



Original Article

Analisis Digitalisasi pada Pelayanan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bsi Kcp Probolinggo)

Abu Hasan^{1✉}, Abd. Ghafur², Moh Samsul Arifin³

^{1,2,3} Universitas Islam Zainul Hasan Genggong

Correspondence Author: hasianabuo80@gmail.com[✉]

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah yang dituntut untuk tetap menjaga nilai-nilai syariah dalam penerapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi layanan serta dampak positif dan negatifnya terhadap kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Probolinggo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan, pertama, bahwa implementasi digitalisasi melalui BSI Mobile, QRIS Syariah, dan layanan tarik tunai tanpa kartu telah meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas akses layanan, serta mendorong kemandirian finansial nasabah. Kedua, digitalisasi juga membawa tantangan berupa kendala teknis, kesenjangan literasi digital pada kelompok lansia, dan kurangnya pemahaman terhadap akad syariah dalam fitur pembiayaan. Kesimpulannya, digitalisasi di BSI KCP Probolinggo berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, namun memerlukan strategi edukatif dan sistem informasi syariah yang lebih inklusif.

Kata Kunci : Digitalisasi, Pelayanan Nasabah, Perbankan Syariah, BSI



<https://jurnal.usk.ac.id/riwayat>

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi keniscayaan dalam industri keuangan global, termasuk di sektor perbankan syariah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara bank memberikan layanan kepada nasabah. Digitalisasi tidak lagi sekadar inovasi, melainkan telah menjadi strategi fundamental untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin kompleks. Perubahan ini mendorong lahirnya berbagai kanal layanan berbasis aplikasi seperti mobile banking, internet banking, dan sistem pembayaran berbasis QRIS yang kini menjadi bagian dari keseharian masyarakat ([Farida, Dwiaryanti, & Syarifah, 2025](#)).

Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan yang memegang peranan strategis dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu [negara \(Zereta, Abd Ghafur, Moh. Samsul Arifin, 2024\)](#). Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar telah menjadi pelopor dalam pengembangan layanan digital berbasis syariah. Melalui inovasi seperti aplikasi BSI Mobile, BYON by BSI, dan penguatan sistem keamanan siber, BSI berupaya menjawab kebutuhan transaksi keuangan yang cepat, aman, dan tetap sesuai dengan prinsip syariah ([Febriyani & Mursidah, 2021](#)). Implementasi layanan digital ini juga dilakukan di berbagai kantor cabang pembantu, termasuk BSI KCP Probolinggo. Wilayah ini dipilih karena merepresentasikan karakteristik masyarakat semi-perkotaan yang menghadapi tantangan berbeda dibanding wilayah metropolitan, baik dari segi infrastruktur digital maupun literasi teknologi.

Implementasi digitalisasi di BSI KCP Probolinggo menjadi menarik untuk dianalisis karena menyangkut dua aspek utama: pertama, bagaimana sistem digital seperti BSI Mobile diadopsi dalam proses pelayanan nasabah; dan kedua, bagaimana proses tersebut berdampak pada kualitas layanan, termasuk dari sisi kecepatan transaksi, efisiensi antrean, kenyamanan pengguna, hingga kepuasan nasabah. Dalam praktiknya, keberadaan digitalisasi telah memberikan kemudahan bagi sebagian besar nasabah, namun tidak dapat dimungkiri bahwa masih terdapat tantangan berupa keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, dan resistensi dari kelompok usia tertentu yang kurang familiar dengan teknologi ([Fasa & Alifandi, 2025; Ameliaa & Fitri, 2025](#)).

Selain itu, implementasi digitalisasi tidak hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi etis dan syariah. Dalam perspektif maqashid syariah, layanan perbankan harus mampu menjaga keadilan, transparansi, dan kemaslahatan umum ([Jamilah & Damayanti, 2025](#)). Oleh karena itu, analisis terhadap dampak positif seperti percepatan pelayanan dan kemudahan akses perlu disandingkan dengan evaluasi terhadap dampak negatif, seperti risiko keamanan siber dan kurangnya pemahaman terhadap akad-akad syariah dalam transaksi digital.

Kejadian aktual seperti serangan siber yang menimpa BSI pada Mei 2023 semakin memperkuat urgensi penelitian ini. Gangguan layanan digital akibat ransomware LockBit 3.0 menyebabkan terhentinya sebagian besar layanan digital BSI selama lebih dari seminggu, memicu kepanikan di kalangan nasabah, serta menimbulkan keraguan atas ketahanan sistem keamanan bank digital syariah ([CNBC Indonesia, 2023; Detik Finance, 2023](#)). Peristiwa ini menggarisbawahi bahwa digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari isu kepercayaan dan manajemen risiko, terutama di sektor keuangan yang berbasis nilai spiritual dan keadilan sosial.

Penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi digitalisasi layanan di BSI KCP Probolinggo dan bagaimana transformasi digital tersebut memberikan dampak, baik positif

maupun negatif, terhadap kualitas pelayanan nasabah. Dengan pendekatan yang mempertimbangkan aspek teknis, sosial, dan nilai-nilai syariah, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan digital banking syariah yang lebih inklusif, aman, dan bernilai etis.

Literatur review

A. Teori Pelayanan

Dalam mengkaji kualitas pelayanan dalam perbankan, khususnya perbankan syariah, teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi pendekatan yang paling banyak digunakan secara empiris. Teori ini menekankan bahwa persepsi kualitas pelayanan merupakan selisih antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan tersebut. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas layanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Suminto & Maharani, 2020).

Dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, pendekatan SERVQUAL telah banyak diadopsi untuk menilai efektivitas layanan, termasuk pada layanan berbasis digital. Misalnya, penelitian Putra dan Herianingrum menunjukkan bahwa keandalan dan jaminan pelayanan merupakan aspek paling dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah di BRI Syariah Surabaya, terutama dalam sistem layanan digital yang berkembang (Putra & Herianingrum, 2015). Hal ini menegaskan bahwa dalam era digitalisasi, kelima dimensi SERVQUAL tetap relevan, namun perlu dilengkapi dengan indikator teknologi seperti keamanan sistem dan kenyamanan aplikasi.

Selain itu, pengembangan lebih lanjut dilakukan dengan menggabungkan dimensi SERVQUAL dengan nilai-nilai Islami dan prinsip maqashid syariah. Penelitian oleh Meilani dan Sugiarti (2022) memperlihatkan bahwa Bank Syariah Indonesia mengadopsi model SERVQUAL dalam menilai kualitas layanannya pasca-merger, dengan penyesuaian terhadap dimensi syariah seperti kejujuran (*sidq*) dan keadilan (*adl*). Oleh karena itu, SERVQUAL dalam konteks perbankan syariah perlu dikaji secara integratif, tidak hanya dari sisi fungsional layanan, tetapi juga kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam studi pelayanan berbasis digital di BSI KCP Probolinggo, teori SERVQUAL akan digunakan sebagai kerangka analisis utama untuk mengevaluasi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital yang mereka terima. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk mengukur gap antara harapan dan kenyataan layanan digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal nasabah dalam koridor syariah.

B. Teori Digital Perbankan Syariah

Transformasi digital telah menjadi prioritas strategis dalam pengembangan layanan keuangan global, termasuk pada sektor perbankan syariah. Digital banking merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung layanan keuangan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah tanpa keharusan interaksi fisik di kantor cabang. Dalam konteks perbankan syariah, digital

banking juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan ('*adl*), transparansi (*shafa' wa dlawah*), dan perlindungan harta (*hifz al-mal*) dalam setiap layanannya.

Digital banking syariah mencakup berbagai bentuk layanan, mulai dari *mobile banking*, internet banking, hingga penggunaan QRIS dan dompet digital yang sesuai syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai aktor dominan telah meluncurkan berbagai platform digital seperti BSI Mobile dan BYOND by BSI untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Menurut penelitian Purwani dan Amalia (2025), infrastruktur teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi operasional layanan bisnis digital di BSI, khususnya pada kantor cabang daerah seperti Palembang, di mana adopsi teknologi perlu disesuaikan dengan kondisi sosial-ekonomi lokal.

Lebih jauh, penelitian Nurhikmah dan Fitri (2025) menegaskan bahwa digitalisasi sektor keuangan syariah mampu meningkatkan inklusi keuangan, khususnya di kalangan masyarakat menengah bawah. Digital banking menjadi sarana untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke lembaga keuangan formal. Hal ini sesuai dengan tujuan maqashid syariah yang mendorong pemerataan kemaslahatan dalam transaksi keuangan. Kendati demikian, masih terdapat tantangan berupa literasi digital yang rendah, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta risiko keamanan sistem yang memerlukan penguatan manajemen risiko berbasis syariah.

Sementara itu, studi terbaru oleh Ramadhani (2025) membuktikan bahwa faktor manfaat, keamanan, dan kemudahan penggunaan secara simultan memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital BSI, terutama pada generasi muda. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan teknologi yang responsif terhadap kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan aspek kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam.

Dengan demikian, teori digital banking dalam konteks perbankan syariah tidak hanya membahas aspek teknis teknologi keuangan, tetapi juga mencakup pertimbangan nilai-nilai Islam, perilaku nasabah, dan kebijakan kelembagaan. Dalam penelitian ini, kerangka digital banking akan digunakan untuk menilai bagaimana implementasi layanan digital oleh BSI KCP Probolinggo mampu memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus konsisten dengan prinsip syariah.

C. Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, khususnya hukum muamalah. Berbeda dengan perbankan konvensional yang bertumpu pada sistem bunga (*riba*), perbankan syariah mengedepankan sistem bagi hasil, keadilan, transparansi, dan larangan spekulasi (*maysir*) serta ketidakjelasan (*gharar*) dalam transaksi. Prinsip utama dalam operasional perbankan syariah mengacu pada keabsahan akad, keterikatan pada nilai etika Islam, dan pengawasan Dewan Pengawas Syariah sebagai entitas pengendali agar setiap produk tetap sesuai dengan fatwa syariah (Amrina, 2025).

Menurut Abdurrahman (2024), prinsip-prinsip utama dalam perbankan syariah dapat dijabarkan dalam lima aspek fundamental: (1) prinsip keadilan dan

kemaslahatan, (2) pelarangan riba dan gharar, (3) penggunaan akad-akad syariah seperti murabahah, mudharabah, musyarakah, dan ijarah, (4) kepatuhan terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional-MUI, dan (5) tanggung jawab sosial dan spiritual sebagai bagian dari nilai dasar Islam. Nilai-nilai ini membentuk kerangka operasional perbankan syariah yang menempatkan integritas dan keadilan sebagai landasan utama.

Seiring berkembangnya digitalisasi, penerapan prinsip syariah dalam perbankan semakin kompleks. Naufal (2025) menegaskan bahwa tantangan baru muncul ketika layanan digital diimplementasikan, seperti pada sistem *mobile banking*, *e-contract*, atau penggunaan *digital akad*, di mana keabsahan transaksi dan transparansi informasi menjadi krusial. Oleh karena itu, bank syariah harus secara aktif menyesuaikan inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip syariah agar digitalisasi tidak mengaburkan aspek etika dan hukum Islam dalam transaksi.

Dengan memahami prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, penelitian ini akan menggunakan kerangka tersebut sebagai pijakan untuk menganalisis bagaimana layanan digital BSI KCP Probolinggo mempertahankan kepatuhan terhadap syariah. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa digitalisasi tidak hanya mengejar efisiensi, tetapi juga tetap menjaga nilai spiritual, keadilan, dan keberkahan transaksi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi digitalisasi layanan nasabah di BSI KCP Probolinggo, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan dari perspektif pengguna dan penyedia layanan.

Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI) Probolinggo selama periode Maret hingga Mei 2025. Fokus penelitian diarahkan pada penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile dan sistem layanan elektronik lainnya.

Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pegawai dan nasabah, serta dokumentasi kegiatan pelayanan digital. Data sekunder mencakup dokumen internal BSI, laporan statistik penggunaan layanan digital, dan literatur pendukung mengenai digital banking syariah.

Pengumpulan data dilakukan melalui:

- Observasi, untuk mencatat aktivitas pelayanan digital secara langsung di kantor BSI.
- Wawancara, dengan pegawai bagian pelayanan dan nasabah aktif pengguna layanan digital.
- Dokumentasi, untuk melengkapi data dari arsip, laporan, dan media informasi resmi BSI.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik dari Miles dan Huberman: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memastikan konsistensi informasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkap dinamika implementasi digitalisasi layanan nasabah di BSI KCP Probolinggo serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif syariah dan pengalaman pengguna. Temuan diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pegawai, serta testimoni dari berbagai segmen nasabah.

A. Implementasi digitalisasi layanan di BSI KCP Probolinggo

Transformasi digital di lingkungan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Probolinggo merupakan bagian dari strategi nasional dalam meningkatkan efisiensi layanan berbasis teknologi sekaligus memperluas inklusi keuangan syariah. Berbagai fitur digital telah diimplementasikan secara aktif, termasuk BSI Mobile, QRIS Syariah, serta layanan tarik tunai tanpa kartu. Kehadiran fitur-fitur tersebut tidak hanya menunjukkan respons institusional terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga menjadi bukti komitmen bank untuk menjangkau nasabah dengan cara yang lebih cepat, praktis, dan syariah-compliant.

Kepala Cabang BSI KCP Probolinggo menyampaikan bahwa proses transformasi digital tidak boleh bersifat teknokratis semata, melainkan harus berbasis pada pendekatan edukatif dan inklusif. Ia menyatakan secara langsung:

“Transformasi digital yang kami lakukan berfokus pada peningkatan kenyamanan nasabah melalui BSI Mobile, termasuk layanan buka rekening online, top-up e-wallet, hingga QRIS. Kami juga memperkuat edukasi kepada nasabah agar lebih memahami fitur-fitur syariahnya.”

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa pendekatan yang diterapkan tidak semata menekankan adopsi teknologi, melainkan juga pembentukan pemahaman nasabah terhadap nilai-nilai syariah yang melekat dalam produk digital.

