

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan keuangan. (Harahap dkk., 2024) Industri perbankan menjadi salah satu yang mengalami transformasi paling nyata. Di era digitalisasi, pola interaksi masyarakat dengan layanan perbankan tidak lagi terbatas pada aktivitas konvensional di kantor cabang, melainkan telah beralih ke layanan berbasis teknologi, seperti *mobile banking*, *internet banking*, hingga sistem pembayaran berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. (Dwianto dkk., 2025) Perubahan ini merupakan bagian dari proses modernisasi layanan perbankan yang menuntut kecepatan, kemudahan, dan efisiensi, sekaligus menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta perilaku masyarakat modern.

Namun, transisi menuju sistem keuangan digital tidak dapat terwujud secara optimal tanpa adanya kesiapan dari sisi pengguna, terutama dalam hal literasi digital. Literasi digital menjadi elemen kunci yang menentukan apakah masyarakat mampu memahami dan mengoperasikan teknologi keuangan secara efektif dan aman. (Ani, 2025) Literasi digital tidak hanya melibatkan kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital, tetapi juga mencakup aspek kognitif dan etika dalam mengelola informasi serta pengambilan keputusan keuangan secara digital. Masyarakat

yang memiliki tingkat literasi digital yang baik cenderung lebih percaya dan mampu memanfaatkan layanan perbankan digital, seperti pembukaan rekening secara online, transfer antar bank, hingga investasi berbasis aplikasi.

Dengan adanya literasi digital yang di berikan kepada masyarakat berkontribusi besar terhadap inklusi keuangan dan memperluas jangkauan layanan perbankan, khususnya ke wilayah-wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau secara fisik. (Ani, 2025) Hal ini juga menjadi pemicu percepatan adopsi teknologi oleh lembaga perbankan, yang pada akhirnya mendorong inovasi dalam sistem pelayanan, mulai dari desain antarmuka pengguna, fitur keamanan, hingga integrasi dengan ekosistem digital lainnya. Dengan kata lain, literasi digital masyarakat bukan hanya berperan sebagai pengguna pasif, tetapi juga sebagai faktor penggerak transformasi layanan perbankan secara menyeluruh.

Fenomena ini sangat relevan dalam konteks lembaga keuangan syariah di Indonesia, yang kini dihadapkan pada tantangan untuk bertransformasi secara digital tanpa meninggalkan prinsip-prinsip syariah. (Mustaqim & Heryanto, 2025) Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia berada dalam posisi strategis untuk menjawab tantangan tersebut. Inovasi layanan yang berbasis digital harus dirancang tidak hanya untuk memenuhi tuntutan efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh sistem tetap berada dalam koridor hukum Islam.

Sejalan dengan itu, kemajuan *financial technology (fintech)* telah menghadirkan tantangan sekaligus peluang baru bagi lembaga keuangan,

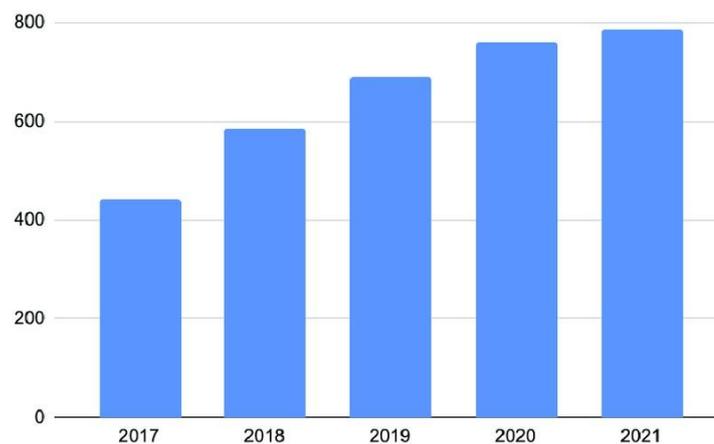
termasuk perbankan syariah. *Fintech*, sebagai entitas disruptif, menawarkan solusi keuangan yang cepat, fleksibel, dan berbasis digital, yang mampu menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani oleh perbankan konvensional. (Pratama dkk., 2025) Konvergensi antara *fintech* dan sistem keuangan syariah menuntut adanya strategi inovatif dalam pengembangan layanan yang adaptif terhadap teknologi, namun tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia, berada dalam posisi strategis untuk menjawab tantangan ini. Dalam konteks ini, pemahaman digital masyarakat dan penetrasi *fintech* menjadi *determinan* penting dalam mendorong inovasi layanan di BSI. Transformasi digital yang dijalankan oleh BSI harus mampu mengintegrasikan teknologi secara efektif, sambil memastikan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah dan peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. (Syifa dkk., 2024)

