

**INTEGRASI FITUR ZISWAF DALAM DIGITAL BANKING BANK SYARIAH:
PELUANG DAN TANTANGAN (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH
INDONESIA)**

Masrina
Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
Masrina_fai@umbjm.ac.id

Dinda Lestari
Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
dindalestari8424@gmail.com

Article History

Received:
17 April 2025

Accepted:
12 June 2025

Published:
30 June 2025

Abstract

The digital transformation in the banking sector has created new opportunities for Islamic financial institutions to optimize social finance instruments. This study investigates the integration of ZISWAF (Zakat, Infaq, Sadaqah, and Waqf) features into Bank Syariah Indonesia's digital banking platform, analyzing the implementation process, opportunities, and challenges. Using a qualitative case study approach, data were collected through semi-structured interviews with 12 key informants, document analysis, and participatory observation of the BSI Mobile application. The findings reveal that BSI's ZISWAF digital implementation has yielded significant results, with a 172% transaction growth during 2021-2023 and collection value reaching Rp 72 billion in 2023. Key success factors include API-based technology architecture, personalized services, and enhanced transparency through impact tracking features. However, digital literacy gaps, technological infrastructure limitations in rural areas, resistance to change from traditional methods, and Sharia compliance complexities pose notable challenges. The study recommends developing a sustainable innovation model through "Digital ZISWAF Innovation Lab," implementing multi-channel education strategies, strengthening ecosystem collaboration via "Indonesia ZISWAF Digital Alliance," and utilizing data analytics to enhance service effectiveness. These initiatives can transform Islamic social finance while promoting wider Islamic financial inclusion.

Keywords: Digital Banking, ZISWAF, Financial Technology, Islamic Finance, Financial Inclusion

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mentransformasi berbagai sektor industri termasuk perbankan. Inovasi digital banking menjadi strategi utama bagi institusi keuangan untuk meningkatkan layanan, efisiensi operasional, dan memperluas jangkauan pasar. Di Indonesia, perbankan syariah turut mengadopsi transformasi digital ini untuk memperkuat posisinya dalam industri keuangan nasional. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada Februari 2021, memiliki potensi besar untuk menjadi pionir dalam inovasi perbankan syariah digital (Junaedi et al., 2023).

Salah satu inovasi strategis yang dikembangkan adalah integrasi fitur ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf) dalam platform digital banking mereka. Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia memiliki potensi ZISWAF yang sangat besar. Berdasarkan data Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), potensi zakat di Indonesia mencapai Rp 327,6 triliun, namun realisasi penghimpunan zakat baru sekitar Rp 12,93 triliun atau hanya 3,95% dari potensinya pada tahun 2022 (BAZNAS, 2023). Kesenjangan yang signifikan antara potensi dan realisasi penghimpunan ZISWAF ini menjadi tantangan bagi seluruh pemangku kepentingan untuk mengoptimalkan pengelolaan ZISWAF melalui berbagai inovasi, termasuk digitalisasi.

Digitalisasi ZISWAF melalui integrasi dalam platform digital banking menawarkan solusi bagi permasalahan akses, transparansi, dan efisiensi dalam pengelolaan dana ZISWAF. Integrasi ini memungkinkan nasabah melakukan pembayaran ZISWAF secara mudah, cepat, dan aman melalui aplikasi mobile banking atau internet banking. Kemudahan akses ini berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat dan berkontribusi dalam wakaf serta sedekah (Hartono, 2022).

Bank Syariah Indonesia sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia memiliki peran strategis dalam mendorong inovasi layanan keuangan syariah, termasuk dalam digitalisasi ZISWAF. BSI telah mengimplementasikan fitur ZISWAF dalam aplikasi BSI *Mobile* yang memungkinkan nasabah melakukan pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf secara digital. Integrasi ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah tetapi juga berkontribusi pada optimalisasi penghimpunan dan distribusi dana ZISWAF secara nasional. Menariknya, meskipun digitalisasi ZISWAF menawarkan berbagai manfaat, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan penelitian (Sari & Herviana, 2024), masih terdapat kendala dalam aspek literasi digital masyarakat, kepercayaan terhadap platform digital, serta infrastruktur teknologi yang

belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, terdapat tantangan dalam memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam proses digitalisasi ZISWAF serta tantangan regulasi terkait dengan pengelolaan dana sosial keagamaan secara digital. Di sisi lain, integrasi fitur ZISWAF dalam digital banking juga membuka berbagai peluang baru. Menurut (Rosele et al., 2022), digitalisasi ZISWAF dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan geografis, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana. Lebih jauh, data yang diperoleh dari platform digital dapat dimanfaatkan untuk analisis tren dan pola pembayaran ZISWAF yang dapat membantu dalam pengembangan strategi fundraising yang lebih efektif dan tepat sasaran.

