

## **Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi di Era Digital**

**Junet Andi Setiawan<sup>1</sup>, Mugiyati<sup>2</sup>**

UIN Sunan Ampel Surabaya<sup>1,2</sup>

[junetandi125@gmail.com](mailto:junetandi125@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to describe the opportunities and challenges of Islamic banks in maintaining their existence in the digital era. The research method used is literature study, by compiling relevant data which is then analyzed using a descriptive approach. The results of the study show that the digital era has provided very promising opportunities for the advancement of the world of Islamic banking, this is because the majority of Indonesian people are Muslim and are supported by many internet users in Indonesia, then the digital era also makes it easier for Islamic banking to promote its products. In addition, Islamic banking also faces the challenge of having to present qualified and competent human resources, guaranteeing protection for its customers, and the most important challenge in facing this digital era is building Cyber Security that is not easy to hack, skimming and safe from malware attacks. Then, in order to maintain its existence in the digital era, Islamic banking has presented a strategy by innovating digital finance by providing good service to its customers, through digital banking such as phone banking, internet banking, SMS banking, and mobile banking.*

**Keywords:** *Islamic bank, Opportunities, Challenges.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peluang dan tantangan bank syariah dalam mempertahankan eksistensinya di era digital. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka, dengan mengumpulkan data yang relevan yang selanjutnya di analisis dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Era digital telah memberikan peluang yang sangat menjanjikan bagi kemajuan dunia perbankan syariah, hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang mayoritasnya seorang muslim dan didukung dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia, kemudian era digital juga memudahkan perbankan syariah untuk mempromosikan produknya. Selain itu perbankan syariah juga menghadapi tantangan harus menghadirkan SDM yang berkualitas serta berkompeten, menjamin perlindungan bagi para nasabahnya, dan tantangan yang terping dalam menghadapi era digital ini yakni membangun Cyber Security yang tidak mudah untuk di hacking, skimming dan aman dari serangan malware. Kemudian agar dapat mempertahankan eksistensinya di era digital perbankan syariah telah menghadirkan strategi dengan melakukan inovasi keuangan digital dengan memeberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, melalui digital banking seperti phone banking, interenet banking, SMS banking, dan mobile banking.

**Kata Kunci:** *Bank Syariah, Peluang, Tantangan.*

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat telah merubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia membuat lembaga jasa keuangan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau masyarakat

secara luas dalam menawarkan produk ataupun layanan mereka dengan secara *online*. Dimana industri perbankan syariah merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang mengalami dampak atas kehadirannya era digital saat ini. Perbankan syariah sendiri merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang kegiatan usaha syariah, unit syariah, serta cara dan prosesnya dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan dari prinsip-prinsip syariah (Febriyani & Mursidah, 2021).

Industri perbankan syariah di Indonesia sedang mengalami perkembangan yang sangat cepat dan berperan penting dalam menggerakkan aktivitas ekonomi. Faktanya, perbankan syariah telah menjadi salah satu sektor yang efektif dalam mendistribusikan dana masyarakat untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, perbankan syariah juga berfungsi sebagai perantara yang membantu mengamankan aliran uang antara berbagai lembaga dan sektor ekonomi lainnya, sehingga memperlancar sistem keuangan secara keseluruhan (Asmuni, 2022).

Perbankan syariah sendiri juga memiliki peran yang sangat penting dalam rangka membangun perekonomian masyarakat, sehingga peningkatan performa terhadap sistem perbankan merupakan sebuah hal yang menjadi keharusan agar terciptanya sistem perbankan yang prima. Hal tersebut tentunya dapat dijadikan oleh perbankan syariah sebagai sebuah jawaban atas persaingan dengan sesama lembaga jasa keuangan. Salah satu bentuk peningkatan dalam sistem perbankan itu sendiri dapat memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada saat ini, dimana yang sering disebut sebagai era digital (Werdi Apriyanti, 2018). Merujuk dari Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sendiri pada tahun 2022 pengguna internet di Indonesia sebesar 78,19%, bahkan presentase tersebut mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya (Nurzianti, 2021). Berdasarkan hasil survey tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi dan teknologi telah menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat.

