

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi sudah mengubah pola interaksi masyarakat dengan layanan keuangan. Transformasi itu mendorong industri perbankan, termasuk perbankan syariah, untuk mengembangkan layanan digital yang bisa memberikan kemudahan, efisiensi, serta keamanan transaksi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan bahwasanya digitalisasi perbankan merupakan strategi untuk meningkatkan daya saing industri sekaligus memperluas inklusi keuangan nasional. Digitalisasi juga diarahkan untuk memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital yang aman, andal, dan berkelanjutan (OJK, 2024).

Perkembangan itu menunjukkan bahwasanya digitalisasi sudah menjadi kebutuhan strategis bagi industri perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Persaingan antarbank tidak lagi hanya ditentukan oleh jumlah kantor cabang atau variasi produk yang ditawarkan, melainkan oleh kebiasaan menyediakan layanan digital yang mudah dipergunakan, aman, cepat, dan bisa memberikan pengalaman transaksi yang memuaskan. Oleh sebab itu, transformasi digital menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing sekaligus memperkuat keyakinan masyarakat terhadap layanan perbankan, termasuk perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang aktif melakukan transformasi digital. Sebagai bentuk inovasi, pada 9 November 2024