
Digitalisasi Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Makassar

Supriadi¹, Sufiani Zahra², Muhammad Sabian Rafif³

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: supriadi.hamid@uin-alauddin.ac.id

Article received: 15 Oktober 2025, Review process: 21 Oktober 2025

Article Accepted: 11 November 2025, Article published: 21 November 2025

ABSTRACT

The phenomenon of this research is the digital transformation of Islamic banking at Bank Syariah Indonesia (BSI), which provides convenience, speed, and transaction efficiency through BSI Mobile. The issues that arise include the low public understanding of Islamic banking services, digital security risks, and competition with conventional banks. This study highlights how BSI's digital banking builds customer trust while strengthening the existence of Islamic banking in the modern era. The purpose of this research is to examine how BSI's digital banking services facilitate customer transaction needs and identify their contribution in building trust toward Islamic banking services. This study employs a qualitative approach based on post-positivism, with the researcher as the main instrument. The findings show that the implementation of digital banking services at BSI KC Makassar through BSI Mobile makes it easier for customers to open, update, and close accounts digitally with fingerprint and identity verification. Digitalization enhances efficiency, security, and transaction convenience while strengthening customer trust through the elements of competence, benevolence, and integrity, which complement each other to build customer loyalty and reinforce the existence of Islamic banking in the digital era. The implication is that BSI must continue to strengthen technology, security, and service innovation to maintain customer trust.

Keywords: Digital Banking, Bank Syariah Indonesia (BSI), BSI Mobile, Customer Trust

ABSTRAK

Fenomena penelitian ini adalah transformasi digital perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memberi kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi melalui BSI Mobile. Isu yang muncul yaitu rendahnya pemahaman masyarakat tentang layanan syariah, risiko keamanan digital, serta persaingan dengan bank konvensional. Penelitian ini menyoroti bagaimana digital banking BSI membangun kepercayaan nasabah sekaligus memperkokoh eksistensi perbankan syariah di era modern. Tujuan penelitian ini adalah untuk menelaah bagaimana layanan digital banking di BSI mampu memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah serta mengidentifikasi kontribusinya dalam membangun kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berlandaskan postpositivisme dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital banking di BSI KC Makassar melalui BSI Mobile memudahkan nasabah dalam membuka, memperbarui, hingga menutup rekening secara digital dengan verifikasi sidik jari dan identitas. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan transaksi sekaligus memperkuat

kepercayaan nasabah melalui unsur kompetensi, kebaikan hati, dan integritas yang saling melengkapi sehingga membangun loyalitas nasabah serta memperkokoh eksistensi perbankan syariah di era digital. Implikasinya, BSI perlu terus memperkuat teknologi, keamanan, dan inovasi layanan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga.

Kata Kunci: Digital perbankan, bank syariah indonesia, BSI mobile, kepercayaan nasabah

PENDAHULUAN

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia mulai dikenal sejak diterbitkannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang menjadi landasan awal munculnya sistem perbankan berbasis prinsip syariah. Kemudian, regulasi tersebut diperbarui melalui Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang memberikan penjelasan lebih rinci mengenai mekanisme perbankan syariah. Sejak saat itu, Indonesia menerapkan sistem perbankan ganda (dual banking system), di mana bank konvensional dapat beroperasi berdampingan dengan bank syariah, baik dalam bentuk unit usaha maupun sebagai lembaga mandiri (Undang-Undang, 1998). Meski demikian, perkembangan perbankan syariah belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh praktik perbankan konvensional, sehingga sering kali dianggap serupa dengan bank konvensional.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 hadir sebagai regulasi yang secara khusus mengatur perbankan syariah, memberikan kepastian hukum yang lebih jelas baik dari sisi kelembagaan maupun operasional (Isra' Ahmad, 2025). Dengan adanya undang-undang ini, masyarakat memperoleh akses yang lebih luas terhadap layanan perbankan yang sepenuhnya berlandaskan prinsip syariat Islam. Kesempatan tersebut dimaksudkan untuk memperkuat eksistensi perbankan syariah yang sudah ada sekaligus mendorong pengembangan pasar, peningkatan mutu layanan, serta perbaikan kinerja perbankan syariah di Indonesia (Ikhwal, 2017).