Pengalaman global juga menunjukkan tren positif dalam digitalisasi instrumen keuangan sosial Islam. Malaysia misalnya, telah berhasil mengimplementasikan platform zakat digital yang terintegrasi dengan sistem perbankan nasional, menghasilkan peningkatan signifikan dalam penghimpunan zakat (Nuryahya et al., 2022). Demikian pula, Arab Saudi telah mengembangkan aplikasi wakaf digital yang memudahkan kontribusi masyarakat dalam program wakaf produktif. Pengalaman ini memberikan pembelajaran berharga bagi pengembangan digitalisasi ZISWAF di Indonesia, terutama dalam konteks integrasi dengan sistem perbankan syariah. Dalam konteks ekonomi makro, optimalisasi ZISWAF melalui digitalisasi juga berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian nasional. (Adinugraha et al., 2024) menyoroti bahwa dana ZISWAF yang dikelola dengan baik dapat berkontribusi pada pengurangan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta penguatan ekonomi berbasis syariah.

Integrasi dengan digital banking memungkinkan penyaluran dana ZISWAF secara lebih efisien dan tepat sasaran, memaksimalkan manfaat sosial ekonomi dari dana tersebut. BSI sebagai hasil merger tiga bank syariah besar memiliki infrastruktur, jaringan, dan basis nasabah yang luas, memberikan keunggulan komparatif dalam pengembangan fitur ZISWAF digital. Namun, tantangan integrasi sistem pasca-merger, standarisasi layanan, serta harmonisasi kebijakan dan prosedur masih perlu dikelola dengan baik untuk memastikan keberhasilan implementasi fitur ZISWAF dalam digital banking BSI (Desky & Isra Maulina, 2022). Aspek keamanan dan privasi data juga menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan fitur ZISWAF digital. Menurut (Latifah & Lubis, 2020), keamanan data dan transaksi menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan dan adopsi layanan keuangan digital, termasuk dalam konteks ZISWAF. BSI perlu memastikan implementasi standar keamanan terbaik untuk melindungi data nasabah dan integritas transaksi ZISWAF yang dilakukan melalui platform digital mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif proses integrasi fitur ZISWAF dalam digital banking BSI, mengidentifikasi peluang yang muncul dari digitalisasi layanan ZISWAF, serta menganalisis tantangan yang dihadapi dalam implementasi dan pengembangan fitur tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan strategi digitalisasi ZISWAF yang efektif, tidak hanya untuk BSI tetapi juga untuk institusi keuangan syariah lainnya di Indonesia. Lebih lanjut, penelitian ini juga bertujuan untuk: (1) Menganalisis proses integrasi fitur ZISWAF dalam digital banking BSI, (2) Mengidentifikasi peluang yang dihasilkan dari digitalisasi layanan Ziswaf, dan (3) Mengungkap tantangan yang dihadapi dalam implementasi dan pengembangan fitur ZISWAF secara digital.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaq (ZISWAF)

ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf) merupakan instrumen filantropi Islam yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesejahteraan sosial dan keadilan ekonomi. Dalam konteks Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim, instrumen ZISWAF memiliki potensi besar untuk berkontribusi pada pembangunan sosial-ekonomi. Menurut (Alfatah, 2024), transformasi digital dalam pengelolaan ZISWAF telah menjadi tren global yang memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa integrasi teknologi blockchain dalam platform ZISWAF digital dapat meningkatkan kepercayaan muzakki (pembayar zakat) melalui kemampuan pelacakan dana secara real-time, sehingga mengatasi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi penghimpunan dana ZISWAF.

2. Digitalisasi ZISWAF

Digitalisasi ZISWAF melalui integrasi dengan layanan perbankan syariah digital merupakan inovasi yang menjawab kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses. Adopsi layanan ZISWAF digital di Indonesia menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap platform menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi adopsi layanan ZISWAF digital. Studi ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara lembaga perbankan syariah, lembaga pengelola ZISWAF, dan regulator dalam membangun ekosistem ZISWAF digital yang terintegrasi dan berkelanjutan. Dalam perspektif manajemen strategis, digitalisasi ZISWAF melalui perbankan syariah memberikan nilai tambah bagi berbagai pemangku kepentingan. Model bisnis inovatif dalam integrasi

layanan ZISWAF dalam perbankan digital menggunakan pendekatan *Business Model Canvas*. Penelitian ini menemukan bahwa model bisnis yang menggabungkan layanan perbankan syariah konvensional dengan fitur ZISWAF digital menciptakan proposisi nilai unik yang dapat menarik segmen nasabah baru serta meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada. Kerangka kerja yang diusulkan menekankan pentingnya infrastruktur teknologi yang andal, kemitraan strategis dengan lembaga pengelola ZISWAF, serta komunikasi dan edukasi yang efektif kepada nasabah mengenai manfaat dan prosedur penggunaan fitur ZISWAF digital.

