



Analisis SWOT Penerapan Digitalisasi untuk Meningkatkan Daya Saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Hamdatun Hakimah^{1*}, Rosnani Siregar², Nando Farizal³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Indonesia
email: hamdatunhakimah@gmail.com¹

Article Info :

Received:
03-07-2026
Revised:
20-07-2026
Accepted:
10-08-2026

Abstract

Digital transformation has encouraged Islamic banks to improve service quality and strengthen competitiveness through technology-based innovation. This study aims to analyze the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of digitalization implementation at Bank Sumut Sharia Branch Padangsidimpuan. A qualitative descriptive case study was employed using primary data collected through observations, structured interviews, and documentation involving four employees and fifteen digital banking customers selected through purposive sampling. Data were analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, and SWOT analysis supported by IFAS and EFAS. The findings indicate that digitalization enhances transaction convenience, service efficiency, information transparency, and sharia-based digital services. Key weaknesses include the absence of online account opening, limited digital literacy, and technical system constraints. Opportunities arise from growing smartphone adoption and digital banking acceptance, while cybersecurity risks, digital fraud, and competition remain major threats. This study provides an empirical SWOT-based evaluation of digitalization strategies and offers practical recommendations for strengthening the competitiveness of regional Islamic banks.

Keywords: Competitiveness, Digitalization, Islamic Banking, Strategic Management, SWOT Analysis.

Akbsrak

Transformasi digital telah mendorong perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat daya saing melalui inovasi berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman penerapan digitalisasi pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi terhadap empat orang pegawai serta lima belas nasabah pengguna layanan digital yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta analisis SWOT yang didukung oleh matriks IFAS dan EFAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan kemudahan transaksi, efisiensi pelayanan, transparansi informasi, dan penyediaan layanan digital berbasis syariah. Kelemahan utama meliputi belum tersedianya layanan pembukaan rekening secara daring, rendahnya literasi digital, dan kendala teknis pada sistem. Peluang berasal dari meningkatnya penggunaan smartphone dan penerimaan layanan perbankan digital, sedangkan ancaman meliputi risiko keamanan siber, penipuan digital, dan persaingan antarbank. Penelitian ini memberikan evaluasi empiris berbasis analisis SWOT serta rekomendasi strategis untuk memperkuat daya saing bank syariah daerah.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Daya Saing, Digitalisasi, Manajemen Strategis, Perbankan Syariah.



©2026 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia memiliki peran strategis dalam memperkuat sistem keuangan nasional yang berbasis prinsip syariah sekaligus menjadi bagian dari transformasi industri keuangan global yang semakin terdigitalisasi, sehingga setiap lembaga perbankan dituntut mampu menyesuaikan model bisnisnya dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah (Yuliana et al., 2023). Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai sekadar pemanfaatan teknologi informasi, tetapi telah berkembang menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, kecepatan transaksi, serta aksesibilitas layanan keuangan di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang serba digital (Nurul Hidayat et al., 2025). Dalam konteks perbankan

syariah, transformasi tersebut menghadirkan tantangan yang lebih kompleks karena inovasi digital harus tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah tanpa mengurangi kualitas pelayanan maupun kepercayaan nasabah (Azana & Firmansyah, 2025). Perubahan lanskap industri keuangan juga menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif bank saat ini semakin ditentukan oleh kemampuan mengembangkan ekosistem layanan digital yang mampu memberikan pengalaman transaksi yang cepat, aman, dan mudah diakses dibandingkan hanya mengandalkan jaringan kantor fisik. Persaingan yang semakin ketat antara bank syariah, bank konvensional, dan perusahaan teknologi finansial mendorong setiap institusi untuk menjadikan digitalisasi sebagai instrumen strategis dalam mempertahankan pangsa pasar sekaligus memperluas inklusi keuangan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital bukan hanya berkaitan dengan adopsi teknologi, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan bisnis secara adaptif (Pramitasari et al., 2025).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, inovasi layanan, kepuasan nasabah, dan daya saing lembaga perbankan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital (Putra, 2024). Penelitian pada sektor perbankan syariah juga mengungkapkan bahwa keputusan masyarakat menggunakan layanan digital dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, keamanan, kepercayaan, serta kesesuaian layanan dengan prinsip syariah sehingga keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi semata (Ilham et al., 2023). Di sisi lain, kajian mengenai daya saing menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, kemampuan berinovasi, efisiensi operasional, dan pemanfaatan teknologi merupakan sumber keunggulan kompetitif yang saling berkaitan dalam mempertahankan posisi bank di tengah persaingan industri (Agniya & Asnaini, 2023). Sintesis berbagai penelitian tersebut menunjukkan adanya kesamaan pandangan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan kinerja organisasi apabila didukung oleh strategi bisnis yang tepat dan kesiapan sumber daya internal. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih menempatkan digitalisasi sebagai variabel yang berdiri sendiri tanpa mengaitkannya secara komprehensif dengan dinamika lingkungan persaingan yang dihadapi setiap institusi perbankan. Padahal, efektivitas transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan inovasi teknologi dengan kondisi internal serta perubahan lingkungan eksternal yang terus berkembang (Indrayani et al., 2025).