Merujuk pada uraian undang-undang tersebut, dapat disimpulkan bahwa industri perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang signifikan dan telah menempati posisi penting dalam sistem perbankan nasional. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya lembaga keuangan syariah yang berdiri, di mana keberadaannya kini dikenal sebagai salah satu sektor yang tumbuh dengan stabil dan konsisten (Kamarudin et al., 2019). Selain itu, produk dan jasa yang dikeluarkan semakin lengkap, inovatif, dan variatif.

Situasi ini memberikan kesempatan bagi bank syariah untuk berkembang dan memperluas usahanya sehingga mampu bersaing dengan bank lain. Persaingan tersebut merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Agar dapat bertahan dalam jangka panjang sekaligus menjaga keberlangsungan operasionalnya, bank syariah perlu menetapkan strategi keunggulan kompetitif yang mampu membangun serta mempertahankan kepercayaan nasabah (Al-Duhaidahawi et al., 2019).

Berdasarkan hal tersebut, masih diperlukan upaya peningkatan pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan jasa keuangan

syariah di Indonesia sehingga edukasi keuangan syariah harus diakselerasi melalui berbagai inisiasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan aliansi strategis lainnya.

Sementara itu, transformasi digital di Indonesia saat ini telah merambah ke seluruh sector industry termasuk industry perbankan. Menurut Sukma, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor perbankan telah mendorong industri perbankan memasuki era digital (Sukma et al., 2019). Pesatnya perkembangan digital di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari meningkatnya penggunaan internet. Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) 2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tercatat 53,73% penduduk Indonesia telah mengakses internet sepanjang tahun tersebut. Angka ini menunjukkan lonjakan yang cukup besar dibandingkan tahun 2016, ketika pengguna internet baru mencapai 25,37% (Alabshar et al., 2024).

Masuknya teknologi informasi ke dalam industri perbankan, terjadi pergeseran layanan menuju sistem perbankan digital. Layanan ini berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital, baik berupa perangkat maupun aplikasi yang menjadi bagian dari saluran distribusi bank. Perbankan digital memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, sekaligus mengurangi interaksi fisik langsung dengan pihak bank (Woetzel et al., 2021). Dengan demikian, operasional perbankan dapat berlangsung lebih efisien dan kualitas pelayanan terhadap nasabah tetap terjaga.

Digital banking merupakan suatu proses yang memberikan nasabah pengalaman yang seragam di seluruh saluran dan bentuk interaksi dalam mengakses informasi keuangan. Sistem ini berfokus pada pemanfaatan analitik serta otomatisasi proses, yang pada akhirnya menuntut adanya penyesuaian terhadap produk dan layanan perbankan agar sesuai dengan kebutuhan digital (Zahiruddin, 2015). Digital banking merupakan bentuk inovasi perbankan yang bertujuan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Melalui layanan ini, nasabah memiliki kebebasan untuk mengakses dan menjalankan transaksi sesuai dengan menu yang tersedia. Selama terhubung dengan jaringan data, transaksi dapat dilakukan dari mana saja di seluruh dunia. Selain itu, layanan digital banking tersedia sepanjang waktu (24 jam) dan berlangsung secara real-time, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi dalam aktivitas perbankan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, digital banking diartikan sebagai layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan dan informasi secara lebih mudah, cepat, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*) (Amrillah, 2020). Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola transaksi secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan yang menyeluruh.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi salah satu bank yang aktif mengembangkan layanan digital (Hisam, 2023). Peningkatan efisiensi kinerja perusahaan didorong oleh percepatan transformasi digital, yang tercermin dari pertumbuhan signifikan jumlah pengguna BSI Mobile hingga mencapai 4,81 juta orang, naik 39% secara tahunan (Simanjuntak, 2023). Lonjakan ini dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin melek digital dan terbiasa menggunakan saluran *e-banking* BSI. Untuk menjaga performa *e-channel* tetap unggul, BSI menghadirkan layanan BSI Mobile sebagai solusi terpadu (*one stop solution*) yang dapat menjangkau seluruh segmen nasabah dengan menekankan kemudahan akses layanan finansial, sosial, maupun spiritual.

Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan digital banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas transaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana layanan digital banking di BSI mampu memfasilitasi kebutuhan transaksi nasabah. Kemudahan yang diperoleh nasabah tersebut berkontribusi dalam membangun kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah, sehingga pada akhirnya semakin memperkokoh tingkat kepercayaan nasabah terhadap BSI.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dengan peneliti sebagai instrumen utama (Wijaya, 2018). Fokus penelitian diarahkan pada kondisi objek yang alamiah, sehingga hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan digitalisasi perbankan syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah, dengan lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Makassar Veteran. Pemilihan lokasi didasarkan pada respon positif masyarakat terhadap keberadaan bank syariah tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah fenomenologis, yaitu berusaha menggali makna di balik fakta empiris dengan memahami perilaku sosial dari sudut pandang pelaku (Mujib, 2015). Paradigma ini tidak dimaksudkan untuk mencari generalisasi, melainkan memberikan deskripsi atas realitas yang ada. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menjelaskan fenomena digitalisasi perbankan syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah di BSI KC Makassar Veteran.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari nasabah aktif BSI KC Makassar Veteran melalui wawancara, sedangkan data sekunder berupa dokumen, arsip, dan literatur yang relevan untuk mendukung validitas penelitian. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi terhadap strategi produk tabungan iB Hasanah, wawancara semi terstruktur dengan nasabah, serta dokumentasi berupa profil bank, jumlah nasabah, dan dokumen terkait lainnya. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri sebagai human instrumen, yang berperan dalam melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Zayyadi, 2018). Pedoman observasi digunakan untuk mencatat kondisi lapangan,

pedoman wawancara untuk menggali informasi dari nasabah, serta form dokumentasi untuk mencatat data tertulis yang relevan. Kehadiran peneliti di lapangan menjadi penting untuk menjaga objektivitas dan akurasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia KC Makassar Veteran

Layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank syariah merupakan langkah strategis untuk menjadikan produk perbankan syariah lebih kompetitif sekaligus mendorong peningkatan inklusi keuangan syariah di masyarakat (Aripin et al., 2022). Pembahasan mengenai layanan digital pada bank syariah tidak hanya sebatas pemanfaatan teknologi dalam produk perbankan, tetapi juga mencakup integrasi penuh digitalisasi layanan guna memperluas potensi pasar yang berorientasi pada kemaslahatan sesuai prinsip Maqashid Syariah.

Digitalisasi perbankan memberikan keunggulan berupa kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dibandingkan layanan konvensional yang mengharuskan tatap muka (Putri & Lutfianti, 2024). Namun, penerapan layanan berbasis digital juga membawa sejumlah risiko bagi bank, seperti kemungkinan terjadinya kegagalan transaksi (risiko operasional), tingginya biaya investasi yang tidak sebanding dengan keberhasilan produk (risiko strategi), serta potensi munculnya citra negatif akibat kegagalan layanan digital (risiko reputasi) (Anggreni & Taufiq, 2022).