Hadirnya kemajuan teknologi dalam industri jasa keuangan tidak dapat pungkiri telah membuat perubahan yang cukup signifikan, sehingga memungkinkan untuk terwujudnya layanan keuangan yang lebih efektif dan efisien. Salah satu bentuk dorongan agar tercapainya hal tersebut yakni dengan adanya gagasan Inovasi Keuangan Digital (IKD) sebagai bentuk pemanfaatan kemajuan teknologi di bidang industri jasa keuangan. Merujuk dari POJK Nomor 13/POJK.02/2018 menyatakan bahwa "IKD adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah baru di sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital". Maka sudah sepatutnya perbankan syariah untuk menghadikan baik inovasi terhadap sistem bank ataupun produk yang melibatkan pemanfaatan teknologi sebagai sarana dalam melayani para nasabah (Aziz, 2022).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu sebagai rujukan dalam penelitian ini, dalam hal ini penulis akan memberikan paparan baik dari segi perbedaan ataupun persamaan terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun pertama penelitian oleh rifqy meneliti tentang peluang dan tantangan bank syariah di era industri 4.0. kedua penelitian oleh hani yang meneliti tentang perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia: analisis peluang dan tantangan. Ketiga penelitian oleh Muhammad zia yang meneliti tentang peluang dan tantangan bank syariah di era

digital. Pada penelitian di atas hampir secara keseluruhan menyampaikan bahwa pemanfaatan kemajuan teknologi bagi perbankan syariah merupakan sebuah peluang yang sangat besar dalam menunjang kemajuan industri perbankan syariah, serta yang menjadi tantangan utama perbankan syariah bagaimana cara untuk mengembangkan produk dan layanan agar dapat menimbulkan daya saing di sektor jasa keuangan. Hal ini tentunya juga termasuk kedalam pembahasan penulis, hanya saja penulis akan lebih jauh mendalami terkait bagaimana strategi perbankan syariah dalam mempertahankan eksistensinya di era digital ini dengan melihat peluang dan tantangan atas hadirnya inovasi keuangan digital di dunia industri jasa keuangan sehingga dapat bersaing.

Pada era digital membuat perkembangan teknologi semakin terus maju, oleh karenanya perbankan syariah tidak dapat pingkuri dituntut harus mengikuti perkembangan tersebut dengan melakukan inovasi baik dari segi sistem pelayanan ataupun produknya supaya agar tetap terus eksis dikalangan masyarakat. Merujuk dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peluang dan Tantangan bank Syariah di Indonesia Dalam mempertahankan Eksistensi di Era Digital".

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian pada penelitian ini merupakan studi pustaka (*library reseacrh*), yakni serangkain proses pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, mempelajari serta menelaah data penelitian dengan sistematis. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan teknik dokumentasi, adapun data tersebut diperoleh dari *e-book*, jurnal, artikel dan berita yang berhubungan dengan peluang dan tantangan perbankan syariah dalam mempertahankan eksistensi di era digital. Hal tersebut penulis lakukan bertujuan agar memndapatkan data yang credible dan relevan dengan penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yakni suatu metode pendekatan dengan menggambarkan hasil penelitian. Adapun penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran, penjelasan, dan juga validasi mengenai peluang dan tantangn bank syariah syariah dalam mempertahankan eksistensi di era digital saat ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Model Inovasi Keuangan Digital (IKD) Pada Bank Syariah**

Inovasi keuangan digital bisa dikatakan sebagai sebuah model bisnis baru, dalam hal ini jasa keuangan melakukan kolaborasi dengan ekosistem digital baik dari segi tarnsaksi ataupun produk-poduknya. Salah satu penyelenggara IKD itu sendiri yakni bank syariah, adaptasi IKD pada transaksi bank syariah syariah telah menjadi sebuah keharusan yang harus dilakukan bagi bank syariah itu sendiri. Hal ini tentunya tidak terlepas dari pembaruan terhadap kecenderungan masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi yang hampir selalu melibatkan teknologi. Regulasi POJK Nomor 13/POJK.02/2018 merupakan acuan utama yang digunakan oleh bank syariah untuk penerapan IKD pada sistem transaksinya (Werdi Apriyanti, 2018).