Meskipun literatur mengenai digitalisasi perbankan berkembang sangat pesat, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek adopsi teknologi, penerimaan pengguna, atau peningkatan kualitas layanan sehingga belum banyak membahas bagaimana faktor internal dan eksternal organisasi dapat diintegrasikan dalam penyusunan strategi peningkatan daya saing (Siregar et al., 2024). Penelitian lain lebih banyak menitikberatkan pada analisis risiko digitalisasi maupun pengembangan layanan digital tanpa mengevaluasi secara sistematis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital di tingkat organisasi (Harahap, 2025). Kondisi tersebut menyebabkan rekomendasi yang dihasilkan cenderung bersifat parsial karena belum mempertimbangkan hubungan antara kapabilitas internal organisasi dengan tekanan kompetitif dari lingkungan eksternal. Analisis SWOT menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif karena mampu mengintegrasikan evaluasi faktor internal dan eksternal sebagai dasar penyusunan strategi bisnis yang lebih adaptif (Prasetya, 2023). Penggunaan matriks IFAS dan EFAS bahkan memungkinkan organisasi memprioritaskan strategi berdasarkan tingkat pengaruh setiap faktor sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih sistematis dan terukur (Rangkuti, 2016). Kesenjangan konseptual tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian yang menggabungkan perspektif digitalisasi dan analisis SWOT untuk menghasilkan formulasi strategi yang lebih tepat dalam meningkatkan daya saing bank syariah, khususnya pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Persaingan industri perbankan di Kota Padangsidimpuan mencerminkan dinamika yang semakin kompetitif seiring dengan meningkatnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, sehingga setiap bank dituntut mampu menghadirkan inovasi layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Pertumbuhan transaksi digital pada Bank Syariah Indonesia yang mencapai 45,02% secara tahunan (year on year) pada semester pertama tahun 2024 memperlihatkan bahwa layanan digital telah menjadi media utama interaksi nasabah sekaligus indikator penting dalam meningkatkan penetrasi pasar perbankan syariah (Selvi Mayasari, 2024). Di sisi lain, Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan masih menghadapi berbagai tantangan berupa

rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh sebagian nasabah, keterbatasan literasi digital, serta preferensi masyarakat yang masih cenderung menggunakan layanan tatap muka dalam melakukan transaksi perbankan (Rusman, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi digital, tetapi juga oleh kemampuan bank membangun kepercayaan, meningkatkan edukasi nasabah, serta menciptakan pengalaman layanan yang mampu mendorong perubahan perilaku pengguna. Persepsi terhadap keamanan transaksi digital juga menjadi faktor yang sangat menentukan karena kepercayaan nasabah terhadap sistem digital berpengaruh langsung terhadap intensitas penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi (Ade et al., 2022). Situasi tersebut memperlihatkan bahwa penguatan strategi digitalisasi menjadi kebutuhan yang mendesak agar Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan mampu mempertahankan daya saing di tengah percepatan transformasi industri perbankan nasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menempati posisi yang berbeda dari penelitian sebelumnya karena tidak hanya mengkaji implementasi digitalisasi dari perspektif teknologi maupun perilaku pengguna, tetapi juga menganalisis bagaimana kondisi internal dan eksternal organisasi membentuk strategi peningkatan daya saing melalui pendekatan SWOT. Pendekatan tersebut dipandang relevan karena digitalisasi pada perbankan syariah harus diposisikan sebagai bagian dari strategi bisnis yang mempertimbangkan kekuatan organisasi, keterbatasan sumber daya, peluang perkembangan industri, serta ancaman kompetitif yang muncul akibat perubahan lingkungan bisnis. Analisis SWOT dipilih karena mampu menghasilkan alternatif strategi yang lebih komprehensif melalui identifikasi hubungan antara faktor internal dan eksternal organisasi sehingga keputusan strategis tidak hanya didasarkan pada kondisi operasional saat ini (Dulmen et al., 2021). Perspektif tersebut juga sejalan dengan pandangan bahwa analisis SWOT merupakan instrumen strategis yang membantu organisasi merumuskan kebijakan yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan dinamika persaingan (Rangkuti, 2016). Kajian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai bagaimana transformasi digital dapat dimanfaatkan sebagai instrumen penguatan daya saing pada bank pembangunan daerah berbasis syariah yang memiliki karakteristik berbeda dengan bank syariah nasional maupun bank konvensional. Fokus penelitian pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan juga memberikan kontribusi empiris terhadap literatur yang selama ini masih didominasi oleh penelitian pada bank berskala nasional sehingga menghasilkan perspektif yang lebih kontekstual mengenai strategi digitalisasi di tingkat daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan digitalisasi pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sebagai dasar penyusunan strategi yang mampu meningkatkan daya saing organisasi. Analisis dilakukan untuk menghasilkan formulasi strategi yang tidak hanya mempertimbangkan kondisi internal bank, tetapi juga memperhatikan dinamika lingkungan eksternal yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pengembangan teori mengenai hubungan antara digitalisasi, manajemen strategis, dan daya saing pada industri perbankan syariah melalui pendekatan yang lebih komprehensif. Dari sisi metodologis, penelitian ini menawarkan penerapan analisis SWOT yang dipadukan dengan penyusunan matriks IFAS dan EFAS sehingga proses perumusan strategi menjadi lebih sistematis, objektif, dan berbasis kondisi organisasi. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh manajemen Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memperkuat kualitas layanan digital serta meningkatkan posisi kompetitif di tengah persaingan industri perbankan. Pada saat yang sama, temuan penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi bank syariah daerah lainnya dalam merancang strategi transformasi digital yang selaras dengan karakteristik organisasi dan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain penelitian studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan digitalisasi dalam meningkatkan daya saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Penelitian dilaksanakan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, Sumatera Utara, selama periode Desember 2025 hingga Juni 2026 dengan memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi sebagai sumber utama informasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling hingga mencapai data saturation, yang terdiri atas empat orang pegawai yang terlibat dalam implementasi layanan digital serta lima belas nasabah pengguna