Transformasi digital dalam layanan perbankan syariah merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Untuk dapat bertahan, lembaga bisnis perlu memiliki strategi antisipatif sebagai warisan keberlangsungan. Setiap institusi memiliki pilihan, apakah ingin terlibat aktif sebagai pelaku dalam arus perubahan atau sekadar menjadi pengamat. Apabila memilih untuk menjadi bagian dari perubahan, maka konsekuensinya adalah kesiapan dalam mengubah pola pikir, menyesuaikan peran serta tanggung jawab terhadap pekerjaan baru, sekaligus menghadapi tantangan kompetisi dan tuntutan keilmuan yang terus berkembang.

Pembahasan mengenai layanan digital pada bank syariah tidak semata-mata menyoroti produk perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi, melainkan juga mencakup strategi pembatasan jumlah jaringan kantor fisik sebagai langkah awal memasuki era digital. Sebelum digitalisasi berkembang pesat dalam industri perbankan, keberadaan kantor cabang fisik dianggap sebagai keharusan untuk memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, kehadiran kantor fisik tidak lagi menjadi kebutuhan utama karena berbagai layanan perbankan kini dapat diakses secara digital, sehingga nasabah tetap memperoleh pelayanan tanpa harus melakukan interaksi tatap muka.

Seiring dengan meningkatnya bisnis BSI *customer based* di BSI juga terus berkembang. BSI mencatat jumlah *customer based* perseroan saat ini mencapai 19,22 juta, meningkat 10,90% year on year (Bank Syariah Indonesia, 2023). Oleh karena itu, untuk memberikan layanan optimal bagi nasabah, saat ini BSI telah memiliki lebih dari 1.100 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Tercatat hingga September 2023, generasi X,Y,Z masih mendominasi penggunaan BSI Mobile

dengan total pengguna mencapai 5,90 juta orang atau tumbuh 32,80% year on year, dengan jumlah 266,3 juta transaksi. Selain itu, saat ini BSI juga sangat mudah dijangkau melalui kehadiran merchant-merchant QRIS BSI yang mencapai lebih dari 221 ribu merchant di seluruh Indonesia, serta jumlah ATM di lebih dari 2.500 mesin (Bank Syariah Indonesia, 2023).

Adapun penerapan layanan digital banking pada Bank Syariah Indonesia dapat dilihat dari penggunaan BSI Mobile. Sebagaimana hasil wawancara dengan Jannah selaku Nasabah BSI yang mengemukaan bahwa

“... Yaa untuk layanan digital banking pada BSI dapat dengan mudah kita akses melalui fitur BSI Mobile, di situ sangat lengkap, kita bisa bertransaksi keuangan, seperti transfer, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran dan pembelian, bisa berinfak dan bisa mengakses fitur layanan Islami, seperti adanya fitur arah kiblat, jadwal shalat, bahkan kita bisa mengaji melalui BSI Mobile karena tersedia aplikasi Al-Qur'an...”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) diwujudkan melalui aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya, penerapan layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) terimplementasi melalui aplikasi BSI Mobile. Dalam kategori administrasi rekening, layanan ini memungkinkan nasabah membuka rekening tabungan secara langsung melalui aplikasi dengan memanfaatkan fitur pemindai sidik jari, identitas, dan kamera untuk melengkapi data sesuai persyaratan bank. Selain itu, aplikasi juga menyediakan menu pembaruan data nasabah yang dapat diverifikasi secara *online* dan *real-time*, serta fasilitas penutupan rekening secara digital melalui mesin ATM yang dilengkapi pemindai identitas dan sidik jari, dengan verifikasi langsung dari pihak bank.

Implementasi layanan digital juga terlihat pada aspek otorisasi transaksi, di mana nasabah dapat menggunakan verifikasi suara untuk mengakses aplikasi mobile banking, serta melakukan pembayaran di merchant mitra bank melalui pemindaian QR code atau teknologi NFC. Dengan cara ini, transaksi dapat dilakukan secara otomatis sesuai nominal yang dibayarkan.