Temuan ini sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh Aprilia, Fitri, dan Fasa (2025), yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi di perbankan syariah bukan hanya terletak pada kecanggihan aplikasi, tetapi pada kemampuan bank dalam membangun *literasi digital islami* di tengah masyarakat. Literasi ini dianggap penting untuk menjaga prinsip *maslahah* dan *keadilan* dalam interaksi keuangan modern, terutama agar tidak terjadi penyalahgunaan fitur atau ketidaktahuan terhadap akad.

Di tingkat nasabah, transformasi digital terbukti memberikan peningkatan nyata dalam kualitas pelayanan. Seorang pelaku usaha mikro bernama Muhammad Zidni menyampaikan:

“QRIS BSI sangat membantu saya dalam usaha karena pelanggan bisa bayar langsung dari aplikasi. Transaksinya cepat dan langsung masuk ke rekening.”

Hal ini menunjukkan bahwa fitur QRIS telah mempercepat proses transaksi bisnis, meningkatkan efisiensi keuangan, dan secara tidak langsung memperkuat daya saing pelaku UMKM. Aplikasi BSI Mobile pun dinilai sangat membantu segmen nasabah rumah tangga. Seperti yang diungkapkan oleh Siti Fauziyah, seorang ibu rumah tangga:

“Saya bisa transfer, cek saldo, bahkan bayar tagihan listrik langsung dari HP. Jadi nggak perlu ke kantor cabang kecuali kalau ada urusan besar.”

Pengakuan tersebut menegaskan bahwa layanan digital telah mengurangi hambatan geografis dan administratif, memungkinkan nasabah untuk lebih mandiri dan fleksibel dalam mengatur keuangan pribadi mereka.

Dalam konteks internal, digitalisasi memberikan dampak efisiensi signifikan bagi operasional kantor cabang. Pegawai bagian layanan menyampaikan bahwa sistem digital mengurangi pekerjaan administratif berulang, sehingga tenaga kerja dapat lebih fokus pada pelayanan konsultatif. Hal ini memperlihatkan bahwa teknologi telah memungkinkan pengalihan energi organisasi dari fungsi transaksional ke fungsi edukatif dan solutif.

Seluruh proses ini memperlihatkan bahwa implementasi digitalisasi di BSI KCP Probolinggo tidak hanya sebatas pemanfaatan teknologi sebagai alat, melainkan sebagai sarana pemberdayaan nasabah dan peningkatan kualitas layanan. Menurut Fasa dan Dewa (2024), layanan mobile banking syariah terbukti mampu membangun loyalitas nasabah melalui pengalaman pengguna yang positif, efisien, dan sesuai nilai Islam, terlebih jika layanan tersebut ditopang oleh antarmuka yang ramah pengguna dan integritas sistem transaksi.

B. Dampak Transformasi Digital di BSI KCP Probolinggo

Transformasi digital yang dijalankan oleh BSI KCP Probolinggo tidak hanya mencerminkan adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi, tetapi juga merepresentasikan upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah berbasis nilai-nilai syariah. Berdasarkan temuan lapangan dan wawancara mendalam, digitalisasi tersebut memberikan dampak yang bersifat dualistik: membawa efisiensi sekaligus memunculkan tantangan struktural dan sosial.

1. Dampak Positif

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan manfaat nyata dalam kehidupan keuangan harian nasabah, khususnya dalam hal efisiensi waktu, fleksibilitas transaksi, serta kemandirian finansial. Salma Qonita, seorang ibu muda, menyampaikan pengalamannya:

“Saya tinggal transfer atau beli pulsa dari aplikasi. Nggak perlu antri lagi. Cepat banget.”

Pernyataan tersebut memperkuat bukti bahwa BSI Mobile berfungsi sebagai kanal transaksi yang efektif, memungkinkan nasabah untuk menghindari antrean di kantor cabang, serta memberikan kebebasan waktu dalam mengelola keuangan.

Fitur-fitur seperti budgeting dan histori transaksi juga diapresiasi karena membantu dalam perencanaan keuangan rumah tangga. Seperti disampaikan oleh Siti Fauziyah:

“Saya pakai fitur budgeting di aplikasi untuk atur uang belanja dan tabungan haji. Alhamdulillah sangat membantu.”

Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital bukan hanya mempermudah transaksi, tetapi juga bertransformasi menjadi alat kontrol keuangan syariah yang responsif terhadap kebutuhan domestik, sesuai dengan prinsip *hifz al-mal* (perlindungan harta).

Dalam konteks pelaku usaha, layanan digital juga memperkuat arus kas dan pencatatan transaksi. Muhammad Zidni, pemilik usaha kecil, mengungkapkan:

“Saya bisa lihat semua transaksi masuk dan keluar, jadi tahu uang ke mana aja.”

