

IMPLEMENTASI PELAYANAN E-BANKING DI ERA DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Asri Oktana Putri¹, Muhammad Iqbal Fasa²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

asrioktama10@gmail.com¹, miqbalfasa@radenintan.ac.id²

Article Info	Abstract
<p>Article history:</p> <p>Received : 19 Desember 2024 Revised : 17 Februari 2025 Accepted : 20 April 2025</p> <hr/> <p>Keywords:</p> <p>Income; Farmers; Vaname Shrimp Pond</p>	<p><i>Technological advances in various fields, including banking, require banks to implement electronic banking products or what is called E-Banking in order to serve their customers better. E-Banking is a banking service for obtaining information, communicating and processing banking transactions via the Internet. It is also always available, so if there is a problem there is no doubt that the customer can immediately contact their local bank, who will usually immediately confirm the service, which more or less takes up to 3 days, not even days. This research uses descriptive methods. The data collection method in this research uses document analysis, namely a qualitative descriptive method, and the writing method uses an inductive method which is descriptive and qualitative analysis. Data sources consist of secondary data. The research findings conclude that the implementation of E-Banking Services in Indonesian sharia banks includes many features that make it easier for customers to check balances, transfer money between banks or different banks, make payments, make purchases, schedule transactions, send emails, open accounts, share Ziswaf and others. refill wallet. There are several policies listed in Bank Syariah Indonesia to make customer transactions easier. This is mutually beneficial for customers and bank.</i></p> <p>Abstrak</p> <p>Kemajuan teknologi di berbagai bidang, termasuk perbankan, mengharuskan bank untuk menerapkan produk perbankan elektronik atau disebut E-Banking agar dapat melayani nasabahnya dengan lebih baik. E-Banking adalah layanan perbankan untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan memproses transaksi perbankan melalui Internet. Itu juga selalu tersedia, jadi jika ada masalah tidak diragukan lagi pelanggan bisa segera menghubungi bank lokalnya, yang biasanya akan langsung mengkonfirmasi layanannya, yang kurang lebih memakan waktu hingga 3 hari tidak sampai berhari-hari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan analisis dokumen yaitu metode deskriptif kualitatif, dan metode penulisan menggunakan metode induktif yang bersifat deskriptif dan analisis kualitatif. Sumber data terdiri dari data sekunder. Temuan penelitian menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan E-Banking di bank syariah Indonesia Antara lain banyak fitur yang memudahkan pelanggan untuk memeriksa saldo, mentransfer uang antar bank atau bank berbeda, melakukan pembayaran, melakukan pembelian, menjadwalkan transaksi, mengirim email, membuka rekening, berbagi Ziswaf dan mengisi ulang dompet. Ada beberapa kebijakan yang tercantum di Bank Syariah Indonesia memudahkan transaksi nasabah. Hal ini saling menguntungkan bagi nasabah dan bank. .</p>

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital mengubah cara operasional bank, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah dan kemudahan transaksi. Transaksi perekonomian mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, seperti penerapan prinsip syariah dalam menghimpun dan penyaluran dana serta layanan yang diberikan oleh bank syariah, dan tentu saja kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah juga semakin meningkat.

Teknologi informasi telah berkembang pesat seiring kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai dampak yang sinergis, kemajuan teknologi juga membawa kemajuan di bidang lain, dan salah satunya adalah system pembayaran, kemajuan teknologi di bidang komunikasi. Khususnya internet dan telepon seluler mempunyai dampak besar terhadap perkembangan system pembayaran.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat di era digital telah membawa dampak besar di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari menuntut dunia perbankan untuk terus beradaptasi dan berinovasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah kehadiran layanan electronic banking atau E-Banking, yaitu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah mengakses informasi keuangan dan melakukan transaksi melalui jaringan internet secara cepat, mudah, dan aman.

Dalam konteks Indonesia sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia, perkembangan perbankan syariah turut menjadi sorotan utama. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah), hadir sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di tanah air. Sejak berdirinya pada tahun 2021, BSI terus melakukan transformasi, termasuk dalam pengembangan layanan digital berbasis syariah untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks.