Dalam hal pengelolaan keuangan, *digital banking* mencakup perencanaan, pelaksanaan, otorisasi, hingga konsultasi keuangan. Pada Bank Syariah Indonesia, bank menyediakan produk tabungan berjangka untuk membantu nasabah merencanakan dana pendidikan anak, memberikan rekomendasi produk sesuai profil nasabah agar pengelolaan keuangan lebih tepat, serta menyediakan layanan internet banking yang dapat diakses untuk memperoleh informasi bisnis nasabah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi perbankan syariah melalui BSI Mobile tidak hanya memberikan kemudahan transaksi (Yati et al., 2024), tetapi juga mendukung pengelolaan keuangan nasabah secara menyeluruh dan komprehensif.

Digitalisasi Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Makassar Veteran

Layanan Mobile Banking merupakan fasilitas yang disediakan perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan (Iqbal et al., 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan aplikasi BSI Mobile sebagai bentuk layanan digital yang memungkinkan nasabah mengakses rekening tabungan dan melakukan transaksi secara online dengan mudah dan praktis.

Eksplansi layanan perbankan syariah melalui unit layanan syariah di kantor cabang menjadikan *online banking* sebagai standar pelayanan. Kehadiran digital banking tidak hanya memberikan kemudahan transaksi, tetapi juga membantu bank dalam menyimpan dan menganalisis data nasabah, menjaga hubungan dengan konsumen, menangani keluhan dengan lebih baik, serta mengembangkan produk dan layanan secara cepat, efisien, dan transparan (Mawarni, 2021). Hal ini berkontribusi pada terbentuknya kepercayaan nasabah terhadap layanan berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dan pihak bank, diketahui bahwa BSI Mobile dipandang aman, mudah digunakan, dan mampu memberikan berbagai kemudahan transaksi. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan fitur sosial dan spiritual seperti pembayaran zakat, infak, wakaf, serta layanan penunjang ibadah. Dengan adanya fitur-fitur tersebut, BSI Mobile tidak hanya berperan sebagai sahabat finansial, tetapi juga sahabat sosial dan spiritual bagi nasabah.

Merujuk pada hasil wawancara di atas, maka dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking, khususnya melalui aplikasi BSI Mobile, dipengaruhi oleh sejumlah faktor utama. Pertama, keunggulan layanan yang ditawarkan, seperti akses 24 jam yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja, sistem keamanan berlapis dengan password dan PIN, serta adanya notifikasi transaksi yang meningkatkan rasa aman. Selain itu, BSI Mobile juga menghadirkan fitur Islami seperti jadwal sholat, arah kiblat, dan kalkulator qurban, serta layanan infak yang memudahkan nasabah beramal secara digital. Kemudahan penggunaan aplikasi yang praktis dan sederhana turut menjadi nilai tambah bagi nasabah. Kedua, faktor kemudahan dalam penggunaan BSI Mobile semakin memperkuat kepercayaan nasabah (Junaedi & Neneng, 2023). Aplikasi ini mudah dipelajari, fleksibel digunakan kapan saja dan di mana saja, serta membantu mempercepat pekerjaan dengan berbagai fitur yang tersedia, mulai dari transfer, cek saldo, pembayaran, hingga layanan sosial dan spiritual.

Meskipun layanan digital banking memberikan banyak manfaat bagi nasabah, tetap terdapat sejumlah hambatan dan tantangan yang harus dihadapi, seperti tingginya biaya investasi untuk pengembangan sistem, keterbatasan infrastruktur terutama di daerah yang belum memiliki akses internet memadai, serta potensi kejahatan perbankan digital yang dapat merugikan nasabah maupun pihak bank (Ainia, 2025). Tantangan tersebut tidak seharusnya dipandang sebagai ancaman, melainkan sebagai dorongan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif di era digital. Dengan demikian, digital

banking menjadi ruang bagi bank syariah untuk terus beradaptasi dan memperkuat daya saingnya.