Salah satu bentuk model yang menjadi inovasi keuangan digital (IKD) dalam layanan transaksi bank syariah pada saat ini yaitu *digital banking*. Dalam hal ini *digital banking* bisa dikatakan sebagai suatu bentuk integrasi pada kegiatan perbankan dengan memanfaatkan sarana elektronik atau sebuah platform digital. Dasar hukum yang menjadi acuan dari penyelenggaraan layanan perbankan secara digital ini sendiri yakni regulasi POJK Nomor 12 /POJK.03/2018 (Aziz, 2022). Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan hadirnya *digital banking* telah memberikan dampak yang positif bagi para nasabah, hal ini dikarenakan yang pada mulanya para nasabah tersebut harus pergi ke kantor cabang atau mesin ATM terlebih dahulu ketika ingin bertransaksi, kini mereka dapat mengakses dengan lebih mudah *digital banking* melalui sebuah perangkat keras atau *smartphone*. *Internet banking*, *mobile banking* serta *SMS banking* merupakan beberapa fitur yang terdapat pada *digital banking* perbankan syariah, dengan adanya salah satu dari fitur tersebut sebagai contohnya *mobile banking* memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi tidak harus *face to face* sebab fitur ini menghadirkan transaksi yang berbasis *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi (Asmuni, 2022).

Penggunaan IKD dalam bank syariah tentunya tidak terlepas dari tercapainya tujuan untuk mencapainya kelayakan yang efektif, efisien serta terpenuhinya kepuasan pelanggan. Namun tidak dapat dipungkiri terdapat juga alasan lain seperti kecenderungan generasi saat ini yang tumbuh dengan perkembangan teknologi yang pesat sehingga membuat internet tidak dapat lepas dalam kehidupannya, maka hal ini dapat menjadi catatan penting bagi dunia perbankan syariah terhadap penggunaan IKD itu sendiri. Dan salah yang menjadi model adaptasi IKD dalam dunia perbankan syariah yakni adanya *digital banking* dengan dibekali berbagai fitur yang memungkinkan untuk para nasabah dalam melakukan transaksi dengan mudah (Nurzianti, 2021). Menurut laporan Bank Indonesia pada bulan Mei 2023 menunjukkan transaksi *digital banking* mengalami peningkatan yang pesat yakni sebesar 31,38% (Muhammad Farhan Syah, 2023).

Bagi perbankan syariah sendiri, dengan adanya gagasan IKD melalui *digital banking* membuat peluang yang cukup besar untuk menjadi daya tarik bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi di sektor jasa keuangan. Adapun beberapa manfaat yang bisa dirasakan oleh perbankan syariah melalui perantara sebagai berikut. Pertama Bank Muamalat menyampaikan bahwa saat ini transaksi yang sudah dilakukan oleh nasabah mencapai 90% melalui kanal digital bank muamalat, presentase ini dilakukan selama masa pandemi Covid-19 hingga akhir tahun 2022. Dan mayoritas transaksi yang sudah dilakukan oleh para nasabah tersebut dengan menggunakan fitur *digital banking* bank muamalat yang berupa *mobile banking* dengan nama *Digital Islamic Network* (DIN). Total pengguna dari *mobile banking* bank muamalat (DIN) sendiri per 31 Maret 2023, tercatat bahwa pengguna DIN sebesar 400 pengguna aktif, bahkan angka tersebut mengalami peningkatan sebesar 23,7% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (Dian Fath Risalah, 2023). Bahkan aplikasi tersebut tidak serta merta hanya dapat digunakan oleh nasabah bank muamalat saja, melainkan dapat digunakan oleh

nonnasabah sekalipun sebab didalamnya tertadap fitur Islami seperti jadwal waktu sholat, arah kiblat dan kalkulator zakat.

Kedua Bank Syariah Indonesia (BSI), menyampaikan bahwa sepanjang tahun 2022 mencatat adanya pertumbuhan yang cukup signifikan dalam penggunaan layanan digital oleh para nasabah. Sebagaimana tercatat sepanjang tahun 2022 pengguna dari *digital banking* BSI yakni *BSI mobile* mengalami peningkatan sejumlah 4,81 juta pengguna atau sebesar 39%, dan jumlah transaksi sepanjang tahun 2022 yang dilakukan oleh nasabah melalui *BSI mobile* mengalami peningkatan sebesar 28,72% dari jumlah Rp 39,84 triliun menjadi Rp 52,5 triliun. Bahkan pada tahun 2023 ini BSI memproyeksikan transaksi digital mereka akan mengalami kenaikan lagi sejumlah 23,1% menjadi 64.1 triliun (Khoirul Anam, 2023).