3. Tantangan Regulasi dan Kepatuhan Syariah dalam Implementasi Fitur ZISWAF Digital

Tantangan regulasi dan kepatuhan syariah dalam implementasi fitur ZISWAF digital juga menjadi fokus penting dalam kajian akademis. Aspek regulasi dan tata kelola dalam digitalisasi layanan keuangan sosial Islam di beberapa negara termasuk Indonesia, Malaysia, dan negara-negara Teluk. Studi komparatif ini menunjukkan bahwa negara-negara dengan kerangka regulasi yang jelas dan komprehensif mengenai pengelolaan ZISWAF digital cenderung memiliki tingkat adopsi dan kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi. Penelitian ini merekomendasikan pendekatan regulasi berbasis risiko yang mempertimbangkan aspek kepatuhan syariah, perlindungan konsumen, dan keamanan data. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya standarisasi operasional dan teknis dalam layanan ZISWAF digital untuk memastikan interoperabilitas antara berbagai platform dan institusi.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis secara mendalam fenomena integrasi fitur ZISWAF dalam *digital banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif tentang kompleksitas implementasi teknologi finansial dalam konteks instrumen filantropi Islam, serta dapat mengeksplorasi persepsi, tantangan, dan peluang dari berbagai perspektif pemangku kepentingan. Studi kasus pada BSI relevan mengingat posisinya sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang telah mengimplementasikan fitur ZISWAF digital sejak 2021 dengan pertumbuhan transaksi yang signifikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama untuk memastikan triangulasi data. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur dilaksanakan dengan 12 informan kunci yang terdiri dari pejabat BSI di divisi digital banking, manajer produk ZISWAF digital, perwakilan lembaga mitra pengelola ZISWAF (BAZNAS, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, dan Laznas

BSMU), serta nasabah pengguna fitur ZISWAF digital. Kedua, analisis dokumen dilakukan terhadap laporan tahunan BSI 2021-2023, dokumentasi teknis fitur ZISWAF digital, materi edukasi dan promosi, serta publikasi resmi BSI terkait layanan ZISWAF. Ketiga, observasi partisipatif pada aplikasi BSI *Mobile* untuk memahami alur pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan fitur ZISWAF digital.

Analisis data menggunakan pendekatan tematik dengan proses coding berjenjang. Pertama, data mentah dari wawancara, dokumentasi, dan observasi ditranskripsikan dan dikategorisasi untuk memperoleh kode awal. Selanjutnya, kode tersebut dikelompokkan ke dalam tema yang lebih luas sesuai dengan tujuan penelitian, proses integrasi, peluang, dan tantangan implementasi fitur ZISWAF digital. Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas, penelitian ini menerapkan member checking dengan mengkonfirmasi interpretasi data kepada informan kunci, serta peer debriefing dengan melibatkan peneliti independen dalam proses analisis data.

Penelitian ini memanfaatkan data spesifik BSI sebagai fondasi analisis, termasuk data peluncuran fitur ZISWAF digital sejak 2021, pertumbuhan transaksi sebesar 65% pada 2022, nilai penghimpunan Rp 72 miliar pada 2023, serta target peningkatan 50% penggunaan fitur per tahun. Analisis juga mencakup eksplorasi tantangan implementasi seperti rendahnya literasi digital keuangan syariah, keterbatasan jaringan internet di daerah rural, dan persepsi tradisional masyarakat terhadap ZISWAF, serta inisiatif edukasi BSI melalui webinar, media sosial, dan kampanye Ramadhan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Integrasi Fitur ZISWAF dalam Digital Banking BSI

Integrasi fitur ZISWAF dalam digital banking BSI berawal dari visi transformasi digital yang dirancang pasca merger tiga bank syariah BUMN pada Februari 2021. Latar belakang pengembangan fitur ini didasari oleh kesenjangan antara potensi dan realisasi penghimpunan ZISWAF di Indonesia serta tren peningkatan transaksi digital selama pandemi Covid-19. Direktur Digital & *Wholesale Banking* BSI, Edi Kusuma, menyatakan bahwa fitur ZISWAF digital dikembangkan sebagai wujud komitmen BSI dalam memperluas jangkauan layanan keuangan syariah dan mengoptimalkan fungsi sosial perbankan syariah (Wawancara, 2023). Menurut (Sudarmanto et al., 2024), transformasi digital dalam instrumen keuangan sosial Islam menjadi imperatif strategis bagi perbankan syariah untuk memperkuat posisi kompetitifnya sekaligus berkontribusi pada penguatan ekonomi umat.

