

BAB II KAJIAN TEORI

A. Perbankan Syariah

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah mencakup semua hal yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk lembaga, aktivitas bisnis, serta cara dan proses pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah merupakan bank yang memberikan layanan untuk transaksi pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tidak menyediakan fasilitas transaksi pembayaran. Oleh karena itu dasar pemikiran berdirinya bank syariah bersumber atas pelarangan riba yang hal ini seperti di jelaskan di dalam Q.S. Ali Imra>n/3 : 130.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya :

" Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."

Hadis ini menekankan bahwa pelaku usaha — termasuk institusi perbankan — yang menjalankan transaksinya dengan kejujuran dan tanggung jawab akan mendapatkan kedudukan

mulia di sisi Allah. Oleh karena itu, baik Bank Umum Syariah maupun BPRS harus memastikan bahwa setiap bentuk transaksi dilakukan secara transparan, adil, dan sesuai prinsip syariah, agar mencerminkan nilai-nilai Islam dalam praktik ekonomi modern.¹⁰

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfokus pada pemberian kredit dan layanan terkait transaksi pembayaran serta peredaran uang, dengan operasional yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariat Islam. Dengan demikian, Bank Syariah beroperasi berdasarkan tata cara muamalah dalam Islam, yang merujuk pada ketentuan-ketentuan dari Alquran dan Hadis. Muamalah meliputi aturan yang mengatur hubungan antarindividu, baik dalam lingkup pribadi maupun sosial. Aktivitas muamalah meliputi berbagai bidang, seperti jual beli (ba'i), bunga (riba), utang, gadai (rahn), pemindahan utang (hawalah), bagi hasil dalam perdagangan (qira'ah), jaminan (dhomah), persekutuan (syirkah), persewaan, dan perburuan (ijarah).

Salah satu prinsip utama yang menjadi fondasi dalam sistem perbankan syariah adalah larangan terhadap praktik riba, karena riba dinilai merugikan dan tidak sesuai dengan prinsip keadilan dalam Islam. Larangan ini ditegaskan dalam hadis Nabi Muhammad ﷺ yang berbunyi:

لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ أَكِلَ الرِّبَا، وَمُوكَلَّهُ، وَكَاتِبَهُ، وَشَاهِدِيَهُ، وَقَالَ: هُمْ سَوَاءٌ

¹⁰. Tri Inda Fhadila Rahma, 'Perbankan Syariah I', *Buku Diktat*, 2019, p. 2.

Artinya :

"Rasulullah melaknat pemakan riba, pemberi riba, pencatatnya, dan dua saksinya."(HR. Muslim no. 1598)

Sistem operasional Bank Syariah berbeda dari bank konvensional karena menawarkan layanan tanpa bunga. Semua transaksi yang melibatkan pembayaran atau penerimaan bunga dilarang, sehingga Bank Syariah tidak mengenal sistem bunga baik dari nasabah yang meminjam maupun dari nasabah yang menyimpan dana.¹¹

Lembaga keuangan perbankan memainkan peran penting dan sangat dibutuhkan dalam perekonomian masyarakat modern. Melihat kondisi ini, umat Islam merasa perlu untuk mendirikan lembaga perbankan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Muslim, khususnya dalam menggunakan layanan perbankan yang bebas dari riba. Bank berfungsi sebagai perantara jasa keuangan (financial intermediary) dengan tugas utama menghimpun dana dari masyarakat. Dana yang terkumpul ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan yang tidak disediakan oleh lembaga negara maupun swasta.

Bank syariah wajib mengelola operasionalnya secara optimal sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku serta berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Untuk memastikan penerapan prinsip syariah dalam operasionalnya, terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berperan sebagai pihak yang

¹¹. Rahma.

memberikan nasihat kepada bank syariah atau unit usaha syariah (UUS). DPS bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan pengelola bank terhadap prinsip syariah.¹²

Dalam banyak aspek, bank syariah dan bank konvensional memiliki kesamaan, terutama dalam hal teknis penerimaan dana, mekanisme transfer, penggunaan teknologi komputer, persyaratan umum pembiayaan, dan lainnya. Akan tetapi juga banyak perbedaan mendasari antara keduanya. Secara umum perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah sebagai berikut:

Unsur	Bank syariah	Bank konvensional
akad dan aspek legalitas	Hukum islam dan hukum positif	Hukum positif
lembaga penyelesaian sengketa	Badan Arbitase Mu'amalat Indonesia (BAMUI, Basyarnas)	Badan Arbitase Nasional Indonesia
Struktur organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DSN dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan haram
Prinsip organisasi	Bagi hasil, jual beli, sewa	Perangkat bunga

¹². Rahmat Ilyas, 'Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah', *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2.1 (2021), pp. 42–53, doi:10.46367/jps.v2i1.295.