layanan digital, sehingga informasi yang diperoleh mampu merepresentasikan kondisi empiris yang diteliti (Jailani & Saksitha, 2024). Variabel utama penelitian meliputi digitalisasi perbankan sebagai fokus analisis yang dioperasionalkan melalui aspek pemanfaatan layanan digital, kemudahan akses, efisiensi operasional, keamanan transaksi, dan kualitas pelayanan digital (Nurul Hidayat et al., 2025). Sementara itu, daya saing bank dioperasionalkan berdasarkan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi layanan, efisiensi operasional, pemanfaatan teknologi, serta kemampuan mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai indikator keunggulan kompetitif (Agniya & Asnaini, 2023). Seluruh data yang diperoleh selanjutnya diorganisasikan secara sistematis untuk menggambarkan hubungan antara implementasi digitalisasi dan peningkatan daya saing dalam konteks operasional Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara iteratif sehingga setiap informasi yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara komprehensif berdasarkan konteks penelitian (Jailani & Saksitha, 2024). Identifikasi faktor internal dan eksternal organisasi dilakukan menggunakan Internal Factor Analysis Summary (IFAS) dan External Factor Analysis Summary (EFAS) sebagai dasar penyusunan matriks SWOT untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi implementasi digitalisasi (Rangkuti, 2016). Hasil pembobotan dan penilaian pada matriks IFAS dan EFAS kemudian dipetakan ke dalam matriks SWOT untuk merumuskan alternatif strategi SO, ST, WO, dan WT yang paling sesuai dengan kondisi organisasi (Prasetya, 2023). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta konfirmasi hasil wawancara kepada informan guna meningkatkan kredibilitas temuan penelitian. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengujian asumsi statistik maupun ekonometrik tidak dilakukan, melainkan digantikan dengan pengujian kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas sebagai standar validitas dalam penelitian kualitatif. Pendekatan tersebut memungkinkan strategi yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan kondisi aktual penerapan digitalisasi, tetapi juga memberikan rekomendasi yang sesuai dengan karakteristik internal organisasi dan dinamika persaingan eksternal Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kekuatan (*Strengths*) Penerapan Digitalisasi untuk Meningkatkan Daya Saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Digitalisasi layanan perbankan telah menjadi salah satu kekuatan strategis yang mendukung peningkatan daya saing Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan di tengah perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan yang semakin berbasis teknologi. Implementasi berbagai layanan digital, seperti Mobile Banking, SMS Banking, QRIS, Cash Management System (CMS), E-Pendidikan, dan Sumut Link, menunjukkan bahwa bank tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas transaksi elektronik, tetapi juga berupaya membangun pengalaman layanan yang lebih efisien, fleksibel, dan mudah diakses oleh nasabah. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa sebagian besar informan memandang keberadaan layanan tersebut sebagai nilai tambah yang mempermudah aktivitas perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sekaligus efisiensi operasional perbankan (Nurul Hidayat et al., 2025). Peningkatan kualitas layanan tersebut memperkuat kemampuan bank dalam mempertahankan hubungan dengan nasabah di tengah persaingan industri yang semakin mengandalkan inovasi digital. Perspektif tersebut sejalan dengan pandangan bahwa digitalisasi merupakan faktor strategis yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan dan respons organisasi terhadap perubahan kebutuhan pasar (Pramitasari et al., 2025).

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa kemudahan transaksi merupakan kekuatan yang paling dominan disampaikan oleh informan selama proses wawancara. Pegawai menyatakan bahwa sebagian besar transaksi yang sebelumnya mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang kini dapat diselesaikan melalui aplikasi digital sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan beban operasional front office mengalami penurunan. Persepsi tersebut juga dikonfirmasi oleh nasabah yang mengaku lebih memilih menggunakan layanan Mobile Banking karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa dibatasi oleh jam operasional kantor. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa manfaat utama digitalisasi terletak pada peningkatan efisiensi waktu, kemudahan akses, dan fleksibilitas

penggunaan layanan yang menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna (Putra, 2024). Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa persepsi manfaat atau perceived usefulness menjadi alasan utama nasabah memanfaatkan layanan digital dibandingkan metode transaksi konvensional. Fenomena tersebut mendukung temuan Ilham et al. (2023) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat layanan digital merupakan determinan penting dalam meningkatkan keputusan masyarakat menggunakan layanan digital perbankan syariah.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Kekuatan (*Strengths*) Penerapan Digitalisasi

Kekuatan Utama	Indikasi Temuan Lapangan	Jumlah Informan
Kemudahan dan kepraktisan transaksi	Transaksi dapat dilakukan tanpa datang ke kantor cabang	19
Efisiensi waktu pelayanan	Mengurangi antrean dan mempercepat transaksi	17
Transparansi informasi transaksi	Mutasi rekening dan notifikasi diperoleh secara real time	15
Kelengkapan layanan digital	Mobile Banking, QRIS, CMS, SMS Banking, Sumut Link, E-Pendidikan	14
Akses layanan kapan saja	Layanan dapat digunakan selama 24 jam	16

Tabel 1 memperlihatkan bahwa kemudahan dan kepraktisan transaksi merupakan tema yang paling sering muncul selama proses wawancara, diikuti oleh efisiensi pelayanan dan akses layanan yang dapat dilakukan kapan saja. Dominasi tema tersebut menunjukkan bahwa persepsi informan lebih banyak diarahkan pada manfaat nyata yang dirasakan selama menggunakan layanan digital dibandingkan aspek teknis aplikasi itu sendiri. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank menghadirkan nilai tambah yang langsung dirasakan oleh nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pandangan tersebut selaras dengan konsep keunggulan bersaing yang menempatkan inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi sebagai sumber utama penciptaan nilai bagi organisasi (Agniya & Asnaini, 2023). Temuan ini juga memperlihatkan bahwa implementasi digitalisasi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan telah memberikan kontribusi terhadap penguatan posisi kompetitif bank melalui peningkatan kualitas interaksi antara lembaga dan nasabah.

Kemampuan layanan digital dalam menyediakan informasi transaksi secara cepat dan transparan menjadi kekuatan lain yang memperkuat kualitas pelayanan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Informan menjelaskan bahwa setiap aktivitas transaksi dapat dipantau secara langsung melalui notifikasi dan riwayat transaksi pada aplikasi, sehingga nasabah memperoleh kepastian terhadap setiap transaksi yang dilakukan. Transparansi informasi tersebut tidak hanya meningkatkan kemudahan pengawasan terhadap aktivitas rekening, tetapi juga membangun rasa percaya nasabah terhadap sistem layanan digital yang digunakan. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital karena memengaruhi intensitas penggunaan layanan serta keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank (Ade et al., 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi yang akurat dan mudah diakses mampu memperkuat pengalaman pengguna sekaligus meningkatkan nilai kompetitif bank di tengah persaingan layanan digital. Temuan tersebut juga mengindikasikan bahwa digitalisasi tidak hanya menghasilkan efisiensi operasional, tetapi turut memperbaiki kualitas komunikasi antara bank dan nasabah melalui penyediaan informasi yang lebih transparan dan responsif.