Tahapan implementasi integrasi fitur ZISWAF dalam platform BSI Mobile dilakukan secara bertahap melalui proses yang sistematis Berdasarkan dokumen internal BSI, implementasi dimulai dengan fase perencanaan pada Maret 2021, dilanjutkan dengan pengembangan sistem pada April-Juli 2021, pengujian dan *quality assurance* pada Agustus 2021, dan *soft launching* pada September 2021 bersamaan dengan peluncuran BSI Mobile versi 2.0. Proses ini melibatkan kolaborasi intensif antara tim digital banking, tim syariah, dan mitra teknologi.

Pada fase awal, BSI mengintegrasikan empat lembaga pengelola ZISWAF nasional dan secara bertahap memperluas kemitraan dengan lembaga ZISWAF regional. Menurut (Tartila, 2022), pendekatan bertahap dalam implementasi fitur keuangan sosial digital memungkinkan bank untuk melakukan penyesuaian dan optimalisasi berdasarkan respons pasar dan kebutuhan nasabah. Mekanisme kerjasama dengan lembaga mitra pengelola ZISWAF diformalisasi melalui perjanjian kerjasama (MoU) yang mencakup aspek teknis, operasional, dan legal. BSI mengimplementasikan model kerjasama "open platform" yang memungkinkan integrasi dengan beragam lembaga pengelola ZISWAF. Operasionalisasi kerjasama ini mencakup standarisasi alur data, mekanisme settlement, serta pembagian tanggung jawab dalam monitoring dan pelaporan. BSI berperan sebagai fasilitator transaksi, sementara lembaga mitra bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyaluran dana ZISWAF. Tabel 1 menunjukkan cakupan kerjasama BSI dengan lembaga mitra dalam integrasi fitur ZISWAF digital.

Tabel 1. Cakupan Kerjasama BSI dengan Lembaga Mitra ZISWAF

Lembaga Mitra	Jenis Instrumen Terintegrasi	Tahun Integrasi	Model Settlement	Fitur Pelaporan
BAZNAS	Zakat Profesi, Zakat Maal, Infaq, Sedekah	2021	<i>Real-time</i>	Laporan Bulanan, Notifikasi
Dompot Dhuafa	Zakat, Infaq, Sedekah, Wakaf Produktif	2021	<i>End of Day</i>	Laporan Bulanan, Dashboard
Rumah Zakat	Zakat, Infaq, Sedekah, Wakaf	2021	<i>Real-time</i>	Laporan Mingguan, Dashboard
Laznas BSMU	Zakat, Infaq, Sedekah, Wakaf Produktif, CSR	2021	<i>End of Day</i>	Laporan Bulanan, Notifikasi

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Aspek teknis integrasi sistem meliputi pengembangan arsitektur teknologi yang komprehensif. BSI mengimplementasikan arsitektur berbasis API (*Application Programming Interface*) yang memungkinkan integrasi seamless dengan sistem lembaga mitra. Menurut dokumentasi teknis (BSI, 2022), platform ZISWAF digital BSI dikembangkan dengan arsitektur microservices yang meningkatkan skalabilitas dan fleksibilitas sistem. Keamanan

data diterapkan melalui enkripsi end-to-end, implementasi protokol OAuth 2.0 untuk otorisasi, serta sistem deteksi dan pencegahan intrusi. Kepatuhan terhadap regulasi OJK dan DSN-MUI tentang perlindungan data nasabah dan transaksi keuangan syariah digital menjadi prioritas utama dalam pengembangan sistem.

Proses bisnis dan alur transaksi ZISWAF dalam BSI Mobile dirancang dengan prinsip kemudahan penggunaan (*user-friendly*). Nasabah dapat mengakses fitur ZISWAF melalui menu khusus dalam BSI Mobile, memilih jenis instrumen ZISWAF memilih lembaga penerima, menentukan nominal, dan menyelesaikan transaksi melalui akun tabungan atau kartu debit BSI. Sistem juga menyediakan fitur kalkulasi zakat otomatis berdasarkan saldo rekening nasabah, pengingat (*reminder*) untuk pembayaran rutin, serta *e-receipt* yang dapat digunakan sebagai bukti transaksi dan pengurangan pajak.

Strategi sosialisasi dan edukasi nasabah diterapkan melalui pendekatan *multi-channel* yang mencakup webinar, kampanye digital, konten edukasi di media sosial, serta program khusus selama bulan Ramadhan. BSI juga mengembangkan modul edukasi ZISWAF digital dalam program literasi keuangan syariah dengan target utama segmen nasabah milenial. Menurut (Amrin, 2022), edukasi yang terintegrasi dan berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan adopsi layanan keuangan digital, terutama untuk instrumen keuangan sosial Islam yang memiliki dimensi spiritual dan sosial.