Dari presentase diatas dapat diketahui bahwa penggunaan IKD dalam dunia perbankan syariah akan mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada setiap masanya. Persaingan dengan sesama jasa keuangan, tuntutan untuk selalu terus mengikuti perkembangan zaman, dan menjaga kepercayaan serta kenyamanan para nasabah tentunya menjadi faktor utama bagi bank syariah untuk selalu melakukan inovasi-inovasi keuangan digital pada sistem perbankannya.

## **Peluang Bank Syariah di Era Digital**

Perkembangan industri jasa keuangan di Indonesia telah mengalami perubahan sebagai fase revolusi industri dalam perjalanannya, hal tersebut juga berlaku terhadap dunia perbankan itu sendiri. Perkembangan demi perkembangan telah dilalui sehingga mengantarkan dunia perbankan kepada sebuah era yang saat ini disebut sebagai sebuah era digital. Dalam era ini pemanfaatan sebuah teknologi merupakan sebuah hal yang menjadi keharusan agar membuat perbankan syariah itu sendiri terus dapat maju dan berkembang. Dari berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya era digital ini, maka muncullah peluang yang dimiliki oleh bank syariah baik dalam mengembangkan sistem pelayanan ataupun produk-produknya. Adapun peluang-peluang tersebut sebagai berikut:

### **1. Masyarakat**

Peluang terbesar dan paling utama bagi bank syariah atas pemanfaatan teknologi di era digital saat ini tentunya adalah masyarakat itu sendiri, dalam hal ini baik dari segi kepercayaan masyarakat Indonesia yang mayoritasnya seorang muslim ataupun dari segi banyaknya pengguna internet di Indonesia (Zia Ulhaq, 2022). Tingginya tingkat penggunaan internet yang ada di Indonesia tentunya tidak dapat terlepas dari kondisi demografi yang didominasi oleh generasi z, generasi milenial, dan generasi x. Dapat diketahui bahwa ketiga generasi tersebut mempunyai kemampuan yang sangat baik untuk beradaptasi dengan perkembangan kemajuan teknologi, maka hal ini menjadi peluang emas bagi bank syariah dengan melakukan inovasi-inovasi baik dalam hal pelayanan ataupun penawaran produknya yang selaras dengan kebutuhan para nasabah melalui pemanfaatan teknologi di era digital saat ini (Marzuki, 2018).

## 2. Promosi produk

Peluang kedua tentunya yang dapat dilakukan oleh bank syariah adalah promosi produk. Keefektifan era digital dalam memberikan pemahaman serta informasi dengan secara cepat tentunya menjadi kesempatan emas bagi bank syariah untuk mempromosikan produk-produk yang dimiliki, terlebih lagi bank syariah juga dapat melakukan survey dengan memanfaatkan teknologi yang ada agar dapat mengetahui sebuah produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akses yang mudah, efektif, dan efisien bagi masyarakat luas untuk mengetahui produk yang terdapat pada bank syariah, tentu akan menjadi peluang yang sangat besar bagi bank syariah pada era digital ini (Sugand, 2023).

## 3. Produk yang dibutuhkan masyarakat

Produk-produk perbankan syariah selama ini dikenal oleh masyarakat akan sulitnya dalam mengaksesnya, tentu dalam era digital ini bank syariah harus berani melakukan evolusi agar menjadi sebuah lembaga jasa keuangan yang memberikan kemudahan dalam memberikan pembiayaan kepada masyarakat. Hal tersebut, lantaran pada saat ini banyak kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh bank syariah yakni pembiayaan telah diambil alih perusahaan-perusahaan *star-up* melalui program *fintech*. Bank syariah selaku lembaga keuangan *intermediat* seharusnya sudah semestinya mempunyai kemampuan dan mampu memberikan jawaban atas keinginan dan nasabahnya dalam menghadirkan sebuah produk yang *digitable*. Tentunya hal ini menjadi peluang yang cukup untuk dipertimbangkan oleh bank syariah, sebab dalam hal ini bank syariah akan dapat banyak mengisi ruang-ruang yang terdapat pada industri jasa keuangan (Rifqy Tazkiyyaturrohmah, 2022).