Karakteristik layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan juga menunjukkan adanya diferensiasi melalui penyediaan fitur-fitur yang mendukung kebutuhan transaksi keuangan berbasis syariah. Keberadaan layanan seperti QRIS syariah, Cash Management System, serta fasilitas pembayaran pendidikan memperlihatkan bahwa digitalisasi diarahkan untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen nasabah tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank. Pendekatan tersebut mencerminkan bahwa inovasi digital tidak hanya berorientasi pada perkembangan teknologi, tetapi juga diarahkan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah yang lebih modern dan inklusif (Azana & Firmansyah, 2025). Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pemanfaatan QRIS semakin meningkat pada aktivitas transaksi harian karena

memberikan kemudahan pembayaran secara nontunai dengan proses yang cepat dan praktis. Fenomena tersebut sejalan dengan perkembangan penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital yang semakin diterima oleh masyarakat karena menawarkan efisiensi transaksi dan kemudahan integrasi dengan berbagai aktivitas ekonomi (Dulmen et al., 2021). Keunggulan tersebut memperlihatkan bahwa inovasi layanan digital dapat menjadi sarana bagi bank syariah untuk memperluas jangkauan pelayanan sekaligus memperkuat posisi kompetitif di tengah meningkatnya adopsi teknologi keuangan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa berbagai kekuatan yang dimiliki Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan saling melengkapi dalam membentuk kapabilitas organisasi untuk menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin dinamis. Kemudahan transaksi, efisiensi pelayanan, transparansi informasi, kelengkapan fitur digital, serta akses layanan yang fleksibel menjadi kombinasi sumber daya internal yang berpotensi dikembangkan sebagai dasar penyusunan strategi kompetitif melalui analisis SWOT. Perspektif manajemen strategis menjelaskan bahwa organisasi yang mampu memanfaatkan kekuatan internal secara optimal akan memiliki peluang yang lebih besar dalam menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan (Agniya & Asnaini, 2023). Dari sudut pandang operasional perbankan, kualitas pelayanan yang cepat, mudah, dan aman juga menjadi faktor yang menentukan kemampuan bank dalam mempertahankan nasabah lama sekaligus menarik nasabah baru (Kasmir, 2018). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan telah menghasilkan fondasi internal yang kuat untuk mendukung peningkatan daya saing, meskipun pengembangan layanan digital masih memerlukan penyempurnaan pada beberapa aspek yang akan dibahas pada dimensi kelemahan. Kekuatan tersebut menjadi modal strategis bagi organisasi dalam merumuskan alternatif strategi yang lebih adaptif terhadap perubahan perilaku nasabah dan dinamika persaingan industri perbankan berbasis digital.

Kelemahan (*Weaknesses*) Penerapan Digitalisasi untuk Meningkatkan Daya Saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Meskipun implementasi digitalisasi telah memberikan berbagai manfaat bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kelemahan internal yang berpotensi menghambat peningkatan daya saing bank dalam jangka panjang. Kelemahan tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan fitur layanan digital yang belum mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan nasabah secara mandiri melalui aplikasi. Informan dari pihak bank maupun nasabah secara konsisten mengemukakan bahwa proses pembukaan rekening masih mengharuskan calon nasabah datang langsung ke kantor cabang sehingga pengalaman layanan digital belum sepenuhnya terintegrasi dari tahap awal hingga akhir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital belum mencapai tingkat digitalisasi layanan secara menyeluruh karena sebagian proses bisnis masih bergantung pada pelayanan tatap muka. Situasi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan digital, terutama bagi kelompok nasabah yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh layanan perbankan. Fenomena tersebut sejalan dengan pandangan bahwa digitalisasi perbankan idealnya mencakup integrasi seluruh proses layanan sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal (Nurul Hidayat et al., 2025).

Keterbatasan layanan pembukaan rekening secara daring menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan kebutuhan masyarakat dengan inovasi layanan yang tersedia pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Informan menjelaskan bahwa calon nasabah tetap diwajibkan melakukan proses verifikasi dan pembukaan rekening secara langsung di kantor cabang, sehingga waktu dan biaya yang harus dikeluarkan menjadi lebih besar dibandingkan bank yang telah menyediakan fasilitas pembukaan rekening digital. Kondisi tersebut dapat mengurangi daya tarik bank, terutama bagi masyarakat yang telah terbiasa menggunakan layanan keuangan berbasis aplikasi dengan proses yang cepat dan praktis. Perubahan perilaku konsumen pada era Bank 4.0 menunjukkan bahwa kemudahan akses terhadap seluruh layanan digital menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan pilihan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Pramitasari et al., 2025). Kesenjangan layanan tersebut juga memperlihatkan bahwa inovasi digital perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan fitur transaksi, tetapi juga pada digitalisasi proses administrasi yang masih dilakukan secara konvensional. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, peluang bank untuk menarik nasabah baru melalui kanal digital berpotensi menjadi kurang optimal di tengah meningkatnya kompetensi industri perbankan.

Tabel 2. Identifikasi Kelemahan (*Weaknesses*) Penerapan Digitalisasi

Kelemahan	Indikasi Temuan Lapangan	Jumlah Informan
Belum tersedia pembukaan rekening online	Calon nasabah harus datang ke kantor cabang	19
Pemanfaatan layanan digital belum merata	Sebagian nasabah masih memilih transaksi langsung	15
Literasi digital nasabah masih bervariasi	Sebagian pengguna belum memahami seluruh fitur aplikasi	13
Ketergantungan pada pelayanan kantor cabang	Beberapa layanan administratif belum dapat dilakukan secara digital	12