2. Peluang dan Manfaat Digitalisasi Layanan ZISWAF

Digitalisasi layanan ZISWAF melalui BSI Mobile menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan jangkauan penghimpunan dana. Data internal BSI menunjukkan penurunan biaya operasional penghimpunan ZISWAF hingga 62% dibandingkan metode (BSI, 2023). Efisiensi ini meliputi pengurangan biaya pencetakan formulir, pengelolaan dokumen fisik, serta optimalisasi sumber daya manusia. Dari sisi jangkauan, integrasi fitur ZISWAF digital memungkinkan akses layanan dari berbagai lokasi geografis, termasuk daerah yang tidak terjangkau kantor cabang BSI. Implementasi teknologi digital dalam penghimpunan ZISWAF berkorelasi positif dengan peningkatan jangkauan layanan dan pengurangan biaya operasional.

Dampak terhadap pertumbuhan transaksi dan nilai penghimpunan ZISWAF menunjukkan tren positif. Berdasarkan data (BSI, 2023), transaksi ZISWAF melalui platform digital mengalami peningkatan 65% pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya, dengan nilai penghimpunan mencapai Rp 72 miliar pada tahun 2023. Analisis data menunjukkan bahwa pertumbuhan tertinggi terjadi pada segmen nasabah milenial (usia 25-40 tahun) yang

berkontribusi 58% dari total transaksi ZISWAF digital. Tabel 2 menunjukkan pertumbuhan transaksi ZISWAF digital BSI berdasarkan jenis instrumen.

Tabel 2. Pertumbuhan Transaksi ZISWAF Digital BSI 2021-2023

Jenis Instrumen	Jumlah Transaksi 2021	Jumlah Transaksi 2022	Jumlah Transaksi 2023	Pertumbuhan (%) 2021-2023	Nilai Total 2023 (Rp Miliar)
Zakat	42.358	68.214	112.653	166%	45,2
Infaq & Sedekah	31.246	53.218	87.426	180%	18,5
Wakaf	8.742	14.326	23.547	169%	8,3
Total	82.346	135.758	223.626	172%	72

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Personalisasi layanan ZISWAF berdasarkan profil dan preferensi nasabah menjadi keunggulan signifikan dari platform digital. BSI mengimplementasikan algoritma machine learning yang menganalisis pola transaksi dan preferensi nasabah untuk memberikan rekomendasi program ZISWAF yang relevan. Fitur "*ZISWAF Reminder*" dan "*ZISWAF Plan*" memungkinkan nasabah menyesuaikan jadwal dan nominal pembayaran ZISWAF sesuai dengan kemampuan finansial dan preferensi pribadi. (Ayu Nurhidayah & Yazid, 2024) menyoroti pentingnya personalisasi layanan keuangan digital dalam meningkatkan engagement dan loyalitas pengguna, terutama untuk layanan yang bersifat sukarela seperti ZISWAF. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana ZISWAF menjadi aspek yang diperkuat melalui digitalisasi. Fitur "*ZISWAF Impact Tracker*" memungkinkan nasabah memantau status penyaluran dan dampak sosial dari kontribusi mereka. BSI bekerja sama dengan lembaga mitra untuk mengintegrasikan data penyaluran dana ZISWAF, sehingga nasabah dapat melihat secara real-time bagaimana dana mereka dimanfaatkan. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan nasabah dan mendorong partisipasi berkelanjutan dalam program ZISWAF.

Potensi pengembangan produk dan layanan ZISWAF Inovatif berbasis digital terbuka luas. BSI sedang mengembangkan fitur "*ZISWAF Microfinance*" yang mengintegrasikan wakaf produktif dengan pembiayaan mikro bagi UMKM, serta fitur "*ZISWAF Community*" yang menghubungkan kontributor dengan penerima manfaat melalui platform digital. Inovasi lain yang sedang dieksplorasi adalah implementasi teknologi blockchain untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam pengelolaan dana ZISWAF. Kontribusi terhadap inklusi keuangan syariah dan literasi ZISWAF juga signifikan. Digitalisasi layanan ZISWAF memperkenalkan instrumen filantropi Islam kepada segmen nasabah yang belum familiar

dengan konsep dan mekanisme ZISWAF. Integrasi teknologi digital dalam instrumen keuangan sosial Islam berpotensi menjadi *gateway* untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah secara lebih luas.