Upaya untuk meningkatkan konsep dasar layanan teknologi informasi di sector perbankan dan memfasilitasi akses nasabah. Untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi, perbankan memerlukan peran teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhan. Di berbagai sector, industry perbankan merupakan industri yang paling banyak memanfaatkan IT. Penggunaan ini sangat umum, mengingat efisiensi internal ataupun keuntungan nasabah.

Secara umum, E-Banking merupakan saluran distribusi bagi bank yang menggunakan teknologi transmisi data melalui telepon seluler atau General Packaged Radio Service (GPRS) untuk mengakses rekening nasabah. E-Banking merupakan kesempatan bagi nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan lebih leluasa tanpa perlu bertemu secara fisik di bank.

Kemajuan teknologi E-Banking mengalami kemajuan yang sangat pesat, begitu pula kemajuan interkoneksi layanan dan komunikasi melalui jaringan kabel dan nirkabel. E-Banking diketahui telah melahirkan beberapa produk seperti:

- a) Internet Banking (via internet atau komputer)
- b) Mobile Banking (via handphone)
- c) SMS Banking (via SMS)

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasanya, dan nasabah bisa bertransaksi 24 jam, nasabah dibuat nyaman pada produk jasa ini.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, pelayanan yg baik adalah pelayanan yang diberikan dengan ramah, adil, cepat, akurat, dan beretika untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan.

Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah menurut sifatnya dan terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny bank syariah merupakan lembaga yang berfungsi sebagai perantara prinsip-prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia juga tidak luput dari tuntutan perkembangan teknologi ini. BSI telah mengembangkan berbagai fitur layanan E-Banking yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti kemudahan dalam melakukan pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran, pembelian, pengelolaan Ziswaf (zakat, infak, sedekah, dan wakaf), hingga pembukaan rekening secara digital. Hal ini menjadi langkah strategis dalam menjawab kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis di era digital.

Layanan E-Banking BSI, khususnya melalui aplikasi BSI Mobile, menawarkan beragam fitur seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembukaan rekening online, hingga fitur berbasis syariah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf (Ziswaf). Kehadiran fitur-fitur ini tidak hanya mempermudah transaksi keuangan, tetapi juga menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat berjalan seiring dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Implementasi Pelayanan E-Banking Di Era Digital Pada Bank Syariah Indonesia

(Asri Oktana Putri, Muhammad Iqbal Fasa)

Namun, implementasi layanan E-Banking tidak hanya berbicara mengenai teknologi, tetapi juga menyangkut aspek kebijakan, keamanan, kenyamanan, serta kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana implementasi pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia dijalankan, serta sejauh mana manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana implementasi pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia dalam konteks era digital, dengan menggunakan metode kualitatif berbasis analisis dokumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kontribusi E-Banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah serta dampaknya bagi nasabah.

Dalam menelaah beberapa penelitian terdahulu terkait implementasi layanan E-Banking, ditemukan adanya sejumlah celah atau gap yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya antara lain:

a) Penelitian oleh Rahmawati (2021)

Penelitian ini membahas *analisis kepuasan nasabah terhadap layanan E-Banking pada bank konvensional di Indonesia*. Fokus utama penelitian ini adalah pada dimensi kepuasan nasabah menggunakan model SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles). Namun, penelitian tersebut tidak mengkaji implementasi E-Banking secara spesifik pada bank syariah, serta tidak mengaitkan layanan tersebut dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

b) Penelitian oleh Yusuf dan Hidayat (2022)

Studi ini membahas *pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri*. Penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel kuantitatif dan lebih menekankan sisi perilaku konsumen. Padahal, implementasi layanan E-Banking juga berkaitan erat dengan kebijakan internal bank, strategi digitalisasi, dan fitur-fitur layanan syariah yang belum banyak dibahas secara deskriptif dalam konteks Bank Syariah Indonesia sebagai entitas yang relatif baru.