Tabel 2 memperlihatkan bahwa belum tersedianya fasilitas pembukaan rekening secara daring merupakan kelemahan yang paling dominan berdasarkan persepsi informan. Frekuensi kemunculan tema tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi belum mencakup seluruh siklus pelayanan sehingga efisiensi yang diperoleh melalui layanan digital belum sepenuhnya dirasakan oleh calon nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengembangan layanan digital tidak hanya memerlukan inovasi teknologi, tetapi juga penyesuaian proses bisnis agar mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih terintegrasi. Perspektif transformasi digital menjelaskan bahwa keberhasilan digitalisasi ditentukan oleh kemampuan organisasi melakukan perubahan pada proses bisnis, bukan hanya pada penyediaan teknologi baru (Putra, 2024). Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa kelemahan internal yang bersifat operasional dapat memengaruhi kemampuan organisasi dalam mempertahankan keunggulan kompetitif apabila tidak segera direspons melalui strategi pengembangan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Variasi tingkat literasi digital nasabah juga menjadi kelemahan yang memengaruhi efektivitas implementasi layanan digital pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Informan mengungkapkan bahwa sebagian nasabah, khususnya kelompok usia yang lebih tua, masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi perbankan sehingga lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan layanan yang tersedia. Penelitian mengenai penggunaan layanan digital perbankan syariah menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan (Ilham et al., 2023). Situasi ini mengindikasikan perlunya program edukasi dan pendampingan yang lebih intensif agar pemanfaatan layanan digital dapat menjangkau seluruh kelompok nasabah tanpa adanya kesenjangan kemampuan penggunaan teknologi. Penguatan literasi digital juga akan mendukung peningkatan efektivitas investasi teknologi yang telah dilakukan oleh bank karena seluruh fitur yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

Kelemahan lain yang muncul dari hasil penelitian berkaitan dengan keterbatasan adaptasi organisasi terhadap percepatan transformasi digital yang terjadi pada industri perbankan. Meskipun berbagai layanan digital telah tersedia, sebagian proses operasional masih memerlukan interaksi langsung di kantor cabang sehingga efisiensi layanan belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses berkelanjutan yang menuntut penyempurnaan sistem, prosedur kerja, serta integrasi teknologi secara bertahap. Perspektif mengenai transformasi bisnis digital menjelaskan bahwa organisasi perlu melakukan inovasi secara berkesinambungan agar mampu mempertahankan relevansi layanan di tengah perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat (Indrayani et al., 2025). Dari sudut pandang manajemen strategis, kelemahan internal yang tidak segera diperbaiki dapat mengurangi kemampuan organisasi dalam memanfaatkan peluang pasar yang berkembang secara dinamis. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penguatan infrastruktur layanan digital perlu diikuti oleh penyempurnaan proses bisnis sehingga transformasi digital tidak berhenti pada pengembangan aplikasi, tetapi juga mencakup modernisasi mekanisme pelayanan secara menyeluruh.

Analisis SWOT menempatkan kelemahan sebagai faktor internal yang harus dikelola melalui strategi perbaikan agar tidak berkembang menjadi hambatan dalam mencapai keunggulan bersaing. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan pembukaan rekening secara daring, variasi literasi digital, dan belum terintegrasinya beberapa layanan administratif merupakan aspek yang memerlukan prioritas dalam penyusunan strategi pengembangan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Perspektif analisis SWOT menjelaskan bahwa identifikasi kelemahan secara sistematis memberikan dasar bagi organisasi untuk menyusun strategi yang mampu memperbaiki kapabilitas internal sekaligus meningkatkan kesiapan menghadapi perubahan lingkungan bisnis (Rangkuti, 2016). Pendekatan tersebut juga sejalan dengan konsep formulasi strategi yang menempatkan kelemahan sebagai dasar penyusunan strategi tipe WO, yaitu memanfaatkan peluang eksternal untuk mengurangi keterbatasan internal organisasi (Prasetya, 2023). Perbaikan terhadap berbagai kelemahan tersebut akan memperkuat efektivitas implementasi digitalisasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan daya saing tidak hanya bergantung pada kekuatan yang telah dimiliki bank, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan internal secara berkelanjutan.

Peluang (*Opportunities*) Penerapan Digitalisasi untuk Meningkatkan Daya Saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan perangkat digital di masyarakat membuka peluang yang besar bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk memperluas implementasi layanan digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan memandang peningkatan penggunaan smartphone sebagai faktor eksternal yang mendorong semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis digital. Perubahan perilaku tersebut menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kondusif bagi pengembangan berbagai inovasi layanan karena aktivitas transaksi keuangan semakin terintegrasi dengan penggunaan perangkat seluler dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena ini menunjukkan bahwa pertumbuhan ekosistem digital dapat menjadi sumber peluang strategis bagi bank syariah dalam memperluas akses layanan kepada masyarakat. Perkembangan tersebut selaras dengan pandangan bahwa transformasi digital telah mengubah pola interaksi antara lembaga keuangan dan nasabah sehingga inovasi layanan berbasis teknologi menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan daya saing industri perbankan (Azana & Firmansyah, 2025). Kondisi tersebut memberikan ruang bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk mengembangkan layanan digital yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Meningkatnya tingkat penerimaan masyarakat terhadap transaksi digital juga memperbesar peluang pengembangan layanan perbankan syariah di masa mendatang. Informan menjelaskan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk berbagai aktivitas ekonomi, termasuk pembayaran, transfer dana, dan transaksi nontunai lainnya. Perubahan pola transaksi tersebut menunjukkan bahwa layanan digital telah menjadi bagian dari aktivitas keuangan masyarakat sehingga kebutuhan terhadap sistem yang mudah, cepat, dan aman terus meningkat. Kondisi tersebut dapat dimanfaatkan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan digital sekaligus memperluas basis nasabah melalui inovasi produk yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi. Kajian mengenai inovasi layanan digital menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi berkontribusi terhadap efisiensi operasional sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan (Putra, 2024). Peluang tersebut menjadi semakin besar apabila bank mampu mengembangkan layanan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat lokal dan kebutuhan transaksi yang terus berkembang.