3. Tantangan dalam Implementasi dan Pengembangan Fitur ZISWAF Digital

Hambatan literasi dan adopsi digital di berbagai segmen nasabah menjadi tantangan utama dalam optimalisasi fitur ZISWAF digital. Survei yang dilakukan BSI pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 42% nasabah masih memiliki pemahaman terbatas tentang mekanisme ZISWAF digital dan 38% merasa kurang percaya diri dalam menggunakan fitur digital untuk transaksi keuangan sosial keagamaan (BSI Internal Report, 2022). Kesenjangan literasi digital ini terutama terlihat pada segmen nasabah berusia di atas 50 tahun dan nasabah di daerah rural. Keterbatasan literasi digital menjadi barrier signifikan dalam adopsi layanan keuangan digital, terutama untuk produk yang memiliki dimensi spiritual seperti instrumen keuangan sosial Islam. Keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan di daerah rural memperlambat penetrasi layanan ZISWAF digital.

Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan bahwa penetrasi internet di daerah urban mencapai 78,5% sementara di daerah rural hanya 48,3%. Kesenjangan digital ini berdampak pada akses dan adopsi layanan ZISWAF digital di daerah-daerah yang justru memiliki potensi besar untuk pengembangan ekonomi berbasis ZISWAF. BSI menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan pengembangan layanan digital yang canggih dengan kebutuhan untuk tetap dapat diakses oleh nasabah di daerah dengan infrastruktur teknologi terbatas.

Tantangan perubahan mindset dari metode tradisional ke digital juga signifikan. Sebagian nasabah masih memiliki preferensi kuat untuk melakukan pembayaran ZISWAF secara langsung kepada mustahik atau melalui lembaga amil secara tatap muka. Perspektif ini dipengaruhi oleh tradisi dan interpretasi kultural tentang nilai spiritual dari transaksi ZISWAF yang dilakukan secara langsung. Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa aspek "keikhlasan" dan "kepuasan spiritual" sering diasosiasikan dengan metode pembayaran ZISWAF secara tradisional. Aspek kepatuhan syariah dalam mekanisme ZISWAF digital memerlukan perhatian khusus. Implementasi fitur ZISWAF digital harus memastikan bahwa seluruh alur transaksi, mulai dari pengumpulan hingga penyaluran, memenuhi prinsip-prinsip syariah.

Tantangan muncul dalam memastikan validitas akad, ketepatan perhitungan, serta kepatuhan terhadap ketentuan spesifik untuk masing-masing instrumen ZISWAF. Kepatuhan

syariah menjadi faktor determinan dalam adopsi layanan keuangan digital oleh segmen nasabah yang memiliki tingkat religiusitas tinggi. Tantangan koordinasi dan integrasi dengan berbagai lembaga mitra memerlukan pendekatan kolaboratif yang kompleks. Perbedaan sistem, prosedur, dan kapasitas teknologi antara BSI dengan lembaga pengelola ZISWAF menciptakan tantangan dalam standardisasi dan integrasi sistem. Sistem pelaporan dan monitoring yang tidak seragam juga mempersulit konsolidasi data dan pengukuran dampak secara komprehensif. Isu keamanan data dan privasi nasabah dalam transaksi ZISWAF digital juga mengemuka sebagai tantangan signifikan. Peningkatan transaksi digital berkorelasi dengan meningkatnya risiko keamanan seperti phishing, identity theft, dan unauthorized access. BSI menghadapi tantangan untuk terus memperkuat sistem keamanan sekaligus memberikan edukasi kepada nasabah tentang praktik keamanan digital yang baik.

4. Strategi Optimalisasi Fitur ZISWAF Digital BSI

Model pengembangan fitur ZISWAF digital yang berkelanjutan diformulasikan BSI dalam roadmap strategis 2023-2025. Model ini mengadopsi pendekatan *agile* yang memungkinkan iterasi dan pengembangan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna dan analisis data. BSI mengimplementasikan "*Digital ZISWAF Innovation Lab*" yang melibatkan kolaborasi antara tim digital banking, tim syariah, mitra teknologi, dan lembaga pengelola ZISWAF untuk mengembangkan solusi inovatif. Pendekatan ini menekankan pentingnya model pengembangan kolaboratif dalam ekosistem fintech syariah untuk menghasilkan inovasi yang berkelanjutan dan sesuai kebutuhan pasar. Strategi edukasi dan literasi ZISWAF digital untuk berbagai segmen nasabah diterapkan melalui pendekatan multi-channel dan personalisasi konten.