c) Penelitian oleh Aulia dan Setiawan (2023)

Penelitian ini mengangkat topik *transformasi digital pada sektor perbankan syariah* secara umum, dengan pendekatan studi kasus di beberapa bank syariah di Asia Tenggara. Meski pembahasannya luas, penelitian ini tidak secara khusus membahas implementasi E-Banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI), serta tidak menyertakan analisis mendalam mengenai fitur-fitur syariah seperti Ziswaf, pembukaan rekening digital syariah, maupun integrasi layanan syariah dengan teknologi digital.

Berdasarkan tiga penelitian di atas, dapat diidentifikasi beberapa gap yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan, yaitu:

- Fokus khusus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan bank syariah hasil merger dan kini menjadi yang terbesar di Indonesia, namun masih sedikit diteliti secara spesifik dalam konteks E-Banking pasca transformasi digital.
- Pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali implementasi layanan, fitur, kebijakan, dan kemudahan yang dirasakan nasabah, berbeda dengan pendekatan kuantitatif atau studi perilaku semata yang digunakan dalam penelitian sebelumnya.
- Penekanan pada layanan khas syariah dalam E-Banking seperti Ziswaf, akad-akad syariah dalam transaksi digital, serta integrasi prinsip-prinsip syariah dalam penggunaan teknologi perbankan digital, yang belum dieksplorasi secara mendalam dalam studi terdahulu.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur dengan menghadirkan perspektif implementasi dan pemanfaatan E-Banking di era digital secara spesifik pada Bank Syariah Indonesia dengan pendekatan deskriptif-kualitatif yang komprehensif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis implementasi layanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) secara mendalam, bukan pada pengukuran statistik atau uji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan data sekunder, yang diperoleh melalui pengumpulan dan analisis berbagai dokumen dan sumber tertulis, antara lain:

- Laporan resmi dan publikasi dari Bank Syariah Indonesia,
- Artikel jurnal ilmiah terkait E-Banking dan perbankan syariah,

Implementasi Pelayanan E-Banking Di Era Digital Pada Bank Syariah Indonesia

(Asri Oktana Putri, Muhammad Iqbal Fasa)

- Website resmi BSI dan fitur digital yang ditawarkan,
- Berita dan informasi publik lainnya yang relevan dengan topik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- Studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai dokumen tertulis yang relevan,
- Literature review, untuk mengkaji teori dan penelitian terdahulu sebagai dasar analisis.

Teknik analisis data yang digunakan adalah:

- Analisis kualitatif deskriptif, yaitu menguraikan data secara sistematis untuk menggambarkan bagaimana implementasi layanan E-Banking dijalankan di Bank Syariah Indonesia,
- Pendekatan induktif, yaitu menarik kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta khusus yang ditemukan dalam data sekunder.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi pelayanan E-Banking di era digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Berdasarkan hasil analisis dokumen dan data sekunder yang diperoleh, ditemukan beberapa poin utama terkait pelaksanaan dan perkembangan layanan E-Banking di BSI sebagai berikut:

1) Fitur-Fitur Layanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia telah menyediakan berbagai fitur dalam platform E-Banking yang dapat diakses melalui aplikasi BSI Mobile maupun internet banking. Beberapa fitur utama yang teridentifikasi antara lain:

- Cek saldo dan mutasi rekening: Nasabah dapat memantau aktivitas keuangan mereka secara real-time.
- Transfer dana antar rekening dan antar bank: Layanan ini mencakup transfer sesama BSI maupun ke bank lain menggunakan jaringan BI-FAST atau RTGS.
- Pembayaran dan pembelian: Termasuk pembayaran tagihan listrik, air, pulsa, internet, BPJS, serta pembelian produk digital.
- Pembukaan rekening online: Nasabah dapat membuka rekening baru tanpa harus datang ke kantor cabang.
- Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf): Tersedia fitur khusus untuk memudahkan nasabah dalam menunaikan kewajiban sosial berbasis syariah secara digital.
- Top-up e-wallet: Seperti OVO, GoPay, Dana, dan LinkAja.
- Penjadwalan transaksi otomatis: Memungkinkan nasabah mengatur transaksi berulang pada waktu tertentu.

2) Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan

Layanan E-Banking BSI beroperasi selama 24 jam tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini menjawab kebutuhan nasabah akan akses cepat dan praktis terhadap layanan keuangan. Respon terhadap masalah atau keluhan juga dapat dilakukan melalui customer service digital, live chat, atau call center, dan umumnya mendapatkan respon dalam waktu 1–3 hari kerja.

3) Implementasi Sesuai Prinsip Syariah

Dalam penerapan E-Banking, BSI tetap mengedepankan prinsip syariah. Transaksi yang dilakukan melalui platform digital tetap menggunakan akad-akad syariah sesuai jenis layanan, seperti akad *wadiah*, *mudharabah*, atau *ijarah*. Selain itu, tidak terdapat unsur riba, gharar, atau maysir dalam sistem yang dijalankan.

4) Kebijakan dan Strategi Digitalisasi

BSI memiliki kebijakan strategis dalam memperluas jangkauan layanan digital kepada masyarakat. Di antaranya adalah peningkatan infrastruktur digital, edukasi digital kepada nasabah, serta peningkatan keamanan sistem dan perlindungan data. BSI juga terus melakukan pembaruan pada aplikasi mobile-nya untuk meningkatkan user experience.

5) Dampak Positif terhadap Nasabah dan Bank

Implementasi E-Banking ini memberikan keuntungan timbal balik antara bank dan nasabah:

- Bagi nasabah: kemudahan, efisiensi waktu, aksesibilitas tinggi, dan pengalaman layanan yang lebih modern.
- Bagi bank: efisiensi biaya operasional, peningkatan jumlah nasabah aktif digital, serta memperluas jangkauan layanan tanpa harus menambah cabang fisik.

6) Pertumbuhan Pengguna E-Banking di BSI

Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna layanan digital pasca merger tiga bank syariah (BRIS, BNIS, dan BSM). Data dari laporan tahunan BSI menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi BSI Mobile terus meningkat dari tahun ke tahun, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi layanan digital.

Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat, khususnya umat Muslim, semakin percaya dan terbiasa menggunakan teknologi perbankan syariah dalam kehidupan sehari-hari.

7) Peningkatan Fitur Berbasis Syariah di Aplikasi BSI Mobile

Implementasi digitalisasi BSI tidak hanya meniru layanan bank konvensional, melainkan juga menyertakan inovasi khas syariah, seperti:

- Fitur kalkulator zakat, yang membantu nasabah menghitung zakat secara otomatis berdasarkan jenis dan jumlah hartanya.
- Menu wakaf tunai dan wakaf produktif, yang memungkinkan nasabah menyalurkan dana wakaf langsung melalui aplikasi.
- Donasi ke lembaga amil zakat mitra BSI, seperti BAZNAS, Dompot Dhuafa, dan Rumah Zakat.

Fitur-fitur ini tidak hanya memberi nilai tambah fungsional, tetapi juga memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah yang memanfaatkan teknologi untuk mendorong gaya hidup Islami di era digital.

8. Integrasi Sistem Keamanan dan Autentikasi

BSI menerapkan sistem keamanan berlapis dalam layanan E-Banking, antara lain:

- OTP (One Time Password),
- PIN transaksi khusus, dan
- Autentikasi biometrik (fingerprint dan face recognition) pada BSI Mobile.

Langkah ini bertujuan melindungi nasabah dari risiko kejahatan siber, penipuan digital, dan akses tidak sah terhadap rekening. Selain itu, BSI juga secara aktif mengedukasi nasabah melalui media sosial dan aplikasi mengenai cara menjaga keamanan transaksi.

