E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258

Halaman 7849-7867
Volume 3 Nomor 3 Tahun

Analisis Pertumbuhan Transaksi Digital, Pendapatan Berbasis Jasa, dan Efisiensi Operasional pada Bank Syariah Indonesia Periode 2021–2025

Shofi Shofiatun Priyatin[1], Miswan Ansori[2], Ahmad Fauzan Mubarok[3]

[123], Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

e-mail: 201420000450@unisnu.ac.id, miswan@unisnu.ac.id, fauzan@unisnu.ac.id,

Abstrak

Transformasi digital menjadi strategi penting bagi perbankan syariah dalam meningkatkan layanan dan efisiensi operasional. Namun, peningkatan aktivitas digital tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja keuangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis perkembangan pengungkapan transformasi digital dan keselarasan dengan kinerja operasional serta profitabilitas PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) periode 2021–2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif dengan data sekunder dari laporan tahunan BSI. Pengungkapan transformasi digital dianalisis menggunakan Digital Transformation Disclosure Index (DTDI) yang mencakup delapan dimensi, sedangkan kinerja keuangan diukur melalui BOPO, ROA, ROE, NPF, dan fee-based income. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan aktivitas digital dan fee-based income dari Rp5,56 triliun pada 2024 menjadi Rp6,94 triliun pada 2025. BOPO menurun dari 80,46% pada 2021 menjadi 69,93% pada 2024, tetapi meningkat menjadi 71,57% pada 2025. ROA juga meningkat hingga 2,49% pada 2024 sebelum turun menjadi 2,38% pada 2025. Temuan ini menunjukkan bahwa keselarasan transformasi digital dan kinerja keuangan bersifat parsial. Peningkatan aktivitas digital belum selalu diikuti perbaikan efisiensi dan profitabilitas. Oleh karena itu, transformasi digital perlu diarahkan tidak hanya pada pertumbuhan pengguna dan transaksi, tetapi juga pada penciptaan nilai ekonomi dan efisiensi berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital; digital banking; efisiensi operasional; profitabilitas; Bank Syariah Indonesia.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 7849-7867
Volume 3 Nomor 3 Tahun

ABSTRACT

Digital transformation has become an important strategy for Islamic banking to improve service quality and operational efficiency. However, increased digital activity does not always directly translate into better financial performance. This study aims to analyze digital transformation disclosure and its alignment with the operational performance and profitability of PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) during 2021–2025. This research employs a descriptive-evaluative quantitative approach using secondary data from BSI's annual reports. Digital transformation disclosure is assessed using the Digital Transformation Disclosure Index (DTDI), covering eight dimensions, while financial performance is measured through the BOPO ratio, ROA, ROE, NPF, and fee-based income. The findings indicate an increase in digital activities and fee-based income, from IDR 5.56 trillion in 2024 to IDR 6.94 trillion in 2025. BOPO declined from 80.46% in 2021 to 69.93% in 2024, before rising to 71.57% in 2025. ROA also increased to 2.49% in 2024 before declining to 2.38% in 2025. These findings indicate that the alignment between digital transformation and financial performance is partial. Increased digital activity has not consistently resulted in improved efficiency and profitability. Therefore, digital transformation should focus not only on user and transaction growth but also on sustainable economic value creation and operational efficiency.

Keywords: digital transformation; digital banking; operational efficiency; profitability; Bank Syariah Indonesia

LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam industri perbankan seiring perubahan perilaku masyarakat, meningkatnya kebutuhan layanan keuangan yang cepat, dan perkembangan teknologi informasi. Digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi elektronik, tetapi juga menjadi bagian dari strategi bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas layanan, dan memperkuat daya saing. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital perlu dilihat dari kemampuannya memberikan kontribusi terhadap kinerja operasional dan keberlanjutan keuangan perusahaan (Vives, 2019; Thakor, 2020).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank umum syariah terbesar di Indonesia memiliki peran strategis dalam pengembangan ekosistem keuangan syariah nasional. Sejak merger tiga bank syariah milik negara pada Februari 2021, BSI terus mengembangkan transformasi digital melalui penguatan infrastruktur teknologi informasi, layanan mobile banking, transaksi elektronik, dan inovasi keuangan syariah. Pengembangan BSI Mobile hingga BYOND by BSI menunjukkan upaya perusahaan dalam memperluas akses nasabah, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat efisiensi proses bisnis (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2021–2025).