BSI menerapkan model "*ZISWAF Digital Literacy Ladder*" yang menyesuaikan materi dan metode edukasi berdasarkan tingkat literasi digital nasabah. Untuk segmen nasabah dengan literasi digital terbatas, BSI menyediakan layanan pendampingan melalui agen BSI dan video tutorial dengan bahasa yang sederhana. Untuk segmen nasabah *digital savvy*, BSI mengembangkan konten interaktif dan gamifikasi yang meningkatkan engagement dan pemahaman tentang konsep dan mekanisme ZISWAF. Pendekatan kolaboratif dengan ekosistem ZISWAF nasional diwujudkan melalui inisiasi "*Indonesia ZISWAF Digital Alliance*" yang menjadi forum kolaborasi antara BSI, lembaga pengelola ZISWAF, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya. Melalui aliansi ini, BSI mempromosikan standardisasi teknis dan operasional dalam layanan ZISWAF digital, pengembangan API terbuka untuk interoperabilitas antar platform, serta berbagi data dan wawasan untuk pengembangan strategi

nasional. Pendekatan ekosistem dalam pengembangan layanan keuangan digital menjadi faktor kunci dalam menciptakan sinergi dan mencapai skala ekonomi.

Pemanfaatan data analitik untuk pengembangan layanan ZISWAF yang lebih efektif diterapkan melalui implementasi "*ZISWAF Analytics Dashboard*" yang menganalisis pola transaksi, preferensi program, serta demografi pengguna. Wawasan dari analisis data ini digunakan untuk pengembangan fitur, penyesuaian antarmuka pengguna, serta peningkatan strategi komunikasi dan edukasi. BSI juga mengembangkan "*ZISWAF Impact Measurement Framework*" yang mengukur dan menganalisis dampak sosial-ekonomi dari dana ZISWAF yang disalurkan melalui platform digital. Roadmap pengembangan fitur dan inovasi layanan ZISWAF digital BSI mencakup implementasi teknologi blockchain untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan, pengembangan *ecosystem* ZISWAF yang terintegrasi dengan layanan keuangan syariah lainnya, serta eksplorasi model crowdfunding syariah yang mengintegrasikan instrumen ZISWAF dengan investasi syariah. Inovasi lain yang sedang dieksplorasi adalah implementasi kecerdasan buatan untuk personalisasi layanan dan optimalisasi penyaluran dana ZISWAF berdasarkan analisis kebutuhan mustahik.

Rekomendasi kebijakan untuk optimalisasi ekosistem ZISWAF digital mencakup harmonisasi regulasi ZISWAF digital antara otoritas keuangan dan otoritas keagamaan, pengembangan standar nasional untuk interoperabilitas platform ZISWAF digital, serta insentif fiskal dan regulatori untuk mendorong adopsi layanan ZISWAF digital. BSI juga merekomendasikan pembentukan "*National ZISWAF Digital Innovation Hub*" sebagai pusat kolaborasi, riset, dan pengembangan inovasi dalam ekosistem ZISWAF digital nasional.

E. KESIMPULAN

Integrasi fitur ZISWAF dalam platform digital banking Bank Syariah Indonesia (BSI) merepresentasikan transformasi signifikan dalam ekosistem keuangan sosial Islam di Indonesia. Implementasi yang dimulai pasca merger tiga bank syariah BUMN pada Februari 2021 telah menunjukkan dampak positif terhadap efisiensi, jangkauan, dan pertumbuhan penghimpunan dana ZISWAF. Melalui pendekatan bertahap dan kolaboratif, BSI berhasil mengintegrasikan empat lembaga pengelola ZISWAF nasional dalam platform BSI Mobile dengan arsitektur teknologi berbasis API dan *microservices* yang menjamin skalabilitas, fleksibilitas, dan keamanan sistem. Digitalisasi layanan ZISWAF menghasilkan peningkatan efisiensi operasional hingga 62% dengan pertumbuhan transaksi mencapai 172% selama periode 2021-2023. Nilai penghimpunan ZISWAF melalui platform digital mencapai Rp 72 miliar pada tahun 2023, dengan kontribusi terbesar berasal

dari segmen nasabah milenial (usia 25-40 tahun). Personalisasi layanan melalui fitur "ZISWAF *Reminder*" dan "ZISWAF *Plan*" serta peningkatan transparansi melalui "ZISWAF *Impact Tracker*" menjadi faktor kunci dalam meningkatkan engagement dan kepercayaan nasabah. Meskipun menunjukkan tren positif, implementasi fitur ZISWAF digital menghadapi beberapa tantangan signifikan.

Kesenjangan literasi digital, terutama pada segmen nasabah berusia di atas 50 tahun dan di daerah rural, menjadi hambatan utama dalam optimalisasi layanan. Keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah rural, resistensi perubahan dari metode tradisional, serta kompleksitas dalam memastikan kepatuhan syariah dan koordinasi dengan lembaga mitra juga menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dalam merespon tantangan tersebut, BSI mengembangkan strategi komprehensif yang mencakup model pengembangan berkelanjutan melalui "Digital ZISWAF *Innovation Lab*", strategi edukasi multi-channel dengan pendekatan "ZISWAF *Digital Literacy Ladder*", penguatan kolaborasi ekosistem melalui "Indonesia ZISWAF *Digital Alliance*", serta pemanfaatan data analitik untuk pengembangan layanan yang lebih efektif.