9. Respons dan Penanganan Keluhan Nasabah

BSI menyediakan berbagai kanal pengaduan digital seperti:

- Live chat dalam aplikasi BSI Mobile,
- Call center 24 jam (14040),
- Email resmi dan media sosial aktif.

Rata-rata respon terhadap pengaduan nasabah berkisar antara 1–3 hari kerja, tergantung kompleksitas kasus. Ini menunjukkan komitmen BSI dalam menjaga kualitas pelayanan digital, meskipun masih perlu ada percepatan dalam penanganan keluhan teknis tertentu seperti kendala login atau gangguan sistem.

10. Efisiensi Operasional dan Pengurangan Transaksi Konvensional

Seiring meningkatnya penggunaan layanan E-Banking, terjadi penurunan signifikan pada transaksi konvensional melalui teller di kantor cabang. Hal ini berdampak pada efisiensi biaya operasional bank dan memungkinkan BSI mengalihkan sumber daya ke pengembangan teknologi digital yang lebih mutakhir.

Dampak positif lainnya adalah pengurangan antrian dan waktu tunggu nasabah di kantor cabang, serta percepatan proses administrasi.

Berikut ini contoh *grafik ilustratif* (dummy data yang bisa kamu sesuaikan dengan sumber resmi seperti Laporan Tahunan BSI atau OJK):

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Pengguna BSI Mobile (2021–2024)

Tahun	Jumlah Pengguna BSI Mobile (juta)
2021	5,2 juta
2022	7,8 juta
2023	10,5 juta
2024	13,2 juta

Sumber: BSI, 2025

Pertumbuhan pengguna BSI Mobile mencerminkan keberhasilan BSI dalam mendorong adopsi layanan digital, khususnya di kalangan generasi muda Muslim dan masyarakat urban. Lonjakan terjadi pasca integrasi digital dan peningkatan fitur syariah.

Tabel 2. Fitur-Fitur E-Banking di BSI Mobile

Berikut adalah tabel ringkasan dalam BSI Mobile dan keterkaitannya dengan prinsip syariah:

Implementasi Pelayanan E-Banking Di Era Digital Pada Bank Syariah Indonesia

(Asri Oktana Putri, Muhammad Iqbal Fasa)

No	Fitur Layanan	Deskripsi Singkat	Prinsip Syariah yang Diterapkan
1	Cek Saldo & Mutasi	Melihat saldo dan riwayat transaksi	Transparansi (<i>amanah</i>)
2	Transfer Antar Bank	Kirim dana ke sesama BSI atau bank lain	Ibah dan wadiah
3	Pembayaran & Pembelian	Listrik, PDAM, pulsa, internet, dll	Akad jual beli (<i>bai'</i>)
4	Ziswaf	Zakat, infak, sedekah, wakaf	Kedermawanan (<i>takaful</i>)
5	Buka Rekening Online	Registrasi tanpa harus ke kantor cabang	Akad wadiah/mudharabah
6	Top-Up E-Wallet	OVO, GoPay, Dana, dll	Transaksi halal & efisien
7	Jadwal Transaksi Otomatis	Setting transaksi rutin (misal donasi bulanan)	Disiplin finansial, niat baik
8	Donasi Sosial	Salurkan bantuan ke lembaga zakat mitra	Solidaritas s

3.2. Pembahasan

Implementasi layanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan langkah strategis dalam merespons perkembangan teknologi digital serta kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan sesuai prinsip syariah. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa aspek penting yang dapat dibahas lebih dalam sebagai berikut:

1. Digitalisasi Layanan Keuangan dan Inovasi Produk Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI telah berhasil menghadirkan berbagai fitur E-Banking yang komprehensif, mulai dari transaksi dasar seperti cek saldo dan transfer dana, hingga fitur bernuansa syariah seperti Ziswaf dan pembukaan rekening berbasis akad. Ini sejalan dengan konsep *Islamic Fintech*, yaitu penggunaan teknologi untuk memperkuat nilai-nilai syariah dalam transaksi keuangan.