Kompetisi diantara lembaga keuangan semakin ketat dengan adopsi teknologi. Bank tradisional berlomba-lomba mengembangkan layanan berbasis teknologi untuk bersaing dengan Perusahaan *fintech* yang menawarkan layanan lebih fleksibel dan inovatif. Hal ini memaksa bank untuk terus berinovasi agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap layanan keuangan yang modern, efisien, dan relevan. (Pratama dkk., t.t., 2025)

Di Indonesia, perkembangan *fintech* menunjukkan tren positif. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah *fintech* di Indonesia meningkat dari 758 pada tahun 2020 menjadi 785 pada tahun 2021.

**Grafik 1. 1**  
**Perkembangan jumlah *fintech* di Indonesia**

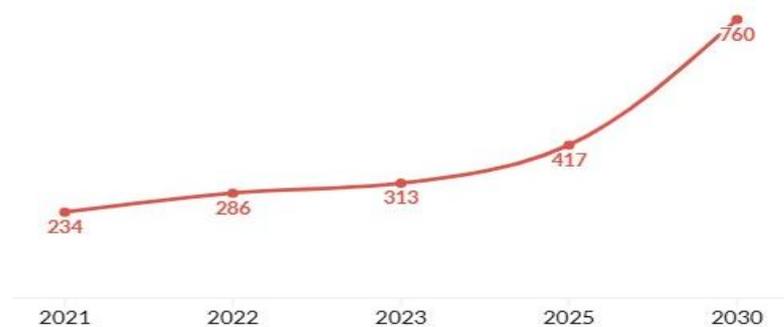


*Sumber : Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International*

Grafik di atas memperlihatkan tren pertumbuhan jumlah *financial technology (fintech)* di Indonesia selama lima tahun terakhir berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Terlihat adanya peningkatan jumlah *fintech* secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2017, tercatat sebanyak 440 perusahaan *fintech*, kemudian meningkat menjadi 583 pada tahun 2018. Pertumbuhan berlanjut pada tahun 2019 dengan jumlah mencapai 691, dan naik lagi menjadi 758 pada tahun 2020. Data terbaru tahun 2021 menunjukkan jumlah *fintech* di Indonesia mencapai 785, mencerminkan perkembangan pesat industri ini di tengah meningkatnya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat.

Selain itu, laporan Google, *Bain, & Company*, dan Temasek pada Tahun 2023 menyebut potensi *industry fintech* di Indonesia mencapai US\$293,2 miliar. Dapat di lihat pada grafik di bawah :

**Grafik 1. 2**  
**Perkembangan industri *Fintech* 2021-2030**  
**Nilai pasar pembayaran digital di Indonesia 2021-2030**



*Sumber : (Google, Bian & Company, dan Temasek 2023)*

Pada grafik di atas menampilkan proyeksi nilai pasar pembayaran digital di Indonesia dalam kurun waktu 2021 hingga 2030, yang diukur dalam miliar dolar AS. Grafik ini menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, nilai pasar tercatat sebesar \$234 miliar dan terus meningkat menjadi \$286 miliar pada tahun 2022. Pada tahun 2023, nilainya mencapai \$313 miliar, dan diproyeksikan akan bertambah menjadi \$417 miliar pada tahun 2025. Puncaknya terjadi pada tahun 2030, di mana nilai pasar pembayaran digital di Indonesia diperkirakan mencapai \$760 miliar. Tren ini mencerminkan pertumbuhan pesat di sektor pembayaran digital, didorong oleh meningkatnya adopsi teknologi serta layanan keuangan berbasis digital. Dukungan pemerintah melalui regulasi yang ramah teknologi

dan investasi dalam infrastruktur digital menciptakan ekosistem kondusif untuk pertumbuhan *fintech*. Tingginya penetrasi internet dan *smartphone* di Indonesia juga menjadi faktor pendorong utama adopsi teknologi keuangan digital oleh masyarakat.