Selanjutnya, kepercayaan nasabah terhadap BSI Mobile terbentuk melalui unsur kompetensi, yang tercermin dari kemampuan bank dalam menyediakan layanan yang cepat, aman, dan memudahkan transaksi (Syabatullah & Tambunan, 2024). Nasabah merasa terjamin karena sistem keamanan berlapis, notifikasi transaksi yang transparan, serta kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja. Kompetensi ini menunjukkan profesionalitas bank dalam mengelola transaksi digital, sehingga menumbuhkan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan.

Selain kompetensi, unsur kebaikan hati dan integritas juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah (Rizal, 2022). Kebaikan hati terlihat dari sikap sigap dan empati pegawai dalam melayani nasabah, serta adanya fitur sosial seperti zakat, infak, dan wakaf yang menunjukkan kepedulian bank terhadap kemaslahatan umat. Sementara itu, integritas ditunjukkan melalui kehandalan, keterbukaan, dan transparansi layanan yang sesuai dengan prinsip amanah. Nasabah dapat mengakses informasi produk dan laporan secara jelas, merasakan konsistensi layanan, serta memperoleh jaminan bahwa seluruh aktivitas perbankan dijalankan sesuai nilai syariah.

Dengan penerapan kompetensi, kebaikan hati, dan integritas secara konsisten, BSI Mobile mampu membangun kepercayaan nasabah yang menjadi fondasi utama bagi terjalinnya hubungan berkelanjutan antara bank dan nasabah (Rizal, 2022). Dengan penerapan ketiga unsur tersebut, Bank Syariah Indonesia, khususnya KCP Veteran Makassar, berhasil membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking. Sebagaimana penelitian Amaliyah yang menyatakan bahwa Semakin optimal pelayanan yang diberikan oleh bank, semakin besar pula tingkat kepercayaan yang dirasakan nasabah (Amaliyah & Hadi, 2025). Hubungan kepercayaan ini menjadi dasar terbentuknya interaksi berkelanjutan antara bank dan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas serta keberlangsungan layanan digital perbankan syariah di era digital.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Makassar dapat diwujudkan melalui aplikasi BSI Mobile yang memudahkan nasabah dalam membuka rekening, memperbarui data, hingga menutup rekening secara digital dengan sistem verifikasi sidik jari dan identitas. Digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan transaksi, tetapi juga memperkuat kepercayaan nasabah. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui tiga unsur utama, yaitu kompetensi dalam menyediakan layanan cepat dan aman, kebaikan hati melalui empati serta fitur sosial seperti zakat, infak, dan wakaf, serta integritas yang ditunjukkan dengan transparansi dan kehandalan layanan sesuai prinsip amanah. Ketiga unsur ini saling melengkapi sehingga mampu membangun loyalitas nasabah dan memperkokoh eksistensi perbankan syariah di era digital.

Implikasi dari penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia khususnya pada KC Makassar perlu terus meningkatkan infrastruktur teknologi agar layanan digital dapat diakses secara merata, memperkuat sistem keamanan untuk meminimalisir risiko kejahatan digital, serta mengembangkan inovasi fitur finansial, sosial, dan spiritual sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan perluasan sosialisasi layanan digital juga penting dilakukan agar kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BSI semakin kuat.