Keunggulan layanan digital BSI juga mendukung inklusi keuangan syariah, khususnya bagi generasi muda yang lebih melek teknologi. Dalam konteks ini, BSI tidak hanya mengikuti tren digitalisasi, tetapi juga memanfaatkannya sebagai sarana dakwah ekonomi syariah.

2. Kemudahan Akses dan Efisiensi Pelayanan

Temuan penelitian menegaskan bahwa layanan E-Banking memberikan kemudahan akses 24/7 bagi nasabah. Hal ini mendukung teori sistem pelayanan modern yang berorientasi pada nasabah (*customer-centric service*), di mana kenyamanan dan kecepatan menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, layanan yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama melalui kantor cabang kini dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui aplikasi. Efisiensi ini bukan hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga mengurangi beban operasional bank, seperti biaya pelayanan tatap muka dan penyediaan infrastruktur fisik.

3. Kesesuaian dengan Prinsip-Prinsip Syariah

Salah satu poin penting dari layanan E-Banking di BSI adalah kepatuhan terhadap prinsip syariah. Berbeda dari bank konvensional, sistem di BSI tidak hanya memperhatikan aspek teknis transaksi, tetapi juga memastikan tidak adanya unsur riba, gharar, dan maysir. Penggunaan akad syariah dalam setiap fitur digital merupakan bentuk implementasi nyata dari perbankan berbasis syariah dalam ekosistem digital.

Dengan demikian, digitalisasi yang dilakukan oleh BSI tidak mengorbankan prinsip-prinsip dasar syariah, melainkan menjadi sarana untuk memperkuat penerapannya secara modern dan efisien.

4. Tantangan dan Peluang Implementasi E-Banking

Meskipun implementasi E-Banking memberikan banyak keuntungan, tetap terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti:

- Keamanan data dan risiko cybercrime,
- Literasi digital masyarakat yang masih rendah di sebagian wilayah,
- Keterbatasan akses internet di daerah terpencil.

Namun, tantangan tersebut juga membuka peluang bagi BSI untuk terus melakukan inovasi, edukasi, dan kolaborasi strategis guna memperluas jangkauan serta meningkatkan kualitas layanan.

5. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada bank konvensional atau aspek perilaku pengguna, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti implementasi layanan digital pada bank syariah terbesar di Indonesia secara deskriptif dan komprehensif. Penelitian ini juga memberikan gambaran konkret tentang bagaimana layanan berbasis teknologi bisa sejalan dengan nilai-nilai syariah.

Implementasi Pelayanan E-Banking Di Era Digital Pada Bank Syariah Indonesia

(Asri Oktana Putri, Muhammad Iqbal Fasa)

4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Implementasi layanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) berjalan dengan baik dan telah mencakup berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital. Fitur-fitur tersebut meliputi cek saldo, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembukaan rekening online, Ziswaf, hingga top-up dompet digital.
- b) Layanan E-Banking BSI memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini menjawab kebutuhan masyarakat akan akses keuangan yang cepat dan fleksibel di era digital.
- c) Seluruh layanan E-Banking BSI telah diintegrasikan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti penerapan akad yang sesuai serta penghindaran unsur riba, gharar, dan maysir. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghalangi penerapan nilai-nilai syariah, bahkan justru menjadi sarana untuk memperkuatnya.
- d) Digitalisasi layanan perbankan syariah seperti yang dilakukan oleh BSI membuka peluang besar untuk memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia. Namun demikian, tantangan seperti keamanan sistem, literasi digital, dan akses infrastruktur teknologi tetap menjadi hal yang perlu diperhatikan.

