

## Strategi Pengembangan Platform *Global Transaction Syariah* (GTS) dengan *Design Thinking*, *Co-Creation* dan *Agile Software Development*

Fajar Ari Setiawan<sup>1</sup>, Octaviyanti Dwi Wahyurini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Inovasi Sistem dan Teknologi, Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Magister Inovasi Sistem dan Teknologi, Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>fajar.ari1977@gmail.com, <sup>2</sup>oyndwi@its.ac.id

### Abstract

*Banks are no longer a place where customers attend and make transactions, but banks are something that customers do. This is a response to the rapid advances in technology that have an impact on banking services. The aim of this research is to develop the quality and capability of the Global Transaction Sharia Platform (GTS) by taking a case study at Bank Syariah Indonesia (BSI). This research combines the Design Thinking approach with the Double Diamond Method, Co-creation and Agile Software Development (ASD). Design Thinking with the Double Diamond method is used to understand customer needs and develop appropriate features, Co-creation is the application of collaboration with various stakeholders in carrying out the design process, while ASD is used for rapid development. The results of this research are the development of the GTS platform which will provide solutions to customer transaction needs and increase bank transaction platform capabilities. The Co-creation and ASD approach can make the GTS development process produce a good platform/product with fast process.*

**Keywords:** *Global-Transaction-Syariah, Design-Thinking, Co-Creation, Agile-Software-Development.*

### Abstrak

*Bank bukan lagi tempat nasabah hadir dan melakukan transaksi, tetapi bank adalah sesuatu yang nasabah lakukan. Hal tersebut merupakan dampak dari kemajuan pesat teknologi yang berdampak pada layanan perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk pengembangan kualitas dan kapabilitas Platform Global Transaction Syariah (GTS) dengan mengambil studi kasus di Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggabungkan pendekatan Design Thinking dengan Metode Double Diamond, Co-creation dan Agile Software Development (ASD). Design Thinking dengan metode Double Diamond digunakan untuk memahami kebutuhan nasabah dan pengembangan fitur-fitur yang sesuai, Co-creation merupakan penerapan kolaborasi dengan berbagai stakeholder dalam menjalankan proses desain, sementara ASD digunakan untuk pengembangannya secara cepat. Hasil penelitian ini berupa pengembangan platform GTS yang akan memberikan solusi kebutuhan transaksi nasabah dan meningkatkan kapabilitas platform transaksi bank. Pendekatan Co-creation dan ASD dapat membuat proses pengembangan GTS menghasilkan platform/produk yang baik dan dengan proses yang cepat.*

**Kata Kunci:** *Global-Transaction-Syariah, Design-Thinking, Co-Creation, Agile-Software-Development.*

## 1. Pendahuluan

Bank bukan lagi tempat (tujuan) nasabah hadir dan melakukan transaksi, tetapi bank adalah sesuatu yang nasabah lakukan. Hal tersebut merupakan dampak dari kemajuan pesat teknologi yang berdampak pada bagaimana perbankan memberikan layanannya kepada nasabah. Ada empat tahapan atau fase munculnya perubahan dalam layanan jasa keuangan di mana perubahan tersebut cukup kuat untuk disebut “*game changer*” dalam layanan keuangan atau perbankan khususnya, yaitu *arrival of the internet*, *emergence of smart device*, *mobile payment*, dan *banking no longer being somewhere we go, but something we just do* [1]. Sebagai transisi, pandangan kuat tumbuh di industri keuangan dan perbankan adalah perkembangan digitalisasi akan berada di platform perbankan bagaimanapun juga [2].

Indonesia secara khususnya industri perbankan tentu tidak lepas dari fase yang sedang terjadi di dunia tersebut. Data di Indonesia dengan akses *internet user* mencapai 56%, bagi perbankan berarti pengembangan layanan yang lebih besar adalah dengan memanfaatkan layanan dan produk perbankan digital, di mana penduduk yang berpotensi memiliki akses ke perbankan lebih besar dibandingkan dengan layanan tradisional yang mengharuskan kehadiran di cabang. Pada 5 tahun terakhir, pertumbuhan transaksi perbankan melalui kanal digital tumbuh dengan pesat, sejak April 2018 sampai juni 2023 transaksi digital telah tumbuh 158% mencapai Rp 5,098 Triliun [3].