## **Tantang Bank Syariah di Era Digital**

Era digital telah memberikan peluang yang sangat menjanjikan bagi kemajuan dunia perbankan syariah di Indonesia sebagaimana telah dijelaskan diatas, akan tetapi di satu sisi era digital juga dapat menjadi sebuah tantangan atau bahkan dapat menjadi sebuah ancaman jika tidak bisa optimalkan dengan baik oleh bank syariah itu sendiri. Adapun beberapa tantangan yang dihadapi bank syariah di era digital ini sebagai berikut:

### 1. Sumber Daya Manusia

Tantangan pertama yang harus dihadapi bank syariah di era digital saat ini tentunya SDM, sebab SDM menjadi faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan dari inovasi keuangan digital itu sendiri. Bahkan dalam belakangan ini SDM telah menjadi salah satu isu yang cukup di perbicarakan bagi dunia perbankan syariah. Berkembangnya industri jasa keuangan yang seiringan dengan era digital ini membuat perbankan syariah dituntut agar menghadirkan SDM yang berkualitas serta berkompeten dalam memahami dan menjalankan sistem perbankan syariah,

terlebih lagi juga harus siap untuk menghadapi perkembangan teknologi yang terus maju (Zia Ulhaq, 2022).

## 2. Perlindungan Konsumen

Adanya inovasi keuangan digital juga membuat meningkatnya resiko yang akan di hadapi baik oleh bank itu sendiri ataupun juga kepada para nasabahnya. Perlindungan terhadap nasabah dalam layanan digital bank merupakan sebuah bentuk pencegahan terhadap hal-hal yang dapat merugikan ataupun hal yang tidak diinginkan. Terlepas dari hal itu perlindungan terhadap nasabah juga bertujuan untuk terwujudnya industri perbankan syariah yang memiliki kredibilitas tinggi, sehingga dapat menarik kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa bank syariah (Setyowati, 2017).

Perlindungan terhadap nasabah yang bersifat preventif secara umum dapat dilihat pada beberapa regulasi diantara yakni; UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, POJK No.12/POJK.03/2018 dan UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Berdasarkan dari regulasi tersebut, secara garis besar perlindungan hukum yang diberikan oleh kepada nasabah atas penyelenggaraan layanan *digital banking* meliputi penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian terkait layanan penggunaan *digital banking*, rahasia bank terhadap data pribadi nasabah, dan juga setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan *digital banking* aman (Tarigan & Paulus, 2019).

## 3. Cyber Security

Keberadaan IKD dalam dunia perbankan syariah telah memunculkan perhatian yang cukup serius terhadap isu keamanan siber. Mengingat meningkatnya ancaman kejahatan di dunia maya, penting bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kesadaran tentang keamanan siber. Perbankan syariah perlu menjalin hubungan ekonomi dengan pasar guna memastikan adanya proses pengambilan keputusan yang efektif, sehingga dapat mendeteksi masalah dan mengambil langkah-langkah untuk mengatasinya. Faktor-faktor penting seperti kepatuhan terhadap keamanan, komitmen, alokasi anggaran, manajemen, dan keamanan menjadi kunci dalam upaya pencegahan terhadap kejahatan siber (Suganda, 2023).

Tantangan yang harus dipersiapkan oleh perbankan syariah dalam menghadapi era digital saat ini yang berhubungan dengan *Cyber Security* sejatinya telah ada untuk melakukan hal tersebut, sebagaimana di atur dalam Pasal 2 Ayat 2 POJK No. 12 /POJK.03/2018 “Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini”. Dalam era digital yang sedang berkembang saat ini, keamanan informasi menjadi salah satu isu utama yang harus diperhatikan dalam penerapan teknologi di sektor perbankan syariah. Berdasarkan pengalaman dari Bank Syariah

Indonesia yang terjadi pada Mei 2023, berita di Indonesia dihebohkan dengan diretasnya BSI oleh *hacker* yang membuat gangguan pelayanan selama sehari-hari dan juga membuat 15 juta data nasabah dicuri, adapun data yang dicuri meliputi nama, nomor rekening, history transaksi, nomor rekening, saldo di rekening dan lain-lain (Prastiwi, 2023). Belajar dari kejadian tersebut tentunya menjadi sebuah tantangan bagi perbankan syariah di Indonesia membangun *Cyber Security* yang tidak mudah untuk di *hacking*, *skimming* serta aman dari serangan *malware*. Maka dari itu, inovasi terhadap sistem keamanan *digital banking* menjadi sebuah keharusan yang bertujuan untuk melindungi dan mengantisipasi tindak kejahatan dalam dunia perbankan syariah.