DAFTAR RUJUKAN

- Ainia, R. N. (2025). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 7(1), 20–33.
- Alabshar, N., Pujiwati, L. A., Munawaroh, T., & Fatoni, Z. (2024). Disabilitas dan Kemiskinan Ekstrem di Indonesia: Analisis Data Survei Sosial Ekonomi Nasional Tahun 2020. *Jurnal Kawistara*, 14(1).
- Al-Duhaidahawi, H. M. K., Zhang, J., Abdulreza, M. S., Harjan, S. A., & Shah, S. S. H. (2019). The Role of Financial Inclusion and Competitive Advantage: Evidence from Iraqi Islamic Banks. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 9(3), 193–199.
- Amaliyah, Z., & Hadi, R. (2025). Membangun Kepercayaan Nasabah Melalui Service Excellence:(Studi Kasus pada Nasabah Kelolaan SGK di Bank Mandiri). *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(1), 499–505.
- Amrillah, M. U. (2020). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia. *Lex Renaissance*, 5(4), 928–945.
- Anggreni, M., & Taufiq, M. (2022). Urgensi Transformasi Digitalisasi Perbankan Syariah Secara Masif Dalam Kerangka Maqashid Syariah. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 115–128.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Market Share Perbankan Syariah Terus Meningkat, Laba BSI Tumbuh 31%*. <Https://Www.Bankbsi.Co.Id/News-Update/Berita/Market-Share-Perbankan-Syariah-Terus-Meningkat-Laba-Bsi-Tumbuh-31>.
- Hisam, M. (2023). Tinjauan kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat aset dan visi misi yang efektif. *Currency (Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah)*, 2(1), 202–221.
- Ikhwal, N. (2017). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 2(2), 185–195.
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25–36.

- Isra'Ahmad, N. (2025). Product Excellence And Service Effectiveness At Bsi: Key To Customer Loyalty Of Easy Wadiah Products. *Journal of Islamic Studies [Z-ISLAMICA]*, 1(2).
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST)*, 2(1), 13–32.
- Kamarudin, F., Sufian, F., Nassir, A. M., Anwar, N. A. M., & Hussain, H. I. (2019). Bank efficiency in Malaysia a DEA approach. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 8(1), 133–162.
- Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39–54.
- Mujib, A. (2015). Pendekatan Fenomenologi dalam Studi Islam. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 167–183.
- Putri, D. C. P., & Lutfianti, A. (2024). Peran teknologi finansial FinTech dalam mengubah layanan perbankan tradisional. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4).
- Rizal, S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Terhadap Kepercayaan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. *Journal of Law and Economics*, 1(1), 32–41.
- Simanjuntak, M. H. (2023). Jumlah pengguna BSI Mobile naik 39 persen pada 2022 capai 4,81 juta. [Https://Www.Antaranews.Com/Berita/3375894/Jumlah-Pengguna-Bsi-Mobile-Naik-39-Persen-Pada-2022-Capai-481-Juta](https://Www.Antaranews.Com/Berita/3375894/Jumlah-Pengguna-Bsi-Mobile-Naik-39-Persen-Pada-2022-Capai-481-Juta).
- Sukma, Y. A. A., Agustina, L., Mahmudah, D., Setiawan, A. B., Mustika, R., Dunan, A., & Ratnawati, A. (2019). Perkembangan ekonomi digital di Indonesia: strategi dan sektor potensial. *Pusat Penelitian Dan Pengembangan Aplikasi Informatika Dan Informasi Dan Komunikasi Publik Badan Penelitian Dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi Dan Informatika*.
- Syabatullah, S., & Tambunan, K. (2024). Kompetensi Custumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. *Journal Sains Student Research*, 2(1), 342–361.
- Undang-Undang, R. I. (1998). Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*.
- Wijaya, H. (2018). Analisis data kualitatif model Spradley (etnografi). *Sekolah Tinggi Theologia Jaffray*, 3(1), 1–10.
- Woetzel, J., Thomas, R., Barquin, S., & Devesa, T. (2021). *Future of Asia: The future of financial services*. [McKinsey & Company. https://www.mckinsey.com/industries/financial-services....](https://www.mckinsey.com/industries/financial-services....)
- Yati, N., Gani, I., & Hamid, S. (2024). Analisis Penerapan Strategi E-Service Quality dalam Upaya Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Veteran. *Journal of Institution and Sharia Finance*, 7(2), 1–13.

Zahiruddin, I. A. (2015). Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 19, 3–5.

Zayyadi, M. (2018). Eksplorasi etnomatematika pada batik madura. *Sigma*, 2(2), 36–40.