Roadmap inovasi jangka panjang meliputi implementasi teknologi blockchain, pengembangan ekosistem terintegrasi, dan eksplorasi model crowdfunding syariah. Kesuksesan transformasi digital dalam instrumen ZISWAF tidak hanya berkontribusi pada optimalisasi penghimpunan dan penyaluran dana sosial keagamaan, tetapi juga memperkuat posisi perbankan syariah dalam ekosistem keuangan sosial Islam dan mendorong inklusi keuangan syariah secara lebih luas. Harmonisasi regulasi, standardisasi teknis, serta kolaborasi erat antar pemangku kepentingan menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan ekosistem ZISWAF digital yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya belum mendalami perilaku pengguna secara menyeluruh serta belum mengevaluasi kesenjangan adopsi digital di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Selain itu, dampak sosial-ekonomi dari penyaluran ZISWAF digital juga belum diukur secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji perilaku pengguna berdasarkan demografi, membandingkan efektivitas model ZISWAF digital dan konvensional, menelusuri pengaruh regulasi dan fatwa syariah terhadap implementasi digital, mengeksplorasi pemanfaatan teknologi seperti blockchain dan AI, serta mengembangkan model evaluasi dampak terhadap inklusi keuangan syariah dan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs).

Referensi

- Adinugraha, H. H., Shulthoni, M., & Sain, Z. H. (2024). Transformation of cash waqf management in Indonesia: Insights into the development of digitalization. *Review of Islamic Social Finance and Entrepreneurship*, 3(1), 50–66. <https://doi.org/10.20885/risfe.vol3.iss1.art4>
- Alfatah, S. (2024). Optimalisasi Zakat di Era Digital : Peran Teknologi dalam Transparansi dan Efisiensi Distribusi. *Al-Maqri'zi: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Studi Islam*, 2(2), 11–31.
- Amrin, A. (2022). Strategi Ekonomi Syariah dalam Mewujudkan Kemakmuran Umat di Indonesia pada Era Modern. *Al-Ahkam Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 7(1), 35–55. <https://doi.org/10.22515/alakhkam.v7i1.5108>
- Ayu Nurhidayah, & Yazid, M. (2024). INOVASI DIGITAL DALAM PENGELOLAAN ZAKAT DAN WAKAF. *El-Iqtisbod: Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 8(2), 48–64.
- BAZNAS, P. (2023). Outlook Zakat Indonesia 2023. *Badan Amil Zakat Nasional*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- BSI. (2023). EKSPANSI DAN AKSELERASI BISNIS UNTUK PERTUMBUHAN BERKELANJUTAN. *Laporan Tahunan 2023 PT Bank Syariah Indonesia TBK*. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>
- Desky, H., & Isra Maulina. (2022). Digital Transformation in Islamic Banking. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(12), 3616–3622. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i12-42>
- Hartono, H. S. (2022). Indonesia's National Zakat Agency (BAZNAS): Digital Transformation in Managing Zakat, Infaq and Shadaqah (ZIS). *Muslim Business and Economic Review*, 1(2), 183–204. <https://doi.org/10.56529/mber.v1i2.67>
- Junaedi, A. T., Renaldo, N., Yovita, I., Veronica, K., & Sudarno. (2023). Opportunities and Challenges of Islamic Banks in the Digital Banking Era in The Perspective of Generation Z. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 8(2), 116–125.
- Latifah, F., & Lubis, R. (2020). Digitalization of ZISWAF Development in Indonesia. *Conference: Proceedings of the 1st Conference on Islamic Finance and Technology*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-9-2019.2293962>
- Nuryahya, E., Mahri, A. J. W., Nurasyiah, A., & Adiresuty, F. (2022). Technology acceptance of zakat payment platform: An analysis of modified of unified theory of acceptance and use of technology. *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 6(1), 142–159. <https://doi.org/10.26740/aluqud.v6n1.p142-159>
- Rosele, M. I., Muneem, A., Rahman, N. N. B. A., & Ali, A. K. (2022). The Digitalized Zakat Management System in Malaysia and the Way Forward. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial*, 17(1), 242–272. <https://doi.org/10.19105/AL-LHKAM.V17I1.5365>
- Sari, M. A., & Herviana, L. (2024). Advancements and Challenges in Zakat Digitalization : A Systematic Literature Review. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 16(3), 240–253.

Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 645. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.11628>

Tartila, M. (2022). Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>