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Firdaus dan Fitri (2025), yang menegaskan bahwa transparansi transaksi dan kecepatan akses merupakan dua dimensi penting dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank syariah. Sementara itu, Purwani dan Amalia (2025) menambahkan bahwa efisiensi layanan digital yang dibarengi dengan kejelasan sistem informasi akan memperkuat fungsi maqashid syariah dalam menjaga aset nasabah dan menghindari praktik yang merugikan secara ekonomi dan spiritual.

2. Dampak Negatif

Di balik capaian positif tersebut, digitalisasi juga menghadirkan tantangan serius, baik dari aspek teknis maupun sosiologis. Salah satu keluhan paling sering muncul dari masalah performa sistem, seperti error aplikasi, lambat saat login, atau gangguan saat transaksi penting. Khoirul Umam, pengguna aktif BSI Mobile, menyatakan:

“Kadang aplikasinya lemot atau malah error pas butuh urgent. Harus login ulang, itu ganggu banget.”

Kendala ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pengguna, tetapi juga berpotensi mengganggu kepercayaan nasabah dalam jangka panjang, apalagi jika gangguan terjadi pada waktu-waktu kritis.

Tantangan lain yang ditemukan adalah kesenjangan literasi digital, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan teknologi yang minim. Salma Qonita mengungkapkan bahwa ia harus sering membantu ibunya melakukan transaksi:

“Ibu saya susah pakai aplikasi. Akhirnya saya yang urus semua transaksi beliau.”

Hal serupa diungkapkan langsung oleh Ibu Binti Mahmudah:

“Saya minta tolong cucu saya kalau mau transfer. Saya sendiri takut salah klik.”

Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh segmen nasabah secara inklusif, dan masih terjadi ketergantungan yang mengurangi independensi pengguna tertentu.

Dari aspek syariah, sebagian nasabah juga menyatakan belum sepenuhnya memahami akad yang berlaku dalam fitur pembiayaan. Ketika layanan pembiayaan ditawarkan melalui aplikasi, informasi akad sering kali tidak tersampaikan secara rinci. Khoirul Umam kembali menyampaikan:

“Kalau transfer biasa sih paham. Tapi kalau pembiayaan, akadnya apa, saya nggak ngerti. Harusnya ada penjelasan singkat di aplikasinya.”

Temuan ini senada dengan studi Fitriah dan Hamdani (2025), yang mencatat bahwa migrasi dari BSI Mobile ke BYOND menyebabkan sejumlah nasabah kehilangan pemahaman terhadap akad karena tidak semua fitur memberikan penjelasan syariah secara eksplisit. Ini menjadi masalah serius karena prinsip transparansi akad merupakan fondasi utama dalam transaksi keuangan syariah.

Selain itu, studi Kurniawan dan Sharunh (2025) menyarankan bahwa strategi digitalisasi harus memperhitungkan pendekatan berbasis segmentasi usia dan tingkat literasi digital. Tanpa pendekatan yang personal dan edukatif, digitalisasi justru berisiko menimbulkan eksklusi layanan terhadap kelompok rentan.

Dengan mempertimbangkan data lapangan dan referensi teoretik, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di BSI KCP Probolinggo membawa dampak positif yang signifikan terhadap percepatan dan kenyamanan layanan, tetapi juga menghadirkan tantangan dari aspek aksesibilitas dan edukasi syariah. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya diukur dari jumlah pengguna atau fitur yang tersedia, tetapi juga pada kemampuan sistem untuk bersifat inklusif, transparan, dan responsif terhadap nilai-nilai maqashid syariah.

Pembahasan

A. Implementasi digitalisasi layanan di BSI KCP Probolinggo

Implementasi digitalisasi layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo menunjukkan sinergi antara teknologi informasi dan prinsip-prinsip perbankan syariah. Strategi digitalisasi melalui aplikasi BSI Mobile, layanan QRIS Syariah, dan fitur tarik tunai tanpa kartu merupakan bentuk respons institusi terhadap perkembangan industri keuangan yang kian mengedepankan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Upaya ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan nasabah akan kemudahan transaksi, sembari tetap menjaga integritas syariah dalam setiap proses layanan yang diberikan ([Fasa dan Alifandi 2025](#)).

Konsep digital banking syariah yang diterapkan BSI KCP Probolinggo tidak dapat dilepaskan dari pendekatan nilai maqashid syariah, terutama dalam aspek perlindungan harta (ḥifẓ al-māl), keadilan ('adl), dan kemaslahatan umum. Hal ini menjadi penting dalam memastikan bahwa teknologi tidak hanya digunakan sebagai sarana efisiensi, tetapi juga sebagai alat pemberdayaan keuangan umat secara etis dan spiritual ([Jamilah dan Damayanti 2025](#)).

Dalam kerangka analisis kualitas layanan, pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan digital. Dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas BSI Mobile sebagai kanal layanan utama ([Suminto dan Maharani 2020](#)). Penerapan teori ini memungkinkan identifikasi celah antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan digital.