Perkembangan transaksi digital perbankan secara nasional tersebut juga sejalan dengan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI). Sejak resmi berdiri tahun 2021 melalui merger tiga Bank Syariah, transaksi digital di BSI sampai dengan September 2023 telah mengalami pertumbuhan sebesar 78% atau mencapai Rp 589 Triliun dan diproyeksikan tumbuh sebesar 114% sampai dengan Desember 2023 atau sebesar Rp 754 Triliun. Perkembangan tersebut disadari oleh BSI, sehingga menjadi bagian utama dari strategi BSI untuk menguatkan pengembangan platform digital-nya. Platform digital merupakan sekumpulan komponen bisnis, data dan infrastruktur yang digunakan secara cepat untuk mengkonfigurasi penawaran digital [4]. Ada dua inisiatif terkait penguatan *Digital Banking* yaitu pengembangan Platform BSI Super Apps untuk transaksi nasabah individu dan penguatan *Wholesale Transaction* dengan pengembangan Platform *Digital Wholesale Banking* yang disebut *Global Transaction Syaria/GTS* untuk nasabah non-individu.

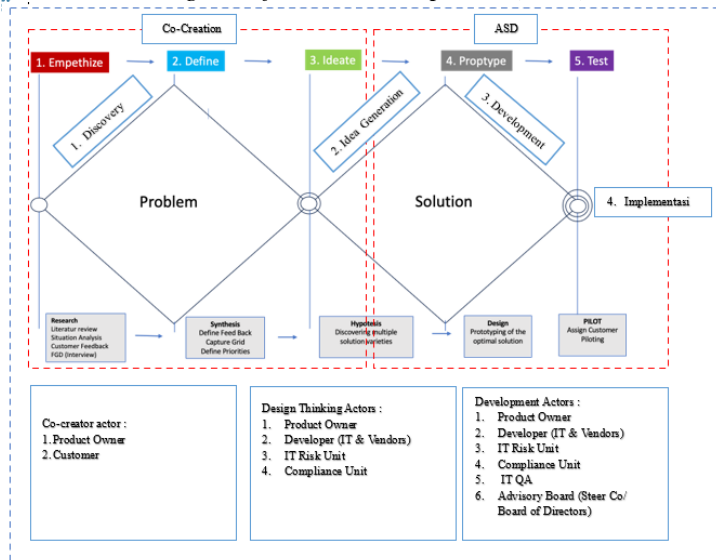
Platform GTS merupakan kanal digital yang menjadi antar muka antara BSI dengan nasabahnya, dalam hal ini nasabah non-individu yang berbasis web. Penggunaan platform GTS mencakup transaksi yang sangat bervariasi dengan cakupan nasabah berlatar belakang bisnis yang beragam, lokal, nasional, internasional, termasuk mencakup layanan dengan ekosistem bisnis umum maupun yang berlatar belakang syariah, sehingga harus dipastikan pengembangannya mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan kompetitif. Pemenuhan fitur yang tertinggal dengan kompetitor perbankan utama diharapkan dapat memenuhi kebutuhan syariah bank. Platform eksisting non-individu yang dimiliki BSI saat ini jauh tertinggal dibandingkan kompetitor bank konvensional, untuk itu perlu dikembangkan platform GTS dengan kapabilitas yang mampu bersaing dengan perbankan utama. Tidak hanya menyamakan kapabilitas dengan pesaing, pengembangan platform GTS juga harus memastikan adanya kapabilitas atau fitur yang unggul atau memiliki kekhasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu untuk Bank BSI mengembangkan platform transaksi yang baik (platform GTS). Penelitian ini akan menggali lebih dalam kebutuhan pengguna/nasabah terhadap platform GTS, pengembangan fitur-fitur yang tepat sesuai kebutuhan pengguna secara umum maupun syariah. Pengembangan fitur-fitur tersebut didasarkan terhadap metode *Design Thinking* dengan *Double Diamond*, *Co-creation*, dan *Agile Software Development* secara bersamaan. Melalui penelitian ini, diharapkan proses memperoleh kebutuhan utama nasabah akan platform transaksi dapat dilakukan dengan

baik, sehingga pengembangan platform GTS memberikan solusi kebutuhan transaksi nasabah dan meningkatkan kapabilitas platform transaksi BSI.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Design Thinking* yang dikombinasikan dengan pendekatan *Co-creation & Agile Software Development (ASD)*.