Tabel 3. Identifikasi Peluang (*Opportunities*) Penerapan Digitalisasi

Peluang	Indikasi Temuan Lapangan	Tingkat Potensi
Peningkatan penggunaan smartphone	Mayoritas masyarakat menggunakan telepon pintar	Tinggi
Kebiasaan transaksi digital meningkat	Penggunaan mobile banking dan QRIS semakin umum	Tinggi

Mayoritas masyarakat beragama Islam	Potensi peningkatan pasar bank syariah	Tinggi
Fitur pengaduan nasabah	Mempermudah evaluasi dan penyempurnaan layanan	Sedang

Tabel 3 menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan smartphone dan semakin terbiasanya masyarakat terhadap transaksi digital merupakan peluang eksternal yang paling dominan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa perubahan perilaku masyarakat telah menciptakan pasar yang lebih terbuka bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah. Peluang tersebut tidak hanya berkaitan dengan peningkatan jumlah pengguna layanan digital, tetapi juga memberikan kesempatan bagi bank untuk memperkuat hubungan dengan nasabah melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan mudah diakses. Literatur mengenai transformasi digital menjelaskan bahwa organisasi yang mampu memanfaatkan perubahan perilaku konsumen secara tepat akan memiliki peluang lebih besar dalam membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Pramitasari et al., 2025). Identifikasi peluang tersebut menjadi dasar penting dalam penyusunan strategi pengembangan digital yang lebih adaptif terhadap dinamika lingkungan eksternal.

Karakteristik demografis masyarakat Padangsidimpuan yang didominasi oleh penduduk beragama Islam juga menjadi peluang yang mendukung pengembangan layanan digital Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Informan menilai bahwa meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dapat menjadi modal penting dalam memperluas pangsa pasar bank apabila diikuti dengan inovasi layanan digital yang kompetitif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keunggulan nilai syariah tidak hanya terletak pada aspek kepatuhan terhadap prinsip Islam, tetapi juga pada kemampuan bank menyediakan layanan modern yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara praktis. Perspektif perbankan syariah menjelaskan bahwa integrasi antara kepatuhan syariah dan inovasi teknologi menjadi faktor penting dalam memperkuat posisi kompetitif bank di tengah perkembangan industri keuangan digital (Muhammad Kurniawan, 2021). Pengembangan layanan digital yang tetap mempertahankan prinsip-prinsip syariah berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperluas inklusi keuangan syariah pada berbagai kelompok pengguna. Peluang tersebut memberikan ruang bagi bank untuk membangun diferensiasi yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga berbasis nilai dan kepercayaan masyarakat.

Keberadaan fitur pengaduan nasabah dalam layanan digital juga memberikan peluang bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Informan menjelaskan bahwa berbagai masukan yang disampaikan nasabah melalui kanal pengaduan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam mengevaluasi kekurangan layanan sekaligus mengidentifikasi kebutuhan baru yang muncul di masyarakat. Mekanisme tersebut memungkinkan bank memperoleh umpan balik secara langsung sehingga proses penyempurnaan layanan dapat dilakukan berdasarkan pengalaman nyata pengguna. Pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah menjadi salah satu karakteristik penting dalam transformasi digital karena inovasi layanan harus berkembang sesuai perubahan ekspektasi pengguna (Siregar et al., 2024). Pemanfaatan data pengaduan secara sistematis juga dapat membantu manajemen menyusun prioritas pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi digital antara bank dan nasabah tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Peluang-peluang yang teridentifikasi menunjukkan bahwa lingkungan eksternal memberikan prospek yang cukup besar bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk memperkuat daya saing melalui transformasi digital. Peningkatan penggunaan smartphone, perubahan perilaku transaksi masyarakat, dominasi pasar muslim, serta tersedianya mekanisme evaluasi berbasis pengaduan nasabah merupakan faktor-faktor yang dapat dimanfaatkan dalam penyusunan strategi pengembangan organisasi. Perspektif analisis SWOT menjelaskan bahwa peluang eksternal harus dipadukan dengan kekuatan internal agar mampu menghasilkan strategi pertumbuhan yang memberikan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan (Prasetya, 2023). Strategi tersebut juga perlu mempertimbangkan dinamika persaingan industri perbankan yang semakin dipengaruhi oleh kecepatan inovasi teknologi dan perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan digital (Suzana et al., 2025). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memiliki peluang yang cukup

besar untuk meningkatkan daya saing apabila mampu mengoptimalkan berbagai potensi eksternal melalui pengembangan layanan digital yang lebih inovatif, inklusif, dan sesuai dengan karakteristik kebutuhan nasabah.

Ancaman (*Threats*) Penerapan Digitalisasi untuk Meningkatkan Daya Saing pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Implementasi digitalisasi pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan juga dihadapkan pada berbagai ancaman eksternal yang berpotensi memengaruhi keberhasilan strategi peningkatan daya saing. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya risiko keamanan siber menjadi perhatian utama baik dari pihak bank maupun nasabah karena perkembangan layanan digital diikuti oleh semakin kompleksnya bentuk kejahatan digital. Informan menjelaskan bahwa ancaman seperti peretasan sistem, pencurian data, penyalahgunaan identitas, dan penipuan berbasis digital dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat apabila tidak diantisipasi melalui sistem keamanan yang memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyediakan layanan yang inovatif, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menjaga keamanan informasi dan transaksi nasabah. Risiko keamanan digital merupakan salah satu tantangan utama yang harus dikelola oleh perbankan syariah agar transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan (Harahap, 2025). Penguatan sistem keamanan dan peningkatan kesadaran pengguna menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari strategi pengembangan layanan digital di tengah meningkatnya kompleksitas ancaman siber.

Ancaman lain yang muncul dari hasil penelitian berkaitan dengan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital yang masih beragam. Informan menyampaikan bahwa sebagian nasabah masih merasa ragu menggunakan layanan digital karena khawatir terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan transaksi maupun tindak penipuan yang memanfaatkan media elektronik. Persepsi tersebut menyebabkan sebagian pengguna tetap memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang meskipun layanan digital telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital sehingga edukasi kepada nasabah menjadi kebutuhan yang sangat penting. Penelitian mengenai persepsi keamanan internet banking menunjukkan bahwa rasa aman dalam bertransaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan digital perbankan (Ade et al., 2022). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan literasi keamanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pemanfaatan layanan digital dapat berkembang secara lebih optimal.