Berdasarkan observasi dan wawancara, diketahui bahwa layanan digital seperti QRIS Syariah telah memberikan manfaat besar bagi pelaku usaha mikro di wilayah

Probolinggo. Efisiensi transaksi dan pencatatan otomatis meningkatkan transparansi keuangan usaha kecil, mendukung prinsip syariah dalam hal kejelasan akad dan pengelolaan harta yang amanah ([Aprilia, Fitri, dan Fasa 2025](#)).

Penerapan digitalisasi di BSI KCP Probolinggo juga memperlihatkan pergeseran paradigma layanan dari bersifat transaksional menuju model yang lebih edukatif dan konsultatif. Staf bank tidak lagi sekadar menjadi pelayan transaksi, melainkan berperan sebagai fasilitator literasi digital syariah. Hal ini memperkuat relevansi pendekatan maqashid syariah yang mendorong keadilan informasi dan inklusi keuangan ([Meilani dan Sugiarti 2022](#)).

Meski demikian, terdapat sejumlah tantangan yang tidak dapat diabaikan. Salah satunya adalah kesenjangan literasi digital, terutama pada kelompok usia lanjut. Meskipun fitur-fitur telah dirancang user-friendly, rendahnya pemahaman terhadap aplikasi menyebabkan ketergantungan pada pihak lain. Hal ini berpotensi menurunkan kemandirian finansial dan bertentangan dengan semangat pemberdayaan dalam maqashid syariah ([Nurhikmah dan Fitri 2025](#)).

Selain aspek sosial, masalah teknis seperti error sistem dan lambatnya koneksi juga menjadi perhatian. Ketergantungan pada jaringan internet stabil menjadi tantangan tersendiri di wilayah semi-perkotaan seperti Probolinggo. Kondisi ini dapat mereduksi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital apabila tidak ditangani secara sistematis dan cepat ([Ramadhani 2025](#)).

Dari sudut pandang hukum syariah, kendala yang muncul adalah ketidaktahuan sebagian nasabah terhadap akad yang digunakan dalam fitur pembiayaan digital. Ketika transaksi dilakukan tanpa kejelasan akad, maka berpotensi melanggar prinsip transparansi dan mengarah pada praktik gharar, yang dilarang dalam Islam ([Fitriah dan Hamdani 2025](#)).

Temuan lapangan menunjukkan bahwa edukasi digital yang komprehensif harus disertai dengan penjelasan syariah yang eksplisit di dalam aplikasi. Penambahan fitur informasi akad atau video tutorial singkat dapat menjadi solusi edukatif yang ramah pengguna dan berbasis nilai Islam ([Naufal 2025](#)).

Strategi yang digunakan BSI KCP Probolinggo telah mencerminkan integrasi antara inovasi teknologi dan orientasi nilai. Namun demikian, keberlanjutan dari digitalisasi layanan bergantung pada kemampuan lembaga dalam menghadirkan sistem yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat majemuk, baik secara sosial, ekonomi, maupun spiritual ([Kurniawan dan Sharunh 2025](#)).

Keberhasilan implementasi digitalisasi tidak hanya dilihat dari seberapa canggih teknologi yang digunakan, tetapi lebih dari itu, pada sejauh mana layanan tersebut dapat menjangkau semua segmen masyarakat tanpa diskriminasi, serta tetap menjaga integritas syariah dalam setiap prosesnya ([Firdaus dan Fitri 2025](#)).

Secara keseluruhan, BSI KCP Probolinggo telah menunjukkan model digitalisasi layanan perbankan syariah yang progresif namun tetap menjaga akar nilai Islam. Perpaduan antara teknologi dan maqashid syariah menjadi fondasi utama dalam membangun sistem perbankan yang tidak hanya efisien, tetapi juga berkeadilan dan berkah bagi masyarakat luas ([Amrina 2025](#)).

B. Dampak Transformasi Digital di BSI KCP Probolinggo

Transformasi digital di BSI KCP Probolinggo tidak hanya membawa peningkatan efisiensi dan kenyamanan layanan, tetapi juga menimbulkan berbagai tantangan struktural dan sosial yang tidak dapat diabaikan. Salah satu isu utama adalah kesenjangan literasi digital, terutama di kalangan lansia dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan teknologi yang terbatas. Keterbatasan ini menyebabkan sebagian nasabah bergantung pada pihak lain dalam mengakses layanan digital, yang secara langsung menurunkan tingkat kemandirian finansial dan menimbulkan risiko penyalahgunaan data atau transaksi ([Nurhikmah dan Fitri 2025](#)).