Namun, peningkatan aktivitas digital tidak selalu diikuti oleh peningkatan efisiensi dan kinerja keuangan. Investasi teknologi, infrastruktur digital, keamanan siber, dan pengembangan sumber daya manusia membutuhkan biaya yang besar. Digitalisasi dapat meningkatkan produktivitas melalui pengurangan biaya transaksi dan perluasan pendapatan, tetapi juga berpotensi menambah beban operasional apabila tidak diimbangi peningkatan pendapatan. Fenomena ini berkaitan dengan paradoks produktivitas teknologi, yaitu kondisi ketika peningkatan investasi dan penggunaan teknologi belum

tentu menghasilkan peningkatan produktivitas secara langsung (Brynjolfsson, 1993; Vives, 2019).

Efisiensi operasional menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan transformasi digital perbankan. Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) digunakan untuk mengukur kemampuan bank mengendalikan biaya operasional, sedangkan fee-based income menggambarkan perkembangan pendapatan berbasis jasa. Selain itu, Return on Assets (ROA) dan pertumbuhan laba dapat digunakan sebagai indikator pendukung untuk menilai profitabilitas. Dengan demikian, transformasi digital perlu dievaluasi berdasarkan keterkaitannya dengan efisiensi dan kemampuan perusahaan menciptakan sumber pendapatan baru (Berger, 2003; Hernando & Nieto, 2007; Thakor, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap perubahan struktur biaya, produktivitas, dan persaingan industri perbankan. Berger (2003) menjelaskan peran teknologi dalam perubahan efisiensi perbankan, sedangkan Hernando dan Nieto (2007) menemukan keterkaitan adopsi internet banking dengan profitabilitas dan efisiensi biaya. Vives (2019) serta Thakor (2020) juga menegaskan bahwa digitalisasi mengubah model bisnis dan persaingan perbankan, sekaligus menghadirkan tantangan investasi dan risiko operasional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi ditentukan oleh kemampuan bank mengonversi inovasi teknologi menjadi produktivitas dan kinerja keuangan.

Dalam perbankan syariah, transformasi digital juga harus memperhatikan prinsip syariah, tata kelola, keamanan transaksi, perlindungan data, dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital BSI perlu dievaluasi melalui dua dimensi, yaitu pengungkapan strategi dan implementasi digital serta hasilnya terhadap kinerja operasional dan keuangan. Penelitian ini menawarkan pendekatan dengan mengukur pengungkapan transformasi digital melalui content analysis menggunakan Digital

Transformation Disclosure Index (DTDI), kemudian mengaitkannya dengan indikator BOPO, fee-based income, ROA, dan pertumbuhan laba.

Penelitian ini berfokus pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk selama periode 2021–2025. Tahun 2021 dipilih sebagai titik awal karena merupakan tahun berdirinya BSI setelah merger tiga bank syariah milik negara. Periode pengamatan mencakup tahap konsolidasi, pengembangan infrastruktur teknologi, penguatan layanan elektronik, hingga pembaruan ekosistem digital perusahaan. Data penelitian bersumber dari laporan tahunan BSI yang memuat informasi mengenai strategi perusahaan, pengembangan teknologi, tata kelola, dan kinerja keuangan (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2021–2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengkaji perkembangan pengungkapan transformasi digital BSI, perkembangan efisiensi operasional dan pendapatan berbasis jasa, serta keselarasan antara transformasi digital dan kinerja keuangan selama periode 2021–2025. Tujuan penelitian adalah menganalisis perkembangan pengungkapan transformasi digital, mengevaluasi perubahan kinerja operasional dan keuangan, serta mengidentifikasi keselarasan maupun kesenjangan antara strategi digital dan hasil kinerja perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-evaluatif dengan metode analisis isi (content analysis) dan analisis tren longitudinal. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi perkembangan pengungkapan transformasi digital serta mengevaluasi keselarasan antara strategi digital banking dan kinerja operasional Bank Syariah Indonesia (BSI). Analisis isi digunakan untuk mengidentifikasi, mengategorikan, dan mengukur informasi transformasi digital yang diungkapkan perusahaan dalam laporan tahunan secara sistematis (Krippendorff, 2018; Neuendorf, 2017). Sementara itu, analisis tren digunakan untuk mengamati perubahan indikator keuangan dari tahun ke tahun.