Tabel 4. Identifikasi Ancaman (*Threats*) Penerapan Digitalisasi

Ancaman	Indikasi Temuan Lapangan	Tingkat Risiko
Risiko peretasan dan kejahatan siber	Potensi pencurian data dan gangguan sistem	Tinggi
Rendahnya pemahaman sebagian nasabah	Keraguan menggunakan layanan digital	Tinggi
Persaingan layanan digital antarbank	Inovasi layanan pesaing semakin cepat	Tinggi
Risiko penipuan digital	Meningkatnya modus phishing dan social engineering	Tinggi

Tabel 4 menunjukkan bahwa ancaman yang paling dominan berasal dari aspek keamanan digital dan intensitas persaingan antarbank dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa lingkungan eksternal berubah secara cepat sehingga organisasi dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi dalam menghadapi perkembangan teknologi maupun perubahan perilaku konsumen. Analisis SWOT menempatkan ancaman sebagai faktor eksternal yang harus diantisipasi melalui penyusunan strategi yang mampu mengurangi dampak negatif terhadap organisasi (Rangkuti, 2016). Identifikasi ancaman secara sistematis memberikan dasar yang lebih kuat bagi manajemen dalam menetapkan prioritas kebijakan untuk menjaga keberlanjutan transformasi digital dan mempertahankan posisi kompetitif bank di masa mendatang.

Persaingan layanan digital antarbank menjadi ancaman eksternal yang semakin nyata bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Informan menjelaskan bahwa berbagai bank, baik bank syariah maupun bank konvensional, terus melakukan inovasi layanan digital melalui pengembangan fitur aplikasi, peningkatan kualitas sistem pembayaran, serta integrasi dengan berbagai platform digital. Kondisi tersebut menyebabkan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan perbankan juga terus meningkat sehingga bank yang tidak mampu beradaptasi akan menghadapi risiko kehilangan pangsa pasar. Perkembangan transaksi digital pada Bank Syariah Indonesia yang terus mengalami peningkatan menunjukkan bahwa inovasi layanan digital telah menjadi salah satu faktor utama dalam memperkuat daya saing industri perbankan syariah (Selvi Mayasari, 2024). Situasi tersebut menuntut Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk terus memperbarui layanan digital agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan eksternal akan sangat menentukan keberhasilan strategi transformasi digital yang dijalankan.

Risiko penipuan digital juga menjadi ancaman yang memerlukan perhatian serius karena perkembangan teknologi diikuti oleh semakin beragamnya modus kejahatan siber yang menyasar pengguna layanan perbankan. Informan mengungkapkan bahwa sebagian besar kasus yang dikhawatirkan nasabah berkaitan dengan penyalahgunaan data pribadi, tautan palsu, serta tindakan phishing yang mengatasnamakan lembaga perbankan. Ancaman tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat apabila tidak diimbangi dengan sistem keamanan yang kuat serta edukasi penggunaan layanan digital secara berkelanjutan. Prinsip kehati-hatian dalam operasional perbankan syariah mengharuskan lembaga keuangan menjaga keamanan dana dan informasi nasabah sebagai bagian dari tanggung jawab profesional maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah (Hendra et al., 2022). Perspektif etika bisnis Islam juga menempatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah sebagai bagian dari praktik bisnis yang berorientasi pada keadilan, amanah, dan tanggung jawab sosial (Aprianto et al., 2020). Penguatan keamanan sistem dan peningkatan literasi digital menjadi langkah yang diperlukan agar ancaman tersebut tidak mengurangi efektivitas implementasi transformasi digital.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ancaman yang dihadapi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan berasal dari kombinasi faktor teknologi, perilaku masyarakat, dan dinamika persaingan industri yang berkembang secara bersamaan. Risiko keamanan siber, rendahnya pemahaman sebagian nasabah terhadap layanan digital, meningkatnya inovasi layanan dari bank pesaing, serta potensi penipuan digital merupakan faktor eksternal yang perlu diantisipasi melalui strategi defensif yang terencana. Perspektif analisis SWOT menjelaskan bahwa ancaman eksternal harus direspons dengan strategi ST maupun WT agar organisasi mampu memanfaatkan kekuatan internal sekaligus meminimalkan dampak negatif dari lingkungan eksternal (Prasetya, 2023). Pendekatan tersebut sejalan dengan konsep pengembangan strategi branchless banking yang menempatkan keamanan sistem, peningkatan literasi digital, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan sebagai prioritas dalam menghadapi transformasi sektor perbankan digital (Rusman, 2025). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan bank mengembangkan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam mengelola risiko, menjaga kepercayaan nasabah, dan mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan telah diimplementasikan melalui berbagai layanan digital, meliputi Mobile Banking, SMS Banking, QRIS, Cash Management System (CMS), E-Pendidikan, dan Sumut Link, sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat daya saing bank di tengah transformasi industri perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan transaksi, efisiensi pelayanan, transparansi informasi, serta kemudahan akses layanan bagi nasabah tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Analisis faktor internal mengidentifikasi bahwa kemudahan penggunaan layanan digital, kelengkapan fitur berbasis syariah, kecepatan penyampaian informasi transaksi, dan berkurangnya antrean layanan menjadi kekuatan utama yang mendukung peningkatan daya saing bank. Penelitian juga menemukan beberapa kelemahan yang masih memerlukan perhatian, terutama belum tersedianya fasilitas pembukaan rekening secara daring, gangguan jaringan internet pada kondisi tertentu, pemeliharaan sistem yang menyebabkan layanan tidak dapat diakses sementara