Gambar 1. Diagram Alir dengan *Design Thinking*

### 2.1. Co-Creation

Pada penerapan metode *design thinking*, pengembangan *platform digital* perbankan dilakukan dengan melibatkan pendekatan *collaboration* dan *co-creation* antara unit-unit dalam bank yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dengan pengembangan *platform*, *stakeholders* seperti *business partner*, nasabah, ataupun *regulator* untuk memastikan solusi yang dikembangkan sejalan (*well-aligned*) dengan kebutuhan dan tujuan mereka.

### 2.2. Agile Software Development (ASD)

Pengembangan perangkat lunak secara *Agile* adalah suatu pendekatan dalam pengelolaan dan pengembangan perangkat lunak yang berfokus pada kolaborasi, fleksibilitas, dan adaptabilitas. Pendekatan ini menekankan interaksi manusia, respons terhadap perubahan, dan pengiriman iteratif untuk menghasilkan perangkat lunak berkualitas tinggi. Pengembangan perangkat lunak secara *Agile* adalah pendekatan yang berfokus pada *delivery* perangkat lunak yang lebih baik dan lebih adaptif, dengan melibatkan pelanggan secara aktif, berfokus pada kolaborasi tim, dan mendorong perubahan yang cepat. Pendekatan ini telah membantu banyak organisasi menghadapi perubahan pasar yang cepat dan meningkatkan kualitas perangkat lunak mereka.

### 2.3. Design Thinking

Design Thinking adalah inovasi dengan pendekatan berbasis manusia (*human-centered*) yang menekankan pengembangan *empathy* untuk kebutuhan pengguna [5].

#### 2.3.1. Empathize

Tahap awal *Empathize*, adalah memahami pengguna platform global transaction syariah (GTS) secara mendalam. Peneliti akan berempati dengan pengguna, menggali kebutuhan dan tantangan yang dihadapi pengguna. Dalam tahapan ini akan dilakukan *literature review* terlebih dahulu untuk memperoleh pengetahuan dari penelitian terdahulu, sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan langkah penelitian ke

depannya. Setelah itu, dilakukan analisis situasi untuk mengetahui preferensi pengguna terhadap penggunaan platform GTS, termasuk membandingkan dengan platform sejenis dari kompetitor yang digunakan oleh pengguna. Selanjutnya adalah melakukan observasi melalui kuesioner, wawancara, dan FGD untuk memperoleh *feedback* dari pengguna.

### 2.3.2. Define

Pada tahap ini peneliti melakukan analisa terhadap data-data yang sudah dikumpulkan dari tahap *Melalui* penggunaan *Feedback Capture Grid*, gambaran umum dari keinginan dan kebutuhan pengguna sekaligus akan didapatkan dengan sistematis. Selanjutnya dilakukan *prioritize* untuk memperoleh gambaran fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna.

### 2.3.3. Ideate

Pada tahap *Ideate*, dilakukan proses untuk menghasilkan ide-ide dan solusi-solusi untuk mengatasi permasalahan atau kebutuhan dari pengguna yang sudah diperoleh pada tahapan *Define*. Peneliti akan menggunakan teknik *brainstorming* dan kreativitas untuk memperoleh ide baru dan inovatif dalam merencanakan fitur-fitur yang akan dikembangkan ke dalam platform GTS, sejalan dengan *feedback* dan *prioritizing* yang dihasilkan pada tahapan *define*. Fitur-fitur tersebut kemudian dituangkan dalam perencanaan pengembangan fitur, dibuatkan *mockup* dalam bentuk gambar.

### 2.3.4. Prototype

Setelah menghasilkan berbagai ide fitur-fitur yang akan dikembangkan, gambar *mockup*, tahap selanjutnya adalah *prototyping* atau pengembangan. Pada tahap ini akan memasuki masa penegmbangan untuk kemudian terbentuk tahap awal dari *platform* GTS, *protoype* atau *dummy user* untuk bisa memperoleh *representative visual* atau fisik dari produk yang dikembangkan. *Prototype* ini dapat digunakan untuk menguji atau menggali lebih lanjut tentang bagaimana solusi yang diusulkan dapat berfungsi dalam konteks penggunaan sebenarnya.