Data penelitian merupakan data sekunder yang bersumber dari laporan tahunan PT Bank Syariah Indonesia Tbk periode 2021–2025. Pemilihan objek penelitian dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan posisi BSI sebagai bank umum syariah hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara pada 2021, ketersediaan laporan tahunan selama lima tahun berturut-turut, serta kelengkapan informasi mengenai transformasi digital dan kinerja keuangan. Unit analisis penelitian terdiri atas lima dokumen laporan tahunan, yaitu laporan tahun 2021, 2022, 2023, 2024, dan 2025. Seluruh dokumen diperoleh melalui laman resmi hubungan investor BSI.

Tabel 1. Jumlah Dokumen dan Cakupan Periode Penelitian

No.	Nama Dokumen	Periode	Jumlah
1	Laporan Tahunan BSI	2021	1
2	Laporan Tahunan BSI	2022	1
3	Laporan Tahunan BSI	2023	1
4	Laporan Tahunan BSI	2024	1
5	Laporan Tahunan BSI	2025	1
	Total	2021–2025	5

Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Syariah Indonesia Tbk periode 2021–2025.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan menelaah bagian profil perusahaan, strategi bisnis, analisis dan pembahasan manajemen, kinerja keuangan, tata kelola teknologi informasi, manajemen risiko, serta pengembangan produk dan layanan digital. Informasi yang relevan kemudian diklasifikasikan berdasarkan dimensi

transformasi digital. Penggunaan analisis isi memungkinkan peneliti melakukan pengukuran terhadap informasi yang disampaikan perusahaan melalui dokumen resmi secara sistematis dan dapat direplikasi (Krippendorff, 2018).

Tabel 2. Indikator Pengungkapan Transformasi Digital Banking

No.	Dimensi	Indikator Pengamatan
1	Strategi digital	Kebijakan, strategi, dan peta jalan transformasi digital
2	Inovasi layanan digital	Pengembangan produk, fitur, dan inovasi layanan berbasis digital
3	Kanal digital	Mobile banking, internet banking, ATM, QRIS, dan kanal elektronik lainnya
4	Infrastruktur teknologi	Investasi teknologi informasi, integrasi sistem, dan pengembangan infrastruktur digital
5	Keamanan siber	Perlindungan data nasabah, keamanan transaksi, dan pengendalian risiko teknologi
6	Tata kelola teknologi informasi	Pengawasan, kebijakan, evaluasi, dan manajemen risiko TI
7	Kompetensi digital	Pelatihan dan pengembangan kompetensi digital sumber daya manusia

8	Evaluasi manfaat digital	Informasi kontribusi digitalisasi terhadap pelayanan, efisiensi, dan pendapatan
	Total	8 indikator

Indeks pengungkapan transformasi digital dihitung menggunakan rumus:

$$DTDI_t = (\Sigma\ d_{it} / n) \times 100\%$$

Keterangan:

$DTDI_t$ = Indeks pengungkapan transformasi digital tahun ke-t.

d_{it} = Skor pengungkapan indikator ke-i pada tahun ke-t.

n = Jumlah seluruh indikator pengungkapan.

Dengan menggunakan delapan indikator, skor maksimum setiap tahun adalah delapan. Nilai DTDI yang semakin tinggi menunjukkan semakin luasnya informasi transformasi digital yang diungkapkan perusahaan dalam laporan tahunan. Indeks tersebut tidak secara langsung menggambarkan kualitas implementasi digital, melainkan keluasan pengungkapan informasi perusahaan.