waktu, serta munculnya kendala teknis ketika transaksi berlangsung. Dari sisi faktor eksternal, meningkatnya penggunaan smartphone, semakin terbiasanya masyarakat menggunakan layanan digital, dominasi masyarakat muslim, dan tersedianya fitur pengaduan nasabah menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperluas pangsa pasar layanan digital. Ancaman yang dihadapi meliputi meningkatnya risiko kejahatan siber, rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah, persaingan inovasi layanan digital antarbank, serta potensi penipuan digital yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi telah memberikan fondasi yang kuat bagi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk meningkatkan daya saing, meskipun penyempurnaan pada aspek layanan dan pengelolaan risiko masih diperlukan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil identifikasi faktor internal dan faktor eksternal melalui analisis SWOT menempatkan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pada kondisi yang memiliki potensi pengembangan digitalisasi yang cukup baik. Kekuatan yang dimiliki organisasi dinilai lebih dominan dibandingkan kelemahan yang ditemukan, sementara peluang eksternal yang tersedia memberikan ruang yang luas bagi peningkatan kualitas layanan digital apabila dimanfaatkan secara optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa strategi pengembangan layanan digital perlu diarahkan pada optimalisasi kekuatan internal, seperti kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan kelengkapan fitur digital, sekaligus mengatasi kelemahan yang masih terdapat pada aspek layanan dan infrastruktur. Peningkatan keamanan sistem informasi, pengembangan fasilitas pembukaan rekening secara daring, serta penguatan literasi digital nasabah menjadi prioritas strategis untuk meningkatkan efektivitas transformasi digital di masa mendatang. Pemanfaatan peluang yang berasal dari meningkatnya penggunaan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah juga perlu diintegrasikan dengan inovasi layanan yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini memperkaya kajian mengenai penerapan analisis SWOT dalam konteks transformasi digital perbankan syariah melalui identifikasi faktor-faktor strategis yang memengaruhi daya saing organisasi. Temuan penelitian juga memberikan implikasi praktis bagi manajemen Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam merumuskan kebijakan digitalisasi yang lebih adaptif, berorientasi pada kebutuhan nasabah, dan mampu memperkuat daya saing secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R., Replita, A. D., & Batubara, D. (2022). IAIN Padangsidimpuan Students Perceptions of Internet Banking Service Security in Islamic Banking Transactions. *Journal Of Sharia Banking*, 3(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v3i1.5727>
- Agniya, M., & Asnaini, M. A. (2023). *Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Daya Saing Perbankan Syariah*. CV Brimedia Global.
- Aprianto, I., Andriyansyah, M., Qodri, M., & Hariyanto, M. (2020). *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*. Deepublish.
- Azana, I. I., & Firmansyah, F. (2025). Analisis Perkembangan Bisnis Perbankan Syariah di Indonesia pada Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 13(1), 1-30. <https://doi.org/10.61111/jeps.v13i1.1222>
- Dulmen, A. N. H., Hardana, A., & Damisa, A. (2021). Determinants of Internet Using Quick Response Indonesia Standard (QRIS). *Journal Of Sharia Banking*, 2(3). <https://doi.org/10.24952/jsb.v2i2.5119>
- Harahap, A. M. (2025). Analisis Risiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25730>
- Hendra, S. E. I., Zuhirsyan, M., & Lc, M. A. (2022). *Perbankan Syariah dalam Perspektif Praktis dan Legalitas*. Merdeka Kreasi Group.
- Ilham, M., Sari, P., Nofinawati, N., Lestari, S., & Damisa, A. (2023). Determinants of City Muslim Millennial Decisions Padangsidimpuan Use Digital Banking. *Journal of Sharia Banking*, 4(1), 36-44. <https://doi.org/10.24952/jsb.v4i1.8496>
- Indrayani, E. ., Berlian, S. ., Lestari, R. P. ., & Purnomo, R. A. . (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan di Era Transformasi Teknologi. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(3), 4835–4842. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i3.9085>

- Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79-91. <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1147>
- Kasmir, S. E. (2018). *Dasar-Dasar Perbankan-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad Kurniawan, S. E., & Sy, M. E. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Adab.
- Nurul Hidayat, S. E., Kamaluddin, S. S., Agus Syam, S. P., Muhammad Habibullah Aminy, S. E., SH, M., Muhammad Noval Riswandha, M., ... & Darul Wiyono, S. E. (2025). *Digitalisasi dan Transformasi Bisnis*. CV Rey Media Grafika.
- Pramitasari, T. D., Widaninggar, N., & Rachman, R. (2025). *Masa Depan Perbankan: Transformasi Digital Menuju Bank 4.0*. Deepublish.
- Prasetya, D. A. (2023). *Teknik Analisis SWOT: Panduan Praktis Mengubah Tantangan Menjadi Peluang Untuk Strategi Bisnis Anda*. Anak Hebat Indonesia.
- Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur Tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi Terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen Perbankan*, 1(2), 89–93. <https://synergizejournal.org/index.php/JREMP/article/view/60>
- Rangkuti, F. (2016). Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis. Gramedia Pustaka
- Rusman, E. (2025). Peningkatan Strategis Branchless Banking: Analisis PESTEL-SWOT Inklusi Keuangan di Era Digital Indonesia. *Journal of Syntax Literate*, 10(9). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i9.61597>
- Selvi Mayasari. (2024). *Transaksi Digital Banking Bsi Naik 45,02% Per Juni 2024*. Kontan.Co.Id. Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/transaksi-digital-banking-bsi-naik-4502-per-juni-2024>
- Siregar, T. S., Nasution, H. F., & Ratna. (2024). Determinan Intensi Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Sharia Banking*, 5(2), 283-300. <https://doi.org/10.24952/jsb.v5i2.13961>
- Suzana A., Nurnasrina., Nola, S. F. B., & Huda, N. (2025). Analisis Kinerja Bank Syariah dan Bank Konvensional dalam Perspektif Maqashid Syariah. *Al-Amwal*, 14(1), 1–12. <https://jurnal.stei-iqra-annisa.ac.id/index.php/al-amwal/article/view/283>
- Yuliana, Y., Nurnasrina, N., & Sunandar, H. (2023). Bank Syariah dan Hubungannya dengan Lembaga Keuangan dan Bisnis Lainnya di Indonesia. *Islamic Business and Finance*, 3(2), 141-157. <https://doi.org/10.24014/ibf.v3i2.20167>