Kelompok usia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam memahami antarmuka aplikasi atau prosedur login, sehingga mereka kerap meminta bantuan anggota keluarga dalam melakukan transaksi. Hal ini bertentangan dengan tujuan inklusi keuangan berbasis maqashid syariah yang menekankan pada kemandirian, keamanan, dan pemahaman akad syariah secara menyeluruh ([Fitriah dan Hamdani 2025](#)). Dalam praktiknya, masih banyak fitur syariah yang tidak dijelaskan secara mendalam dalam aplikasi, seperti jenis akad dalam pembiayaan digital atau bentuk transaksi syariah yang spesifik, yang justru menjadi kebutuhan krusial bagi pengguna.

Selain masalah literasi, tantangan teknis juga menjadi hambatan serius dalam penerapan digitalisasi. Nasabah mengeluhkan gangguan sistem seperti lambatnya proses login, error saat transaksi berlangsung, hingga aplikasi yang tidak responsif ketika dibutuhkan secara mendesak. Masalah ini tidak hanya berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat mengikis kepercayaan publik terhadap kredibilitas sistem digital bank syariah ([Ramadhani 2025](#)). Dalam konteks maqashid syariah, pelayanan yang tidak optimal berpotensi mengganggu aspek perlindungan harta (hifz al-māl) karena transaksi tidak tereksekusi dengan benar atau tertunda.

Dampak negatif lainnya berkaitan dengan kurangnya pemahaman nasabah terhadap akad-akad syariah yang digunakan dalam fitur pembiayaan. Ketika proses pembiayaan dilakukan secara online melalui aplikasi, sebagian besar pengguna tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai jenis akad yang digunakan, syarat-syaratnya, serta implikasi hukumnya. Keadaan ini menciptakan risiko transaksi yang tidak sah secara syariah karena tidak terpenuhinya prinsip transparansi (al-shafā') dan kejelasan (al-bayān) dalam kontrak digital ([Naufal 2025](#)).

Kritik serupa juga disampaikan oleh pengguna yang merasa informasi syariah dalam aplikasi masih bersifat simbolik dan kurang interaktif. Hal ini menandakan bahwa teknologi yang diterapkan belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan spiritual dan edukatif nasabah syariah, yang seharusnya menjadi pembeda utama dari perbankan konvensional ([Kurniawan dan Sharunh 2025](#)). Dalam jangka panjang, ketidakhadiran fitur edukasi berbasis syariah dapat menurunkan loyalitas dan pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip transaksi islami.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, ketidaksiapan infrastruktur dan sumber daya manusia juga menjadi hambatan tambahan. Tidak semua pegawai memiliki kapasitas untuk menjelaskan fitur digital secara mendalam, terutama terkait syariah. Akibatnya, nasabah dengan pertanyaan atau kendala teknis sering kali tidak mendapatkan solusi komprehensif yang sesuai dengan nilai Islam. Hal ini membuktikan perlunya pelatihan intensif bagi staf untuk menjembatani aspek teknologi dan nilai-nilai Islam ([Firdaus dan Fitri 2025](#)).

Dalam pandangan yang lebih luas, strategi digitalisasi yang tidak mempertimbangkan segmentasi sosial dan tingkat literasi masyarakat justru dapat menimbulkan bentuk eksklusi layanan baru. Segmen rentan seperti lansia, pelaku UMKM tradisional, dan masyarakat dengan keterbatasan teknologi berpotensi tertinggal dalam akses terhadap layanan keuangan syariah modern. Jika tidak ditanggulangi, ketimpangan ini dapat mengarah pada kegagalan misi maqashid syariah dalam mewujudkan keadilan sosial dan kemaslahatan umum ([Amrina 2025](#)).

Dengan demikian, transformasi digital di BSI KCP Probolinggo meskipun telah menunjukkan banyak kemajuan, tetap menyisakan tantangan yang harus ditangani secara strategis dan berorientasi nilai. Implementasi teknologi tanpa pendekatan edukatif, segmentatif, dan syariah-oriented justru dapat berisiko memperluas ketimpangan dan mengaburkan prinsip etika yang menjadi fondasi perbankan syariah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan dua poin utama sebagai berikut:

1. Implementasi Digitalisasi Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi Pelayanan

Penerapan layanan digital di BSI KCP Probolinggo, melalui platform seperti BSI Mobile, QRIS Syariah, dan layanan tarik tunai tanpa kartu, telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan secara mandiri dan fleksibel. Fitur-fitur seperti histori transaksi, budgeting, dan transfer real-time memperkuat efisiensi, transparansi, dan kepercayaan pengguna. Implementasi ini juga memperlihatkan upaya bank dalam menjangkau segmen yang lebih luas melalui edukasi dan pendampingan, meskipun keterbatasan pada kalangan lansia dan literasi digital masih menjadi tantangan.