Pengukuran Efisiensi Operasional dan Kinerja Keuangan

Efisiensi operasional dianalisis menggunakan rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). Rasio ini digunakan untuk menggambarkan kemampuan perusahaan mengendalikan biaya operasional dibandingkan pendapatan operasional yang

diperoleh. Semakin rendah BOPO pada umumnya menunjukkan semakin efisien kegiatan operasional bank.

Pendapatan berbasis jasa (*fee-based income)* digunakan untuk mengidentifikasi perkembangan kontribusi pendapatan dari layanan berbasis komisi, administrasi, dan jasa lainnya sesuai klasifikasi yang dilaporkan BSI. Sementara itu, Return on Assets (ROA) digunakan sebagai indikator pendukung untuk mengukur kemampuan aset perusahaan menghasilkan laba.

Adapun rumus pengukuran yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)

$$BOPO = \frac{Biaya\ Operasional}{Pendapatan\ Operasional} \times 100\%$$

2. Pertumbuhan Pendapatan Berbasis Jasa (Growth FBI)

$$GROWTHfbi = \frac{FBI\ t - FBI\ t\text{-}1}{FBI\ t\text{-}1} \times 100\ \%$$

3. Return on Assets (ROA)

$$ROA = \frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Rata Rata Total Aset}} \times 100\%$$

Perhitungan indikator keuangan menggunakan angka dan definisi sebagaimana disajikan dalam laporan tahunan BSI. Apabila rasio BOPO dan ROA telah disajikan secara resmi, angka tersebut digunakan dengan tetap memeriksa konsistensi definisi

antarperiode. Pertumbuhan pendapatan berbasis jasa dihitung apabila komponen pendapatan yang dibandingkan memiliki klasifikasi yang sama pada setiap tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 3. Perkembangan Rasio Keuangan BSI Tahun 2021–2025

Indikator (%)	2021	2022	2023	2024	2025
ROA	1,61	1,98	2,35	2,49	2,38
ROE	13,71	16,84	16,88	17,77	16,85
BOPO	80,46	75,88	71,27	69,93	71,57
NPF Gross	2,93	2,42	2,08	1,9	1,81
NPF Nett	0,87	0,57	0,55	0,5	0,47

Sumber: Laporan Tahunan BSI 2023, 2024, dan 2025; diolah peneliti.

Berdasarkan Tabel 3, kinerja keuangan BSI selama 2021–2025 menunjukkan kecenderungan perbaikan, terutama hingga 2024. ROA meningkat dari 1,61% pada 2021 menjadi 2,49% pada 2024, kemudian turun menjadi 2,38% pada 2025. ROE juga meningkat dari 13,71% menjadi 17,77% pada 2024 sebelum menurun menjadi 16,85% pada 2025. Sementara itu, BOPO turun dari 80,46% pada 2021 menjadi 69,93% pada 2024, kemudian meningkat menjadi 71,57% pada 2025, yang menunjukkan adanya sedikit penurunan efisiensi operasional.

Pada aspek kualitas pembiayaan, NPF Gross menurun dari 2,93% pada 2021 menjadi 1,81% pada 2025, sedangkan NPF Nett turun dari 0,87% menjadi 0,47%. Kondisi ini menunjukkan perbaikan kualitas pembiayaan yang disertai peningkatan profitabilitas dan

efisiensi hingga 2024. Secara keseluruhan, kinerja keuangan BSI menunjukkan tren positif, meskipun beberapa indikator mengalami koreksi pada 2025.