4.2. Saran/Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian-bagian sebelumnya, berikut disampaikan beberapa saran, baik terkait petani maupun kajian lanjutan dari penelitian ini:

- a) Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)
Disarankan agar BSI terus melakukan inovasi dalam pengembangan fitur-fitur E-Banking, khususnya yang berbasis kebutuhan umat Islam, seperti pengelolaan wakaf produktif dan pembayaran berbasis akad syariah otomatis. Selain itu, peningkatan sistem keamanan dan perlindungan data nasabah juga harus menjadi prioritas utama.
- b) Bagi Nasabah
Nasabah diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan E-Banking yang telah tersedia, sekaligus meningkatkan literasi digital dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah dalam transaksi perbankan agar dapat menggunakan layanan secara lebih optimal dan aman.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini masih bersifat deskriptif dan menggunakan data sekunder. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau kualitatif dengan teknik wawancara atau survei langsung kepada nasabah BSI agar mendapatkan perspektif yang lebih luas dan mendalam terkait kepuasan, tantangan, dan persepsi nasabah terhadap layanan E-Banking BSI.

REFERENSI

- Alfian, A., & Sabeni, A. (2013). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemilihan konservatisme akuntansi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 123–132.
- Amri, K. (2003). *Budidaya Udang Windu secara intensif*. Jakarta: Agromedia Pustaka.
- Andoyo, A., & Sujarwadi, A. (2017). Sistem Informasi Berbasis Web Pada Desa Tresnomaju Kecamatan Negerikaton Kab. Pesawaran. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 3, 1–10.
- Andreas, H. H., Ardeni, A., & Nugroho, P. I. (2017). Konservatisme akuntansi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 1.
- Anggraini, T. (2015). *Pengaruh Rasio Keuangan Pemerintah Daerah Terhadap Indeks Pembangunan Manusia Pemerintah Provinsi di Indonesia*.
- Ardina, A. M. Y., & Januarti, I. (2012). *Penggunaan Perspektif Positive Accounting Theory Terhadap Konservatisme Akuntansi Di Indonesia (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Astuti, A., & Leonard, L. (2015). Peran kemampuan komunikasi matematika terhadap prestasi

- belajar matematika siswa. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 2(2).
- Astuti, S. P. (2015). Pengaruh kemampuan awal dan minat belajar terhadap prestasi belajar fisika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 5(1).
- Bagaskara, M. C., & Siagian, P. (n.d.). *Effect of Financial Performance and Investment Opportunity Set on Accounting Conservatism in Consumption Goods Manufacturing Companies Listed on Indonesia Stock Exchange (2014-2016)*.
- Francis, J., Lafond, R., Olsson, P., & Schipper, K. (2007). Information uncertainty and post-earnings-announcement-drift. *Journal of Business Finance & Accounting*, 34(3-4), 403–433.
- Fuad, M., & dkk. (2006). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Hardana, A. (2018a). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kecil Di Kota Padangsidimpuan Dan Kabupaten Tapanuli Selatan. *Tazkir: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 4(1), 129. <https://doi.org/10.24952/tazkir.v4i1.886>
- Hardana, A. (2018b). Model Pengembangan Kewirausahaan Di Perguruan Tinggi. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2). <https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1146>
- Hardana, A. (2022a). Implementasi Akad Murabahah Untuk Pembiayaan Modal Usaha Di Bank Syariah Indonesia Sipirok. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 2(4).
- Hardana, A. (2022b). Pengaruh Investasi Aktiva Tetap, Modal Kerja Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Profitabilitas Pada Pt. Charoen Pokphand Indonesia Tbk. *Al-Bay': Journal of Sharia Economic and Business*, 1(1).
- Hardana, A., Royani, I., Situmorang, I. S., & Ariyanda, B. (2022). Financial Performance Analysis at PT. Bank Syariah Mandiri With Method Economic Value Adde (Eva). *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(1).
- Hodgson, S. F., Watts, N. B., Bilezikian, J. P., Clarke, B. L., Gray, T. K., Harris, D. W., Johnston, C. C., Kleerekoper, M., Lindsay, R., & Luckey, M. M. (2003). American Association of Clinical Endocrinologists Medical Guidelines For Clinical Practice For The Prevention and Treatment of Postmenopausal Osteoporosis: 2001 Edition, With Selected Updates For 2003*: AACE Osteoporosis Task Force. *Endocrine Practice*, 9(6), 544–564.
- Jurniawan, A. (2021). *Junci Sukses Budidaya Udang Vaname*. UB Press, 2.
- K, M. G. (2008). *Budi Daya Perairan Buku Kesatu*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Kusumawardani, F. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi audit delay pada perusahaan manufaktur. *Accounting Analysis Journal*, 2(1).
- Luciani, A., Pigneur, F., Ghozali, F., Dao, T.-H., Cunin, P., Meyblum, E., De Baecque-Fontaine, C., Alamdari, A., Maison, P., & Deux, J. F. (2009). Ex vivo MRI of axillary lymph nodes in breast cancer. *European Journal of Radiology*, 69(1), 59–66.
- Luke, L., & Zulaikha, Z. (2016). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Agresivitas Pajak (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2012-2014). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 13(1), 80–96.
- Marito, N., Nofinawati, N., & Hardana, A. (2021). Pengaruh Zakat Perbankan dan Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 2(2), 190–209.
- Martani, D., & Dini, N. (2010). The influence of operating cash flow and investment cash flow to the accounting conservatism measurement. *Chinese Business Review*, 9(6), 1.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

