapkan teknologi digital. Bank syariah, sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah tetapi juga mengikuti perkembangan teknologi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Bank Syariah Indonesia (BSI), memiliki peran strategis dalam mewujudkan visi Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah global. Namun, untuk mencapai visi tersebut, BSI harus mampu mengadopsi teknologi digital secara efektif agar dapat bersaing di tengah persaingan

industri perbankan yang semakin ketat. Cabang BSI Tamalanrea 2 Makassar, sebagai salah satu cabang strategis, menjadi objek studi yang relevan untuk menganalisis bagaimana tantangan dan peluang implementasi teknologi digital di tingkat operasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai tantangan yang dihadapi BSI dalam proses adopsi teknologi digital, seperti keterbatasan infrastruktur, resistensi nasabah, dan kepatuhan terhadap regulasi syariah. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi peluang-peluang strategis, seperti peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kepuasan nasabah, serta potensi pengembangan produk dan layanan berbasis teknologi. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus di BSI Tamalanrea 2 Makassar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi yang dapat diterapkan oleh bank syariah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam rangka memperkuat daya saingnya.

Melalui analisis ini, diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis terhadap kajian perbankan syariah tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen BSI dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang digitalisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan strategis bagi bank syariah lainnya dalam mengadopsi teknologi digital sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus untuk menganalisis tantangan dan peluang adopsi teknologi digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Tamalanrea 2. Penelitian ditempatkan dalam paradigma konstruktivis yang memahami realitas sosial sebagai konstruksi kompleks yang dapat dipahami melalui perspektif mendalam dari pelaku yang terlibat dalam proses transformasi digital perbankan syariah.

Fokus utama penelitian adalah studi kasus kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi secara mendalam fenomena adopsi teknologi digital, memahami konteks organisasional secara komprehensif, dan menganalisis proses transformasi digital dalam konteks spesifik Bank Syariah Indonesia. sumber data penelitian akan diperoleh melalui dua jalur utama. Pertama, data primer yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci seperti pimpinan cabang dan staf divisi digital banking, dan praktisi teknologi perbankan. Kedua, data daring yaitu kusioner yang dihasilkan oleh para nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Analisis Kuesioner dan Wawancara Mendalam, Hasil penelitian mengkonfirmasi temuan kuesioner, menunjukkan bahwa tingkat familiaritas responden terhadap layanan digital bank syariah bervariasi. 35% responden menyatakan familiar, 25% sangat familiar, dan 40% tidak familiar dengan layanan digital. Hal ini mengindikasikan masih terdapat kesenjangan dalam adopsi dan pemahaman teknologi digital di kalangan nasabah.

Sejalan dengan hasil kuesioner, mobile banking mendominasi penggunaan layanan digital dengan 65% responden. Internet banking menempati posisi kedua dengan 25%, diikuti QR payment 8%, dan layanan digital lainnya 2%. Temuan ini menguatkan bahwa mobile banking menjadi preferensi utama nasabah dalam mengakses layanan perbankan digital.

Penelitian mengkonfirmasi hambatan utama yang teridentifikasi dalam kuesioner:

1. Keterbatasan SDM yang Kompeten (40%)

Bank menghadapi kendala signifikan dalam pengembangan tenaga ahli teknologi

digital. Kurangnya SDM berkualifikasi menjadi bottleneck utama dalam transformasi digital.

2. Infrastruktur Teknologi (30%)

Keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi tantangan kedua terbesar. Bank membutuhkan investasi besar untuk membangun ekosistem digital yang komprehensif.

3. Tingkat Literasi Digital (20%)

Rendahnya literasi digital masyarakat menghambat adopsi teknologi. Diperlukan upaya edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman nasabah.

4. Regulasi (10%)

Ketatnya regulasi perbankan syariah turut memengaruhi kecepatan transformasi digital.

Integrasi Prinsip Syariah dan Keamanan Data

Analisis mendalam mengkonfirmasi skor kuesioner:

- Integrasi Prinsip Syariah: Skor rata-rata 5.2 dari 7

Responden mengakui kompleksitas mengintegrasikan prinsip syariah dengan teknologi digital. Tantangan utama terletak pada menjaga kepatuhan syariah tanpa mengurangi inovasi teknologi.