#### 4. Minimnya Tingkat Literasi Keuangan Masyarakat

Pada era digital yang sedang berkembang saat ini, terdapat kesenjangan yang jelas antara inklusi keuangan dan literasi keuangan di kalangan masyarakat. Hal ini menjadi tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah. Selain kurangnya pemahaman tentang perkembangan keuangan digital, kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah sering kali menimbulkan pandangan yang menyatakan bahwa sistem perbankan syariah tidak berbeda jauh berbeda dengan sistem perbankan konvensional. Pandangan semacam ini tentu saja menjadi tantangan bagi perbankan syariah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan edukasi kepada masyarakat melalui kampanye digital tentang perbedaan sistem yang digunakan oleh perbankan syariah dibandingkan dengan bank konvensional (Febriyani & Mursidah, 2021).

### **Strategi Bank Syariah Dalam Memertahankan Eksistensi di Era Digital**

Industri jasa keuangan di Indonesia menghadapi tantangan dalam menghadapi perubahan yang cepat dalam era digital. Perubahan perilaku konsumen mendorong sektor perbankan syariah untuk bertransformasi menuju era digital dengan adanya inovasi dalam layanan perbankan digital. Jika tidak, nasabah perbankan syariah mungkin akan beralih ke institusi keuangan syariah lainnya, seperti fintech syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus tanggap dan responsif terhadap perubahan tersebut agar tidak kehilangan nasabah dan tetap eksis di tengah masyarakat.

Dalam menghadapi era digital saat ini, perbankan syariah terus berupaya menerapkan strategi untuk bertahan dan mengikuti perkembangan teknologi yang terus maju. Perkembangan teknologi yang pesat secara konsisten mendorong perbankan syariah untuk meningkatkan layanan mereka melalui pengembangan layanan berbasis digital. Langkah ini diambil sebagai bagian dari strategi yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional perbankan syariah. Pertumbuhan teknologi digital dan dorongan yang menyertainya telah mendorong terjadinya fenomena ini (Rosida, 2022).

Seiring dengan kemajuan teknologi, bank syariah harus menyesuaikan strategi mereka dan memperkenalkan layanan perbankan yang berbasis digital. Proses ini dilakukan secara bertahap, di mana layanan perbankan syariah akan berubah menjadi



bentuk perbankan digital atau yang lebih dikenal dengan sebutan *digital banking*. Perubahan ini berpotensi mengubah cara konvensional dalam melakukan aktivitas perbankan syariah. Dengan adanya perubahan ini, nasabah tidak lagi perlu mengunjungi kantor cabang untuk membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan, karena semua hal tersebut dapat dilakukan dengan mudah hanya melalui sebuah *gadget* atau *smartphone* (Nurzianti, 2021).

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan maju memiliki kemampuan untuk seketika mengubah perilaku seseorang, yang juga mengakibatkan peningkatan kebutuhan nasabah. Dalam menghadapi situasi ini, perbankan syariah dihadapkan pada tantangan untuk terus memenuhi kebutuhan nasabah dengan menggunakan berbagai strategi. Oleh karena itu, saat ini perbankan syariah mengimplementasikan strategi peningkatan layanan agar nasabah dapat mengakses layanan perbankan secara mandiri (*self-service*) tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Beberapa layanan perbankan syariah yang dapat diakses secara mandiri meliputi registrasi, transaksi (pembayaran, penarikan tunai, transfer), dan berbagai jenis layanan lainnya (Asmuni, 2022).

Dalam konteks ini, pada umumnya terdapat dua strategi pemasaran yang sering digunakan, yakni strategi *new customer* (menarik pelanggan baru) dan strategi *existing customer* (mempertahankan pelanggan yang sudah ada). Terdapat dua pendekatan yang dapat diambil untuk berinteraksi dengan pelanggan, satu di antaranya melibatkan fokus pada strategi yang ditujukan kepada pelanggan baru, sementara yang lainnya membutuhkan perhatian lebih terhadap pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus selalu berupaya untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian berulang. Dengan cara ini, organisasi atau perusahaan dapat mengintegrasikan kompetensi, teknologi, dan sumber daya yang dimiliki dengan menjawab keinginan dan kebutuhan yang beragam dari pelanggan yang selalu berubah (Nurzianti, 2021).