Analisis Pengungkapan Transformasi Digital

Tabel 4. Dimensi Pengungkapan Transformasi Digital BSI

No.	Dimensi DTDI	Fokus pengungkapan dalam laporan tahunan
1	Strategi digital	Kebijakan, arah, dan peta jalan transformasi digital
2	Inovasi layanan digital	Pengembangan produk, fitur, dan layanan perbankan digital
3	Kanal digital	Mobile banking, ATM, QRIS, dan kanal elektronik lainnya
4	Infrastruktur teknologi	Investasi TI, integrasi sistem, dan penguatan infrastruktur
5	Keamanan siber	Perlindungan data nasabah dan keamanan transaksi
6	Tata kelola TI	Pengawasan, kebijakan, evaluasi, dan pengelolaan risiko TI
7	Kompetensi digital	Pelatihan dan pengembangan kemampuan digital pegawai
8	Evaluasi manfaat digital	Kontribusi digitalisasi terhadap layanan, efisiensi, dan pendapatan

Sumber: Data diolah peneliti,2026

Berdasarkan laporan tahunan, transformasi digital BSI menunjukkan peningkatan pemanfaatan kanal digital. Pada 2024, jumlah pengguna terdaftar BYOND by BSI dan BSI

Mobile mencapai 7,99 juta dengan 546 juta transaksi, sedangkan pada 2025 meningkat menjadi sekitar 9,35 juta pengguna dan 730,51 juta transaksi. Perkembangan ini menunjukkan semakin besarnya peran layanan digital dalam aktivitas perbankan BSI. Namun, peningkatan pengguna dan transaksi belum secara langsung membuktikan peningkatan efisiensi, sehingga aspek infrastruktur, keamanan siber, tata kelola TI, kompetensi pegawai, dan manfaat ekonomi digital tetap perlu dievaluasi.Analisis Perkembangan Kinerja Operasional dan Pendapatan Digital

Tabel 5. Perkembangan Fee-Based Income BSI Tahun 2024–2025

Indikator	2024	2025	Perubahan
Fee-Based Income (Rp triliun)	5,56	6,94	24,82%

Sumber: Data diolah peneliti,2026

Tabel 5 menunjukkan bahwa fee-based income BSI meningkat dari Rp5,56 triliun pada 2024 menjadi Rp6,94 triliun pada 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan pertumbuhan pendapatan berbasis jasa dalam kegiatan usaha BSI. Jika dikaitkan dengan peningkatan jumlah pengguna dan transaksi digital, perkembangan ini memberikan indikasi bahwa perluasan layanan digital berlangsung bersamaan dengan pertumbuhan pendapatan jasa. Namun, hubungan tersebut tidak dapat langsung dimaknai sebagai bukti bahwa peningkatan transaksi digital menyebabkan kenaikan fee-based income. Pendapatan jasa perbankan juga dapat dipengaruhi oleh transaksi non-digital, komposisi produk, jumlah nasabah, aktivitas pembiayaan, dan kondisi pasar. Oleh karena itu, interpretasi yang lebih tepat adalah bahwa pertumbuhan layanan digital dan pendapatan jasa menunjukkan pola perkembangan yang searah, tetapi hubungan sebab-akibatnya belum dapat dibuktikan melalui data deskriptif ini.

Analisis Keselarasan Transformasi Digital dan Kinerja Keuangan

Tabel 6. Pola Keselarasan Transformasi Digital dan Kinerja Keuangan BSI

Aspek yang dibandingkan	Perkembangan yang ditemukan	Interpretasi
Pengguna layanan digital	Meningkat dari 7,99 juta pada 2024 menjadi sekitar 9,35 juta pada 2025	Perluasan jangkauan layanan digital
Jumlah transaksi digital	Meningkat dari 546 juta pada 2024 menjadi sekitar 730,51 juta pada 2025	Peningkatan pemanfaatan kanal digital
BOPO	Turun dari 80,46% pada 2021 menjadi 69,93% pada 2024, kemudian naik menjadi 71,57% pada 2025	Efisiensi membaik sampai 2024, tetapi mengalami koreksi pada 2025
ROA	Meningkat dari 1,61% pada 2021 menjadi 2,49% pada 2024, kemudian turun menjadi 2,38% pada 2025	Profitabilitas aset membaik sampai 2024, kemudian sedikit melemah
Fee-based income	Meningkat dari Rp5,56 triliun pada 2024 menjadi Rp6,94 triliun pada 2025	Pendapatan berbasis jasa mengalami pertumbuhan