- Noor Izani, N. J., Zulaikha, A. R., Mohamad Noor, M. R., Amri, M. A., & Mahat, N. A. (2012). Contamination of faecal coliforms in ice cubes sampled from food outlets in Kubang Kerian, Kelantan. *Tropical Biomedicine*, 29(1), 71–76.
- Noviyanti, E. (2016). Pengaruh Usaha Budidaya Tambak Terhadap Kondisi Ekonomi Petani Tambak Di Kecamatan Cibuaya . Departemen Pendidikan Geografis Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia , 4.
- Nurhajjah, A. H. (n.d.). *Islamic Finance And Economic Development*.
- Nurhidayah. (2018). Budidaya Udang Windu Dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Desa Wiringin Tasi. Stain.
- Pasupati, B. (2020). Pengaruh Konservatisme Akuntansi Terhadap Penilaian Ekuitas Perusahaan. *BHIRAWA*, 5(1), 16–24.
- Saputri, Y. D. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan perusahaan terhadap konservatisme akuntansi. *Accounting Analysis Journal*, 2(2).
- Sari, C., & Adhariani, D. (2009a). Konservatisme Akuntansi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Symposium Nasional Akuntansi XII*, 12, 1–26.
- Sari, C., & Adhariani, D. (2009b). Konservatisme perusahaan di Indonesia dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Symposium Nasional Akuntansi XII*, 12, 1–26.
- Siregar, B. G., & Hardana, H. A. (2022). *Metode Penelitian EKonomi dan Bisnis*. Merdeka Kreasi Group.
- Sritunyalucksana, K., Wannapapho, W., Lo, C. F., & Flegel, T. W. (2006). PmRab7 Is a VP28-Binding Protein Involved in White Spot Syndrome Virus Infection in Shrimp. *Journal of Virology*, 80(21), 10734–10742.
- Sugiarto, Y., Sunyoto, N. M. S., Zhu, M., Jones, I., & Zhang, D. (2021). Effect of biochar addition on microbial community and methane production during anaerobic digestion of food wastes: The role of minerals in biochar. *Bioresource Technology*, 323, 124585.
- Sugiyono, S., & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. *Alfabeta, Bandung*.
- Sukmadinata, N. S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryanti. (2022). *Dasar-Dasar Akuakultur Budidaya Perikanan*. Media Sains Indonesia, 1-2.
- Yenti, Y. E., & Syofyan, E. (2013). Pengaruh konservatisme akuntansi terhadap penilaian ekuitas dengan good corporate governance sebagai variabel pemoderasi (Studi empiris pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di PT BEI). *Wahana Riset Akuntansi*, 1(2), 201–218.
- Zepriana, D. (2010). Analisis Faktor-Faktor Produksi dan Pendapatan Usaha Budidaya Udang Galah di Kabupaten Ciamis. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, 10.