### 2.3.5. Test

Tahap terakhir adalah *Test*, dalam konteks pengembangan platfor GTS di BSI tahap ini dilakukan dengan *piloting*. Selama proses *piloting*, dilakukan kompilasi umpan balik dan data untuk mengevaluasi kesesuaian fitur-fitur yang dikembangkan dengan kebutuhan nasabah, kemudahan penggunaannya, reliabilitasnya dan preferensi pengguna. Tujuan dari tahap ini adalah memastikan bahwa solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan menjawab tantangan nasabah.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Co-Creation

Temuan selama penelitian di BSI, memperlihatkan bahwa peran aktor/unit-unit yang terlibat dalam pengembangan *platform* GTS merupakan aspek *critical*.

**Tabel 1.** Aktor-aktor *Co-Creation*

Aktor	Peran
Product Owners	Membuat detail requirement, proses priotisasi dan validasi
Customer	Nasabah atau pengguna platform yang dikembangkan
Developer (IT Development Unit & Vendor)	Membangun system (system development)
IT Risk Unit	Identifikasi risiko
Compliance Unit	Memastikan aplikasi yang dikembangkan comply dengan sistem di regulator, pengajuan ijin atau lisensi ke regulator



Aktor	Peran
IT QA	Memastikan kualitas produk atau fitur yang dikembangkan di platform GTS
Advisory Board (Steering Committee)	Memberikan masukan, mengarahkan secara strategis dari pengembangan platform

Ada tujuh aktor yang terlibat dalam tahapan pengembangan *platform* GTS. Pada tahap awal atau *discovery* ada dua aktor yang terlibat yaitu *product owner* dan *customer*. Pada proses *ideation*, melibatkan *product owner*, *developer* (*Unit IT Development* dengan *Vendor*) dibantu oleh *Risk Unit* dan *Compliance*.

### 3.2. Design Thinking

#### 3.2.1. Tahap Empathize

Platform GTS yang dikembangkan tidak hanya mengejar ketertinggalan dengan kompetitor, tetapi juga memberikan solusi yang tepat ke pengguna atau nasabah BSI. Untuk dapat melakukan hal tersebut, perlu melakukan empati kepada pengguna.

Tabel 2. *Customer Journey Map*

Phase	Log in	Menu Utama	Transfer	Payment	Dashboard	Payroll	Ziswaf
Aktivitas	Masuk portal transaksi	Pilih menu untuk transaksi	Menjalankan transaksi transfer	Menjalankan transaksi payment	Monitor keuangan via dashboard	Menjalankan transaksi payroll	Masuk menu biller, pilih biller zakat
Reaksi	😊	😞	😞	😊	😞	😞	😞
Perasaan	Baik	Cukup	Kurang	Baik	Kurang	Kurang	Kurang
Kebutuhan	Terakomodir	Posisi menu lebih informatif	Tidak bisa transfer vauta asing	Terakomodir	Dashboard lebih informatif sesuai kebutuhan	Payroll mudah dan cepat	Menu khusus untuk Ziswaf
Alternatif Solusi	Verifikasi pengguna	Layout menu baru	Penambahan menu transfer valuta asing	Validasi transaksi	Dashboard Customize	Payroll dengan format mudah	Menu Ziswaf tersendiri

#### 3.2.2. Tahap Define

Pada tahapan *define* dilakukan perumusan kebutuhan utama pengguna *platform* transaksi yang dituangkan dalam bentuk *Feedback Capture Grid*. Berdasarkan hasil proses empati sebelumnya, kebutuhan inti platform transaksi antara lain:

1. *Log in* dengan mudah namun tetap aman menjadi kebutuhan dasar.
2. *Dashboard* yang mudah dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan.
3. Monitoring fitur yang *real time* dan *reliable* untuk kepastian keberhasilan transaksi.
4. Fitur transfer baik *inhouse*, antar bank, dan *payment* tagihan.
5. Fitur *payroll* dengan format yang mudah untuk menjamin kelancaran pembayaran.
6. Menu Ziswaf diperlukan oleh perusahaan yang memiliki preferensi syariah.

#### 3.2.3. Tahap Ideate

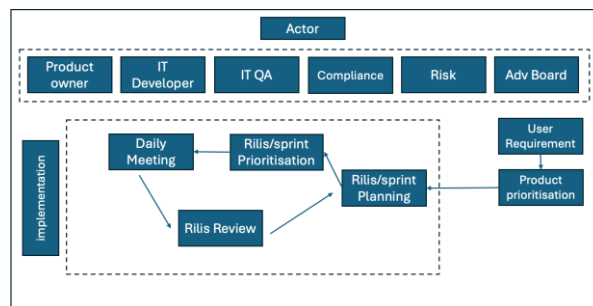
Pada tahap ini, proses *mock up* dilakukan dari setiap fitur yang dipilih berdasarkan kebutuhan inti pengguna Platform GTS.