Sumber: Data diolah peneliti,2026

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa peningkatan pengguna dan transaksi digital BSI pada 2024–2025 berjalan seiring dengan pertumbuhan fee-based income, yang mengindikasikan potensi kontribusi digitalisasi terhadap pendapatan jasa perbankan. Namun, keselarasan tersebut belum terjadi pada seluruh indikator karena pada 2025 BOPO meningkat dari 69,93% menjadi 71,57%, sedangkan ROA menurun dari 2,49% menjadi 2,38%.

Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan aktivitas digital belum selalu diikuti perbaikan efisiensi dan profitabilitas. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kebutuhan investasi teknologi, pemeliharaan infrastruktur, keamanan sistem, dan pengembangan SDM, sehingga manfaat transformasi digital terhadap kinerja keuangan memerlukan proses dan waktu (Vial, 2019).

Perkembangan Pengungkapan Transformasi Digital BSI

Transformasi digital merupakan perubahan multidimensional yang tidak hanya mencakup pengembangan teknologi dan layanan elektronik, tetapi juga strategi organisasi, tata kelola TI, pengelolaan risiko, dan kompetensi SDM. Pada BSI, perkembangan tersebut tercermin dari peningkatan pengguna BYOND by BSI dan BSI Mobile dari 7,99 juta pada 2024 menjadi sekitar 9,35 juta pada 2025, dengan jumlah transaksi meningkat dari 546 juta menjadi 730,51 juta. Hal ini sejalan dengan Verhoef et al. (2021) yang menegaskan bahwa transformasi digital memengaruhi strategi, proses, dan penciptaan nilai perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Digital Transformation Disclosure Index (DTDI) untuk mengukur keluasan pengungkapan transformasi digital melalui berbagai dimensi, seperti inovasi layanan, infrastruktur, keamanan, tata kelola, dan manfaat operasional, dengan tetap memperhatikan bahwa tingkat pengungkapan tidak secara otomatis mencerminkan efektivitas implementasinya.

Transformasi Digital dan Efisiensi Operasional

Rasio BOPO menunjukkan bahwa efisiensi operasional BSI membaik dari 80,46% pada 2021 menjadi 69,93% pada 2024, tetapi meningkat menjadi 71,57% pada 2025. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan aktivitas digital belum sepenuhnya diikuti penurunan biaya operasional. Meskipun digitalisasi berpotensi meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi, percepatan transaksi, dan integrasi sistem, pengembangannya juga membutuhkan biaya investasi dan pemeliharaan. Oleh karena itu, kenaikan BOPO pada 2025 dapat menjadi indikasi adanya kesenjangan antara pertumbuhan aktivitas digital dan

efisiensi operasional, meskipun faktor biaya digital secara khusus masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Transformasi Digital dan Profitabilitas

Perkembangan ROA dan ROE menunjukkan peningkatan profitabilitas BSI sampai 2024. ROA meningkat dari 1,61% pada 2021 menjadi 2,49% pada 2024, sedangkan ROE meningkat dari 13,71% menjadi 17,77%. Pada 2025, kedua rasio tersebut mengalami penurunan menjadi 2,38% dan 16,85%. Pola tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan profitabilitas berlangsung bersamaan dengan periode penguatan transformasi digital BSI. Meskipun demikian, data ini belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa digitalisasi merupakan satu-satunya faktor yang mendorong peningkatan profitabilitas. Kinerja bank juga dipengaruhi oleh pertumbuhan pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, kualitas aset, struktur pendapatan, biaya dana, dan kondisi ekonomi.

Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital dapat menciptakan nilai melalui perubahan proses dan model bisnis organisasi. Dalam konteks perbankan, penciptaan nilai tersebut dapat terjadi melalui peningkatan kualitas layanan, perluasan jangkauan pasar, dan pengembangan sumber pendapatan. Akan tetapi, realisasi manfaat finansial dapat berbeda antartahun karena proses transformasi digital membutuhkan waktu dan investasi.