Bagi Bank Syariah Indonesia, transformasi digital membawa sekaligus tantangan dan peluang. Tantangan utamanya terletak pada bagaimana mengintegrasikan teknologi modern dengan prinsip-prinsip syariah yang menjadi landasan operasional bank syariah. Menurut Zakariah dan Novita, bank syariah menghadapi berbagai kendala, seperti kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas, perlindungan konsumen, keamanan *cyber*, serta peningkatan literasi keuangan masyarakat (Zakariah & Novita, 2024). Meskipun demikian, era digital juga membuka peluang besar bagi bank syariah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan menghadirkan layanan inovatif. Misalnya, pengembangan aplikasi *mobile banking* atau layanan pembayaran digital yang sesuai dengan hukum syariah dapat menjadi solusi untuk menarik lebih banyak nasabah, khususnya generasi milenial dan Gen Z yang akrab dengan teknologi. Inovasi semacam ini juga berpotensi memperkuat daya saing bank syariah di tengah dominasi bank konvensional dan perusahaan *fintech*.

Namun demikian, masih diperlukan kajian yang komprehensif mengenai bagaimana tingkat literasi digital masyarakat serta perkembangan *fintech* memengaruhi arah dan bentuk inovasi layanan pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan teoretis

dalam memahami dinamika interaksi antara literasi digital, kemajuan *fintech*, dan inovasi layanan pada institusi keuangan syariah di era digitalisasi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengambil judul **“DAMPAK LITERASI DIGITAL DAN KEMAJUAN *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* TERHADAP PENGEMBANGAN INOVASI LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BOGOR SUDIRMAN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Perkembangan teknologi digital dan pesatnya pertumbuhan sektor *fintech* telah menciptakan perubahan mendasar dalam lanskap layanan perbankan, termasuk dalam konteks perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah nasional dituntut untuk terus melakukan inovasi layanan agar tetap relevan dan kompetitif di tengah disrupsi teknologi. Di sisi lain, tingkat literasi digital masyarakat juga memegang peranan penting dalam menentukan efektivitas adopsi teknologi digital perbankan.

Dalam hal ini, menjadi penting untuk memahami sejauh mana pemahaman digital penggunaan layanan digital BSI dan perkembangan *fintech* memberikan pengaruh terhadap inovasi layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia. Selain itu, perlu pula dianalisis bagaimana Bank Syariah Indonesia mengintegrasikan perkembangan teknologi ini ke dalam sistem pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menjawab beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana pemahaman literasi digital nasabah dan karyawan dalam pengembangan inovasi layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bogor Sudirman?
2. Bagaimana dampak kemajuan *financial technology (fintech)* dalam pengembangan inovasi layanan yang dikembangkan oleh BSI KCP Bogor Sudirman?
3. Bagaimana hubungan antara literasi digital dan kemajuan *fintech* membentuk arah pengembangan inovasi layanan berbasis syariah di BSI KCP Bogor Sudirman?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis bagaimana pemahaman literasi digital nasabah dan karyawan dalam pengembangan inovasi layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bogor Sudirman.
2. Untuk menganalisis dampak kemajuan *financial technology (fintech)* dalam pengembangan inovasi layanan yang dikembangkan oleh BSI KCP Bogor Sudirman.
3. Untuk mengkaji hubungan antara literasi digital dan kemajuan *fintech* dalam membentuk arah pengembangan inovasi layanan berbasis syariah di BSI KCP Bogor Sudirman.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmiah di bidang ekonomi digital, perbankan

syariah, dan *financial Technolowgy*, khususnya dalam konteks hubungan antara literasi digital, *fintech*, dan inovasi layanan keuangan berbasis syariah.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat Bagi Pengembangan Industri Keuangan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri perbankan syariah, khususnya dalam mengadaptasi perkembangan teknologi yang pesat. Dengan penelitian ini, bank syariah di Indonesia dapat lebih siap untuk bersaing dengan bank konvensional dan lembaga keuangan berbasis *fintech* yang menawarkan layanan digital.

### b. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi wadah untuk memperluas wawasan terkait literasi digital dan perkembangan *fintech*, khususnya dalam kaitannya dengan layanan perbankan syariah. Selama proses penelitian, penulis juga memperoleh pengalaman berharga dalam menganalisis isu-isu ekonomi digital dari sudut pandang syariah, serta dalam mengembangkan kemampuan observasi, wawancara, dan penulisan karya ilmiah. Penelitian ini tidak hanya menjadi bagian dari pemenuhan tugas akhir untuk meraih gelar (SE) Sarjana Ekonomi Syariah, tetapi juga menjadi modal penting bagi penulis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia profesional, terutama di bidang perbankan syariah dan industri teknologi keuangan yang semakin maju.