### A. Mock Up

Pembuatan *mock up* dari fitur-fitur yang sudah ditentukan. Berikut fitur yang dikembangkan: *Login Page GTS*, *Dashboard GTS*, *Transaction Islamic Ecosystem (ZISWAF)*, *Payroll Multiservice*, *Transfer*, dan *Monitoring/Transaction Report*.

### B. Agile Software Development (ASD)

*Agile Software Development (ASD)* digunakan untuk mendapatkan *insight* dari pengguna guna membuat *prototype* sampai dengan implementasinya.



**Gambar 2.** Flow Kerja Agile Software Development

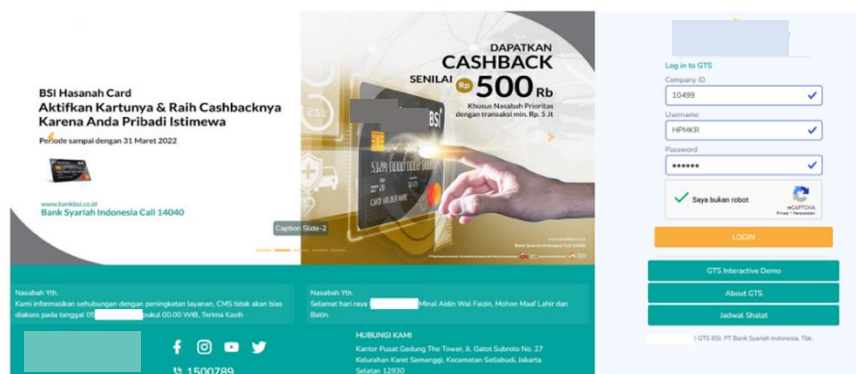
Keterlibatan aktor cukup banyak, selain *product owner* yang menyusun *user requirement*, *IT Development* dan *Vendor* melakukan pengembangan, *IT QA* memastikan pengembangan di setiap *sprint* memenuhi standar kualitas dan keamanan, *compliance* memastikan pemenuhan setiap fitur terhadap regulasi dan juga setiap *sprint*-nya harus dilaporkan ke *Advisory Board* untuk memperoleh masukan atau persetujuan dengan bentuk pengembangan fiturnya adalah pengembangan *prototype*, kemudian ketika sudah siap akan diimplementasikan ke sistem.

#### 3.2.4. Tahap Prototype

Tahapan ini melakukan *development prototype* atas dasar *mock up* fitur-fitur yang sudah ditentukan sebelumnya.

##### a) Login Page GTS

Pada *Login Page GTS*, nasabah bisa melihat *login page* telah disesuaikan dari *mock up* sebelumnya agar lebih *user friendly* dan *corporate identity*-nya terlihat. Nasabah bisa melakukan login menggunakan *user GTS* pada GTS ini.

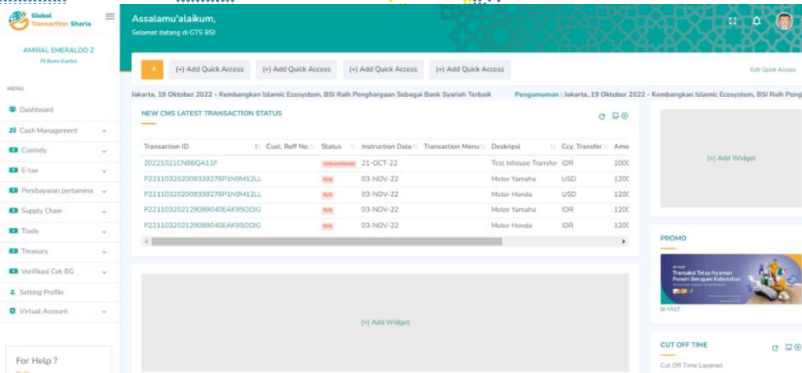


**Gambar 3.** Login Page GTS

##### b) Dashboard GTS

Pada *dashboard GTS* telah disesuaikan tampilannya agar *user interface* menarik dan *user experience* juga bagus. Perubahan ini tidak menghilangkan fungsi utama dari setiap

section pada *Dashboard* yang terdiri atas *parent menu*, *quick access*, *large widget*, *small widget*, dan *notification*.