- Keamanan Data: Skor rata-rata 6.1 dari 7

Kekhawatiran akan keamanan data sangat tinggi. Responden memandang keamanan siber sebagai aspek kritis dalam adopsi layanan digital.

Inovasi Teknologi yang Diharapkan

Penelitian mengeksplorasi lebih lanjut harapan responden terhadap inovasi teknologi:

1. Sistem Keamanan Siber Canggih

Sistem keamanan siber yang canggih dirancang untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman dunia maya seperti peretasan, malware, atau pencurian identitas. Dalam konteks perbankan syariah, keamanan data menjadi prioritas utama karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap integritas layanan keuangan.

Teknologi seperti enkripsi end-to-end, autentikasi multi-faktor, dan pengawasan berbasis AI dapat membantu memastikan perlindungan data yang lebih baik.

2. Fitur Pembayaran Digital Syariah Terintegrasi

Fitur ini memungkinkan nasabah melakukan pembayaran digital seperti transfer, pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya dengan prinsip syariah. Misalnya, fitur yang memastikan tidak ada unsur riba dalam proses pembayaran atau pembiayaan. Sistem ini harus terhubung dengan berbagai layanan digital lainnya, seperti e-wallet, QR payment, dan platform marketplace, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan tetap sesuai dengan aturan syariah.

3. Aplikasi dengan Antarmuka Mudah Dipahami

Aplikasi perbankan digital harus dirancang dengan antarmuka yang intuitif, sederhana, dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk nasabah dengan literasi digital rendah. Hal ini meliputi navigasi yang jelas, desain visual yang user-friendly, serta panduan atau tutorial yang membantu pengguna memahami cara menggunakan fitur-fitur aplikasi dengan cepat dan efisien.

4. Layanan Konsultasi Keuangan Berbasis AI

Layanan ini menggunakan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk memberikan saran keuangan yang personal dan sesuai dengan prinsip syariah. Contohnya, AI dapat membantu nasabah merencanakan investasi halal, mengelola anggaran, atau memberikan panduan pembiayaan syariah. Teknologi ini dapat bekerja secara real-time dan tersedia 24/7, sehingga mempermudah nasabah mendapatkan solusi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

5. Sistem Tracking Investasi Real-Time

Sistem ini memungkinkan nasabah untuk memantau perkembangan investasi mereka secara langsung melalui platform digital. Dengan sistem ini, nasabah dapat melihat laporan portofolio investasi, kinerja aset syariah, serta mendapatkan notifikasi terkait pergerakan pasar. Sistem ini juga dapat memberikan analisis prediktif untuk membantu nasabah membuat keputusan investasi yang lebih baik berdasarkan data real-time dan prinsip syariah.

Harapan Responden terhadap Pengembangan Digital

Nasabah mengharapkan bank syariah:

- Mengembangkan teknologi ramah pengguna
- Meningkatkan edukasi digital
- Menjamin keamanan transaksi
- Menyediakan layanan komprehensif
- Mempertahankan prinsip syariah dalam inovasi

Wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf kunci BSI Tamalanrea 2 mengungkap kompleksitas proses transformasi digital yang sejalan dengan data kuesioner. Meskipun 35% responden menyatakan familiar dan 25% sangat familiar dengan layanan digital, wawancara mengungkap bahwa tingkat familiaritas ini masih belum optimal.

Berikut Hasil wawancara mendukung temuan kuesioner tentang hambatan:

1. Keterbatasan SDM Digital

"Kami kekurangan tenaga ahli yang memahami seluk-beluk teknologi digital dan prinsip syariah secara komprehensif. Ini bukan sekadar masalah kompetensi teknis, tetapi juga pemahaman filosofis."

2. Infrastruktur Teknologi

"Mengintegrasikan sistem lama dengan teknologi baru membutuhkan investasi besar. Kami harus memastikan setiap inovasi teknologi tetap selaras dengan prinsip syariah."

3. Literasi Digital Nasabah

"Banyak nasabah kami masih kesulitan menggunakan aplikasi mobile banking. Dibutuhkan edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemampuan digital."