Keselarasan Pengungkapan Digital dan Kinerja Keuangan

Perkembangan profitabilitas BSI menunjukkan peningkatan hingga 2024, dengan ROA naik dari 1,61% pada 2021 menjadi 2,49% dan ROE dari 13,71% menjadi 17,77%, sebelum keduanya menurun pada 2025 menjadi 2,38% dan 16,85%. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan profitabilitas berlangsung seiring penguatan transformasi digital, meskipun tidak dapat disimpulkan sebagai akibat langsung digitalisasi karena kinerja bank juga dipengaruhi faktor pembiayaan, kualitas aset, pendapatan, dan kondisi ekonomi. Sejalan dengan Vial (2019), transformasi digital berpotensi menciptakan nilai melalui perubahan

proses dan model bisnis. Secara keseluruhan, keselarasan transformasi digital dan kinerja keuangan BSI bersifat parsial, karena pertumbuhan pengguna, transaksi digital, dan fee-based income belum selalu diikuti peningkatan efisiensi dan profitabilitas. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital perlu dievaluasi secara multidimensional berdasarkan kontribusinya terhadap pendapatan, efisiensi operasional, dan keberlanjutan kinerja keuangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian penting dari strategi pengembangan bisnis PT Bank Syariah Indonesia Tbk selama periode 2021–2025. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah pengguna dan transaksi BYOND by BSI serta BSI Mobile yang menunjukkan semakin besarnya peran kanal digital dalam mendukung pelayanan dan aktivitas perbankan syariah.

Dari aspek kinerja keuangan, BSI menunjukkan perkembangan positif hingga 2024, ditandai dengan peningkatan ROA dari 1,61% menjadi 2,49%, penurunan BOPO dari 80,46% menjadi 69,93%, serta perbaikan kualitas pembiayaan melalui penurunan NPF Gross dan NPF Nett. Peningkatan aktivitas digital pada 2024–2025 juga berlangsung bersamaan dengan pertumbuhan fee-based income dari Rp5,56 triliun menjadi Rp6,94 triliun. Namun, pada 2025 BOPO meningkat menjadi 71,57% dan ROA menurun menjadi 2,38%, yang menunjukkan bahwa pertumbuhan aktivitas digital belum selalu diikuti peningkatan efisiensi dan profitabilitas.

Secara keseluruhan, keselarasan transformasi digital dan kinerja keuangan BSI bersifat parsial dan tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat secara langsung. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur melalui pertumbuhan pengguna dan transaksi, tetapi juga perlu dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap efisiensi operasional, pendapatan, dan keberlanjutan keuangan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan integrasi strategi digital, tata kelola teknologi informasi, keamanan siber, pengendalian biaya, serta evaluasi manfaat ekonomi investasi digital agar

transformasi digital mampu menciptakan nilai tambah bagi perusahaan dan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Abd Rahman, Azmawani, Ebrahim Asrarhaghighi, and Suhaimi Ab Rahman. 2015. Consumers and Halal Cosmetic Products: Knowledge, Religiosity, Attitude and Intention Journal of Islamic Marketing 6 (1): 148–63.

Amelia, Rizka Wahyuni. 2023. Analisis Financial Distress Dengan Metode Altman Z Score Pengaruhnya Terhadap Harga Saham. Journal Of Research And Publication Innovation 1 (2): 309–16.

Ansori, Miswan, Abdul Djamil, Mardhiyyah Sahri, Digital Emergency And Regulatory Change In Islamic Microfinance Between Indonesia And Malaysia. Jurnal Hukum Dan Peradilan 15 (2): 365–90. https://doi.org/10.25216/jhp.15.2.2026.365-390.

Budiwati, Hesti, and Latar Belakang Masalah. 2012. Implementasi Marketing Mix Dan Pengaruhnya Terhadap. Jurnal Wiga 2 (2): 29–44.

Firman, M, Abdul Kadir, and Samsiri. 2025. Peran Kspps Nuri Jatim Cabang Pegantenan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Anggota Melalui Pembiayaan Syariah. Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah.