Dalam konteks menghadapi era digital, penggunaan *digital banking* di Indonesia dapat dilihat melalui adanya strategi yang melibatkan berbagai jenis layanan yang bermanfaat dan memberikan kemudahan bagi nasabah, salah satunya adalah *internet banking*. *Internet banking* adalah salah satu layanan *online* yang disediakan oleh lembaga perbankan, di mana pengoperasiannya menggunakan jaringan internet. Tujuan perbankan syariah mengadopsi langkah ini untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kedua, adanya *phone banking*. Hadirnya *phone banking* merupakan sebagai sebuah layanan yang memungkinkan bisa membantu nasabah dalam menghubungi nomor tertentu dari bank guna melakukan pelayanan perbankan syariah. Ketiga, adanya *SMS banking*, merupakan sebuah layanan yang mampu di akses dan dilakukan dengan menggunakan fitur jaringan *Short Message Service* (SMS) melalui telepon seluler yang dimiliki oleh nasabah guna mendapatkan pelayanan bank syariah.

Keempat, adanya *mobile banking*, Keberadaan *mobile banking* merupakan salah satu layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* mereka. Melalui aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat mengakses

informasi saldo, melakukan transfer, pembayaran, dan berbagai transaksi lainnya. Dalam hal ini, bank dapat bekerja sama dengan operator seluler untuk memasang kartu *SIM (Mobile Chip Card)* dan menggunakan teknologi *Global for Mobile Communication (GSM)* dengan program khusus agar operasional perbankan dapat dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada semua pihak, terutama dalam proses transaksi nasabah. Adapun beberapa *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan syariah diantaranya yakni, *BSI Mobile, Muamalat DIN, M-Syariah* dan lain sebagainya.

Di sisi lain, kehadiran era digital selain dapat memberikan peluang cukup besar akan tetapi juga membawa beberapa tantangan bagi industri perbankan syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus memiliki strategi efektif dan efisien untuk mengatasi masalah yang timbul. Pertumbuhan teknologi digital yang semakin pesat menjadi tantangan baru, akan tetapi dapat diatasi oleh perbankan syariah dengan cepatnya perkembangan teknologi perbankan digital. Sebagai salah satu sektor jasa keuangan yang berkembang dan memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, perbankan syariah dihadapkan pada pilihan untuk mengadopsi teknologi digital agar tetap mempertahankan eksistensinya dan selalu eksis ditengah masyarakat (Suganda, 2023).

Perbankan syariah merupakan perusahaan yang bergerak disektor jasa keuangan, tentunya kepuasan nasabah menjadi hal yang utama dan mutlak sehingga tidak bisa diabaikan begitu saja. Terlepas dari kepuasan nasabah juga menjadi salah satu aspek yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra bank syariah bagi masyarakat luas. Hal ini dikarenakan, pelayan bukan hanya sekedar untuk memberikan pelayanan saja, akan tetapi harus juga mengerti, memahami, dan merasakan apa yang menjadi keinginan nasabah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Perkembangan teknologi dan internet yang semakin maju di era digital ini seharusnya jangan dijadikan sebagai sebuah halangan atau ancaman, melainkan dapat dijadikan oleh perbankan syariah sebagai sebuah peluang dan tantangan untuk terus berinovasi dan berkreasi dalam mengintegrasikan teknologi untuk berinteraksi dengan nasabah. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan yang prima. Era digital telah memberikan peluang yang sangat menjanjikan bagi kemajuan dunia perbankan syariah di Indonesia, hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang mayoritasnya seorang muslim dan didukung dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia dapat dijadikan sebagai batu pijakan oleh bank syariah mempromosikan produk-produk dan keunggulan yang dimilikinya.