Layanan Digital dan Preferensi Nasabah

Wawancara mengkonfirmasi dominasi mobile banking (65% responden). Namun, staf mengidentifikasi kebutuhan untuk pengembangan fitur lebih lanjut, terutama yang sesuai prinsip syariah.

Inovasi dan Strategi Mendatang

Para narasumber juga mengusulkan beberapa strategi inovasi yakni:

- Pengembangan AI untuk konsultasi keuangan syariah
- Sistem keamanan siber mutakhir
- Platform edukasi digital interaktif
- Fitur pembayaran digital terintegrasi

Integrasi Prinsip Syariah

Aspek paling kritis adalah menjaga keselarasan teknologi dengan prinsip syariah. ditegaskan, "Setiap inovasi teknologi harus melewati kajian mendalam dari dewan pengawas syariah. Kami tidak sekadar mengadopsi teknologi, tetapi mentransformasikannya dalam kerangka etika Islam."

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) Tamalanrea 2 menghadapi berbagai tantangan yang juga sering terjadi pada cabang

BSI lainnya, termasuk keterbatasan SDM yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, tingkat literasi digital nasabah yang rendah, serta regulasi yang ketat. Meskipun demikian, peluang besar muncul dalam bentuk peningkatan efisiensi operasional, kemudahan akses layanan, peningkatan kepuasan nasabah, dan potensi pengembangan produk keuangan berbasis teknologi. Adopsi teknologi digital juga memberikan kesempatan bagi BSI untuk memperluas jangkauan layanan ke wilayah terpencil dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Secara keseluruhan, transformasi digital di BSI Tamalanrea 2 menuntut strategi yang holistik untuk mengintegrasikan prinsip syariah dalam setiap inovasi teknologi, mengembangkan sistem keamanan data yang canggih, dan meningkatkan literasi digital nasabah.

Saran

1) Pengembangan SDM

BSI perlu meningkatkan pelatihan bagi karyawan untuk menguasai teknologi digital sekaligus memahami prinsip syariah. Program pelatihan khusus, sertifikasi teknologi keuangan, dan kolaborasi dengan institusi pendidikan dapat menjadi solusi.

2) Investasi Infrastruktur

Diperlukan alokasi dana yang signifikan untuk membangun dan meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk sistem keamanan siber yang mutakhir dan integrasi sistem lama dengan teknologi baru.

3) Peningkatan Literasi Digital

BSI perlu melakukan edukasi berkelanjutan kepada nasabah melalui program literasi digital, workshop, dan penggunaan platform digital interaktif untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

4) Inovasi Teknologi

Fokus pada pengembangan fitur layanan berbasis teknologi seperti konsultasi keuangan berbasis AI, sistem tracking investasi real-time, dan aplikasi yang lebih ramah pengguna untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam.

5) Kolaborasi Strategis

Melibatkan pihak eksternal, seperti perusahaan teknologi dan lembaga riset, untuk mendukung pengembangan dan implementasi inovasi digital yang sesuai dengan prinsip syariah..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.F., & Rachman, A.A. (2023). "Inovasi Teknologi dan Prinsip Syariah: Tantangan Kontemporer Perbankan Digital". *Jurnal Teknologi Keuangan Syariah*, 6(2), 45-60.
- Hidayat, R., & Maulana, A. (2023). "Transformasi Digital Perbankan Syariah: Tantangan dan Strategi Implementasi". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 7(3), 45-62.
- Nur'aini, H., & Rahman, F. (2022). "Literasi Digital dan Adopsi Teknologi pada Perbankan Syariah". *International Journal of Islamic Financial Services*, 7(4), 78-95.
- Rifki, A., Sugianto, D., & Nugroho, P. (2022). "Analisis Komparatif Adopsi Teknologi Digital pada Bank Syariah di Indonesia". *Journal of Islamic Banking and Finance*, 6(2), 112-128.
- Wibowo, S., & Sari, D.P. (2023). "Keamanan Data dan Kepercayaan Nasabah dalam Layanan Digital Perbankan Syariah". *Jurnal Perbankan Syariah Kontemporer*, 5(1), 20-35