Handayani, Indah, Rivo Candara, Intan Mardialta, and Fera Zora. 2025. Perbandingan Fungsi Dan Peran Bank Syariah Dan. Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic 1 (1): 1–9.

Ilyas, Andre, Leni Gustina, and Hamidah Rahim. 2026. PKM Implementasi Strategi Pengembangan KSPPS Dalam Membantu Permodalan UMKM Di Kota Padang. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat ABDIMAS 5 (679): 679–85. https://doi.org/10.52622/mejuajuajabdimas.v5i3.343.

Irpan, Muhammad, Gunawan Wibisono, Iib Kurnianti, Rika Sukmana, and Syahrial Shaddiq. 2021. Utilization of Digital Communication in Promotion of Riverbank Tour Destination at Marabahan Barito Kuala in Era 4.0. Proceedings on Engineering Sciences 3 (November):453–62. https://doi.org/10.24874/PES03.04.009.

Krippendorff, K. (2018). Content analysis: An introduction to its methodology (4th ed.). SAGE Publications.

Kumalasari, Nureza Ayu, Miswan Ansori, and Ahmad Fauzan Mubarak. 2026. DI BMT ALHIKMAH PERMATA CABANG PLAJAN Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al-Hikmah Permata 4 (3): 473–80.

Lukman Farizki, Indhona, and Miswan Ansori. 2024. Al-Sharf Peran Lembaga Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian Melalui Pembiayaan Modal Kerja Pada UMKM Di Jepara.Vol. 5. Online. https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/.

Melović, Boban, Mijat Jocović, Marina Dabić, Tamara Backovic Vulic, and Branislav Dudić. 2020. The Impact of Digital Transformation and Digital Marketing on the Brand Promotion, Positioning and Electronic Business in Montenegro. Technology in Society. https://api.semanticscholar.org/CorpusID:225152129.

Moleong, Lexy J. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Neuendorf, K. A. (2017). The content analysis guidebook (2nd ed.). SAGE Publications.

Nurazizah, Hani. 2020. Pengaruh Pengetahuan, Pemasaran Media Sosial Dan Perilaku Gen Z Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Muamalat. Journal GEEJ. Vol. 7.

Nurhayaty, Maria. 2022. Strategi Mix Marketing (Product, Price, Place, Promotion, Eople, Process, Physical Evidence) 7p Di Pd Rasa Galendo Kabupaten Ciamis." Jurnal Media Teknologi 08 (02): 119–27.

Ramin, Moh., Mostofa, and Moh Lutfi. 2024. strategi marketing produk simpanan tabungan. AL Khairat 2 (1): 423–33.

Rizka, Nurul, and Mira Meilia. 2018. Bauran Promosi Sebagai Alat Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Umkm Tenun Troso Jepara. Prosiding SENDI_U 2018, 978–79.

Rizqiyani, Hanifah, and Citra Mulya Sari. 2023. Strategi Pemasaran Produk Simpanan Qurban Dalam Menarik Minat Nasabah Di BMT Mandiri Sejahtera Moropelang Dan BMT Mandiri Sejahtera Sumberwudi Lamongan. Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan 7:270–81.

Sari, Dwi Mayang, Rini Puji Astuti, 2026. Optimalisasi Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di KSPPS BMT Nuansa Umat Situbondo. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology 4 (2): 557–63.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif : Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif

Unerman, J. (2000). Methodological issues—Reflections on quantification in corporate social reporting content analysis. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 13(5), 667–680. https://doi.org/10.1108/09513570010353756

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. Journal of Business Research, 122, 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Yeap, Gik Hong, Johnson Poh, Vanessa Serbastian, Nicole Siaw Ting Chung, Mitchell Chee Chiun Liong, and Jess Chai Ling Lee. 2021. COVID-Vention: From Physical to Virtual Open Day, UOW Malaysia KDU Perspective. 2021 IEEE 6th International Forum on Research and Technology for Society and Industry (RTSI), 75–79.

i

iiiii