**Gambar 4. Dashboard GTS**

c) *Transaction Islamic Ecosystem (ZISWAF)*

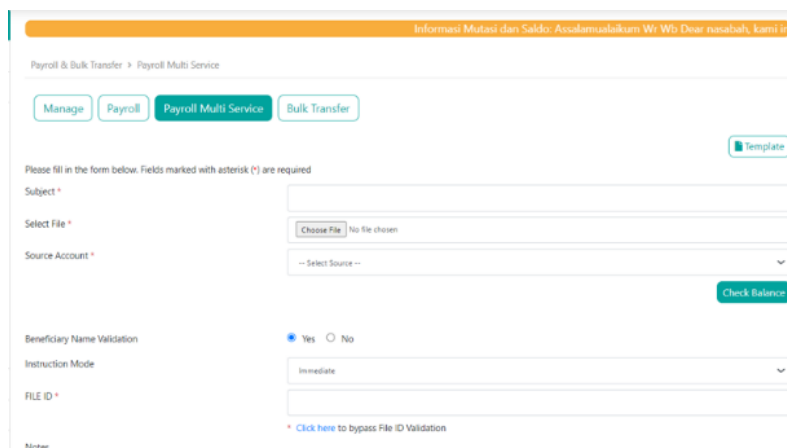
Pada fitur *Transaction Islamic Ecosystem (ZISWAF)*, nasabah bisa melihat daftar yang tertampil secara rapih sesuai dengan *mock up* sebelumnya.



**Gambar 5. Transaction Islamic Ecosystem**

d) *Payroll Multiservice*

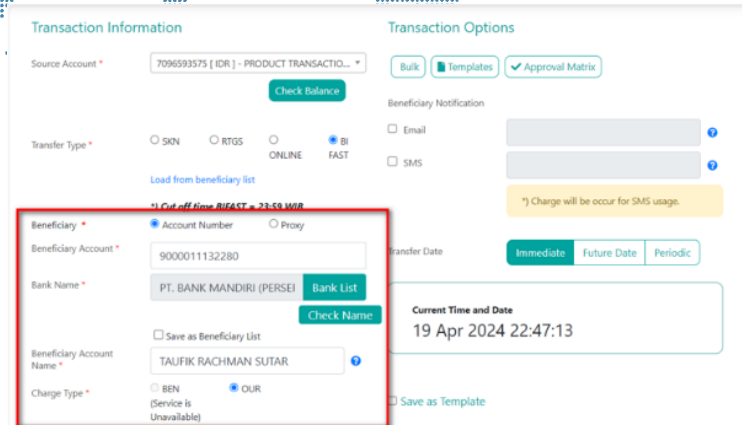
Pada fitur *Payroll Multiservice*, nasabah bisa memilih *quick access* dari GTS untuk memilih menu *payroll* lalu *redirect* ke GTS.



**Gambar 6. Payroll Multiservice**

e) Transfer (BI FAST & Remittance)

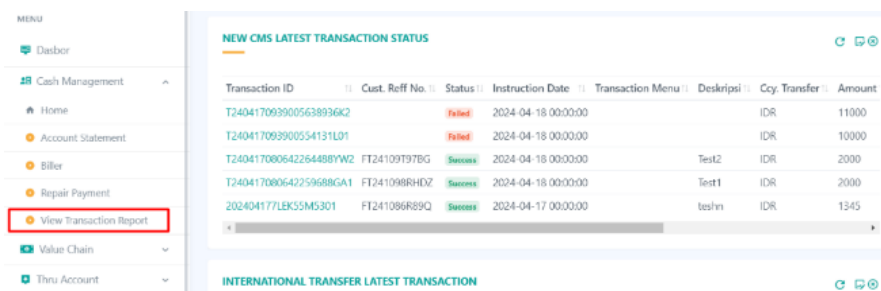
Pada fitur transfer, nasabah bisa memilih di *quick access* pada GTS untuk memilih menu *Create Single Transfer Domestic* lalu *redirect* ke GTS. Tampilan *user interface* lebih menarik dan *user experience* juga bagus.



Gambar 7. Transfer

f) Monitoring/Transaction Report

Pada fitur monitoring nasabah dapat melihat dan memonitoring transaksi. Nasabah dapat memilih dari *parent menu* dan *quick access* di GTS lalu *redirect* ke GTS. Tampilan *user interface* lebih menarik dan *user experience* juga bagus.