2. Digitalisasi Berdampak Positif namun Memerlukan Pendekatan Inklusif dan Edukatif Berbasis Syariah

Transformasi digital terbukti memberikan dampak positif berupa efisiensi waktu, peningkatan kepuasan nasabah, dan penguatan pengelolaan keuangan syariah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya dampak negatif, seperti kendala teknis pada aplikasi, kesenjangan literasi digital antar generasi, serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap akad syariah dalam layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak dapat diukur dari aspek teknologi semata, tetapi juga dari sejauh mana

sistem mampu menjamin inklusivitas, kepatuhan syariah, dan penyampaian informasi yang transparan dan mudah dipahami.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, A. (2024). *Pengaruh teknologi, organisasi, dan lingkungan terhadap ekosistem bisnis digital untuk meningkatkan adopsi Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia* [Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati]. <https://digilib.uinsgd.ac.id/102805/>
- Ameliaa, P., & Fitri, A. O. (2025). Tinjauan Literatur: Perkembangan dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia di Era Digital. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/3347>
- Amrina, D. H. (2025). Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Pengelolaan Bank Syariah di Indonesia. *UNISAN Jurnal*. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/3552>
- Aprilia, H. M., Fitri, A. O., & Fasa, M. I. (2025). Teknologi Informasi dan Mobile Banking Bank Syariah (BSI) dalam Mewujudkan Konsep Paperless di Sektor Perbankan Syariah. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 7(1). <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/3158>
- CNBC Indonesia. (2023, Mei 16). BSI kena serangan siber ransomware LockBit, data nasabah diduga bocor. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230516084906-37-435979>
- Detik Finance. (2023, Mei 17). BSI akhirnya akui alami serangan siber, kerja sama dengan BSSN. <https://finance.detik.com/moneter/d-6722974/bsi-akhirnya-akui-alami-serangan-siber-kerja-sama-dengan-bssn>
- Farida, U., Dwiaryanti, R., & Syarifah, N. (2025). Inovasi dan Strategi BSI Cabang Agus Salim Pamekasan untuk Memperkuat Posisi di Indonesia. *Jurnal Prospeks*. <https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/prospeks/article/view/869>
- Fasa, M. I., & Alifandi, T. (2025). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Penggunaan Bank BSI. *Lentera Bisnis Manajemen*. <https://jurnal.lenteranusa.id/index.php/lbm/article/view/533>
- Fasa, M. I., & Dewa, M. A. M. (2024). Mobile Banking Syariah: Solusi Digital untuk Perkembangan Industri Keuangan Syariah. *Jurnal Media Akademik*, 6(1). <https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/view/1046>
- Febriyani, R., & Mursidah, M. (2021). Tren perkembangan perbankan syariah di era digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 9(2), 78–90.
- Firdaus, R. F., & Fitri, A. O. (2025). Implementasi Strategi Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Perbankan. *Jurnal Inflasi: Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 4(2). <https://ejurnal.faaslibsmidia.com/index.php/inflasi/article/view/109>
- Fitriah, Y., & Hamdani, M. (2025). Pelayanan Kepada Nasabah dalam Pengalihan BSI Mobile ke BYOND di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo Sudirman. *Menulis: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 4(1). <https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/90>
- Jamilah, P., & Damayanti, N. (2025). Analisis dan Inovasi dalam Marketing Pembiayaan pada Produk Griya Hasanah BSI KCP Pekanbaru Arifin Ahmad. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*. <https://jiep.ulm.ac.id/index.php/jiep/article/view/2138>
- Kurniawan, P., & Sharunh, M. R. (2025). Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk melalui Pendekatan Balanced Scorecard. *Wawasan: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 5(1). <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/Wawasan/article/view/3427>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 125–138. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/3660>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

- Naufal, R. R. A. (2025). *Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah pada Bank Digital Jago Syariah* [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung]. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/38424>
- Nurhikmah, A. H., & Fitri, A. O. (2025). Analisis Peran Digitalisasi terhadap Peningkatan Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia. *Sharf: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(1). <https://journal.stebi-alrosyid.ac.id/index.php/sharf/article/view/56>
- Purwani, F., & Amalia, R. (2025). Peran Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Efisiensi Layanan Bisnis Digital Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus pada Cabang Palembang. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(1). <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/7619>
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 2(3), 173–184. <https://ejournal.unair.ac.id/JESTT/article/view/526>
- Rahman, M. A., Fadila, N., & Nuntupa, N. (2023). Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, Dan Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah. *Minhaj: Jurnal Ilmu Syariah*, 4(1), 77–87.
- Ramadhani, N. R. (2025). *Pengaruh Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI sebagai Media Pembayaran Uang Kuliah Tunggal* [Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto]. <https://repository.uinsaizu.ac.id/30975/>
- Suminto, A., & Maharani, S. (2020). Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah. *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 13(1), 102–116. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/elbarka/article/view/2013>
- Zareta, D. A., Ghafur, A., & Arifin, M. S. (2024). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 352–359.