Pada satu sisi kemajuan era digital ini selain memberi peluang kepada dunia perbankan syariah, dalam perjalannya era digital juga memberikan tantangan yang harus dihadapi oleh perbankan syariah. Adapun beberapa

tantangan tersebut antara lain, perbankan syariah harus menghadirkan SDM yang berkualitas serta berkompeten, menjamin perlindungan bagi para nasabahnya, dan tantangan yang terping dalam menghadapi era digital ini yakni membangun *Cyber Security* yang tidak mudah untuk di *hacking*, *skimming* serta aman dari serangan *malware*.

Agar dapat mempertahankan eksistensinya di era digital ini perbankan syariah harus dapat mengoptimalkan dengan baik peluang dan tantantang yang ada, sehingga perbankan syariah dapat terus memiliki daya saing dengan industri jasa keuangan lain atau bahkan dengan bank konvensional. Dalam hal ini perbankan syariah telah menghadirkan strategi dengan melakukan inovasi keuangan digital dengan memeberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, melalui *digital banking* seperti *phone banking*, *interenet banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmuni, M. T. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8(3), 3310–3316.
- Aziz, A., Mutakin, A., Sukardi, B., Iswanaji, C., Mardani, D. A., Ady Rahmanto, D. N., Setyawan, E., Hartina, H., Ash Shiddieqy, H., Ishak, I., Jamaludin, J., Riodini, I., Arsyad, K., Layli, M., Misno, M., Holle, M. H., Al Farisi, M. S., Nafi' Hasbi, M. Z., Tubastuvi, N., ... Santoso, W. P. (2022). *Fintech dan Keuangan Islam: Teori dan Praktik*. Publica Indonesia Utama. <https://doi.org/10.55216/publica.17>
- Dian Fath Risalah. (2023). *Transaksi Nasabah Bank Muamalat 90 Persen Sudah Pakai Digita*. <https://doi.org/https://sharia.republika.co.id/berita/ru6mcb502/transaksi-nasabah-bank-muamalat-90-persen-sudah-pakai-digital>
- Febriyani, D., & Mursidah, I. (2021). Ekonomi Dan Perbankan Syariah Di Tengah Era Digital. *MUAMALATUNA*, Vol. 12(2), 1–14. <https://doi.org/10.37035/mua.v12i2.3969>
- Khoirul Anam. (2023). *Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*. <https://doi.org/https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik-23>
- Marzuki, S. N. (2018). Bank Syariah Dindonesia (Peluang dan Tantangan Di Era Globalisasi). *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.1(1), 79–90.
- Muhammad Farhan Syah. (2023). *Transaksi Digital Banking Meningkatkan 31,83 Persen pada Mei 2023*. <https://doi.org/https://m.trenasia.com/transaksi-digital-banking-meningkat-31-83-persen-pada-mei-2023>
- Nurzianti, R. (2021). Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan

Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2(1), 37.

Prastiwi, D. (2023). 4 Fakta BSI Jadi Korban Ransomware, 15 Juta Data Nasabah Dicuri hingga Hacker Minta Tebusan. <https://doi.org/https://www.liputan6.com/news/read/5285688/4-fakta-bsi-jadi-korban-ransomware-15-juta-data-nasabah-dicuri-hingga-hacker-minta-tebusan>

Rifqy Tazkiyyaturrohmah. (2022). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Industri 4.0. *Transformasi: Jurnal Studi Agama Islam*, Vol. 13(1), 74–90.

Rosida, I. N. (2022). Analisis Potensi Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi Pada Era Digital. *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 9(1). <https://doi.org/10.30829/hf.v9i1.11454>

Setyowati, R., Abubakar, L., & Rodliah, N. (2017). Sharia Governance On Islamic Banking: Spiritual Rights Perspective On Consumer Protection In Indonesia. *Diponegoro Law Review*, Vol. 2(1), 227. <https://doi.org/10.14710/dilrev.2.1.2017.227-244>

Suganda, R., Mujib, A., Ag, M., Syari, F., Islam, U., & Sunan, N. (2023). Analisis Terhadap Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Pada Era Digital. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9(1), 677–683.

Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Vol. 1(3), 294–307. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>

Werdi Apriyanti, H. (2018). Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan. *Maksimum*, Vol. 8(1), 16. <https://doi.org/10.26714/mki.8.1.2018.16-23>

Zia Ulhaq, M. (2022). Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5(1), 49–61. <http://ejournal.iaimbima.ac.id/index.php/jesa>