Gambar 7. Monitoring/Transaction Report

### 3.2.5. Tahap Test

Selanjutnya, dilakukan pengujian kembali dengan responden untuk mengetahui apakah fitur yang dirilis membantu para pengguna sesuai dengan peruntukannya atau belum.

Tabel 3. Fitur Scoring

No	Fitur	Score (Avg)
1	Login Page GTS	4,63
2	Dashboard GTS	4,49
3	Transaksi Islamic Ecosystems (ZISWAF)	4,61
4	Payroll Multiservice	4,72
5	Transfer (BI FAST & Remittance)	4,41
6	Monitoring/Transaction Report	4,52

Fitur-fitur yang telah dirilis mendapatkan skor di atas 4 dengan rata-rata fitur yang dihasilkan dengan skor 4,56. Hal ini menandakan bahwa fitur-fitur yang dihasilkan memiliki tingkat kegunaan yang sangat tinggi dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengalaman pengguna GTS.



#### 4. Kesimpulan

Bank merupakan institusi yang memiliki sifat *high-regulated*. Pengembangan produknya tentu tetap memerlukan penggunaan metode yang baik, sehingga mampu menghasilkan produk atau solusi yang tepat ke pengguna. Pada penerapan metode *Design Thinking* bank dengan berbagai kompleksitasnya perlu menggunakan pendekatan yang tepat supaya penerapan metode *Design Thinking* dapat diterapkan secara komprehensif dan cepat. Adapun dalam penelitian ini hasil dari penerapannya dalam pengembangan platform GTS memperoleh kebutuhan nasabah di antaranya:

1. Pengguna melihat kemudahan dalam menggunakan platform adalah hal yang penting.
2. Pengguna melihat bahwa fitur pembayaran merupakan fitur dasar yang sering digunakan.
3. Pengguna memerlukan fitur *payroll* yang memudahkan dalam prosesnya.
4. Pengguna memerlukan fitur *dashboard* yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan.
5. Pengguna melihat bahwa reliabilitas *platform* merupakan hal yang penting.
6. Pengguna melihat bahwa fitur *Ziswaf* harus dapat diakses dengan mudah.

Berdasarkan kebutuhan nasabah tersebut, maka pada *platform* GTS dibuat fitur sesuai kebutuhan nasabah, yang saat dilakukan uji coba dan diplotkan memperoleh kepuasan dari nasabah pengguna dengan likert scale 4,56, yang artinya sesuai dengan ekspektasi nasabah dan secara performa lebih bagus dibandingkan platform eksisting.

#### Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT., yang senantiasa memberikan bimbingan, petunjuk, dan rahmat-Nya dalam menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini, saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan dan penyelesaian tesis ini, terutama kepada dosen pembimbing saya, ibu Octaviyanti Dwi Wahyurini, S.T., M.AppDesArt., Ph.D., atas bimbingan, arahan, dan dukungan luar biasa sepanjang proses penelitian ini. Saya juga berterima kasih kepada seluruh dosen yang telah sabar dalam memberikan ilmu pengetahuan yang mendukung penelitian ini. Selain itu, saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada staf akademik dan administratif yang selalu memberikan bantuan dan informasi yang saya perlukan. Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) juga pantas mendapat penghargaan atas penyediaan fasilitas dan sumber daya yang mendukung jalannya penelitian. Tak lupa, saya ingin berterima kasih kepada responden dan partisipan penelitian yang telah bersedia berkontribusi, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Serta kepada keluarga dan teman-teman, saya mengucapkan terima kasih atas dukungan moral dan motivasi yang diberikan selama proses penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- [1] B. King, "Bank 3.0. Why Bank. No Longer Somewhere You Go Something You Do.", Marshall Cavendish International, Singapore, (2013).
- [2] J. Mattila, T. Seppala, I. Lahteenmaki, "Who holds the reins?—Banks in the crossfire of global platforms.", *Banks Crossfire Glob. Platf.* Novemb., vol. 2, (2018).
- [3] Bank Indonesia, "Indonesia Payment System Blueprint 2025", Bank Indonesia, Jakarta, (2023).
- [4] J. W. Ross, C. M. Beath, M. Mocker, "Designed for digital: How to architect your business for sustained success.", MIT Press, Cambridge, (2019).
- [5] J. Allworth, J. Morrison, L. D'Souza, G. W. Henning, "Design thinking in student affairs: A primer.", Routledge, London, (2021).