Tujuan	Profit dan falah oriented	Profit oriented
Hubungan nasabah	Kemitraan	Debitur dan kreditur

Menurut definisi bank sebagai lembaga perantara keuangan, bank berperan dalam aktivitas yang berkaitan dengan uang, yang merupakan alat utama untuk mendukung perdagangan. Untuk memastikan operasional bank bebas dari sistem bunga, diterapkanlah prinsip-prinsip muamalah dalam Islam.. Dengan demikian, Bank Islam muncul sebagai alternatif untuk mengatasi konflik antara bunga bank dan riba. Perbankan syariah sendiri mulai berkembang pada tahun 90-an, khususnya setelah diterbitkannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang kemudian direvisi oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, dengan menerapkan sistem bagi hasil dalam operasionalnya, sehingga terbentuklah bank syariah.¹³

B. Manajemen Pemasaran Bank Syariah

1. Pengertian Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah

Manajemen pemasaran dalam perbankan syariah memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan dan daya saing bank syariah dalam industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan perubahan dalam preferensi nasabah, bank syariah harus mengadopsi pendekatan pemasaran yang efektif untuk menarik

¹³. Nurul Inayah and others, 'Perbankan Syariah Oleh', 2020.

dan mempertahankan nasabah, sambil tetap menjaga kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah.

Perbankan syariah menjalankan operasinya berlandaskan prinsip-prinsip Islam, antara lain larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi). Oleh karena itu, manajemen pemasaran dalam bank syariah harus sensitif terhadap nilai-nilai ini dan memastikan bahwa semua kegiatan pemasaran dilakukan dalam kerangka hukum syariah.¹⁴

Sabda rasulullah berbunyi :

إِنَّ النَّجَارَ يُبْعَثُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَجَارًا، إِلَّا مَنْ اتَّقَى وَبَرَ وَصَدَّقَ

"Sesungguhnya para pedagang itu dibangkitkan pada hari kiamat dalam keadaan fajir (berdosa), kecuali orang yang bertakwa, berbuat baik, dan jujur." (HR. Muslim, No. 1603)

Sabda diatas memiliki arti bahwa Pemasaran bank syariah harus dilakukan oleh SDM yang berintegritas. Hadits ini menggarisbawahi bahwa orientasi spiritual (takwa) harus melekat dalam setiap strategi bisnis dan promosi.

Manajemen pemasaran perbankan syariah adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan pemasaran produk dan layanan bank syariah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sambil tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Manajemen pemasaran ini mencakup riset pasar, segmentasi pasar, pengembangan produk, promosi, serta pelayanan pelanggan,

¹⁴. Rahman, 'Strategi Pemasaran Bank Syariah Di Indonesia', Jurnal Ekonomi, 2019, pp. 34-45.

yang semuanya dilakukan dengan memperhatikan nilai-nilai Islam.

Kegiatan pemasaran dalam perbankan syariah memiliki perbedaan mendasar dengan perbankan konvensional, terutama dalam hal produk yang ditawarkan dan cara promosi yang dilakukan. Bank syariah harus memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang dipasarkan tidak melibatkan riba, gharar, atau maysir.¹⁵

2. Strategi Manajemen pemasaran dalam perbankan syariah

2.1. Pengembangan Produk dan Layanan

Pengembangan produk adalah aspek yang sangat penting dalam pemasaran bank syariah. Produk-produk yang ditawarkan harus selalu memenuhi prinsip syariah, seperti tidak mengandung unsur riba, gharar, dan maysir. Bank syariah dapat mengembangkan berbagai produk, antara lain:

a. Produk Pembiayaan Syariah

Seperti murabaha (jual beli dengan margin keuntungan), mudharabah (bagi hasil), musyarakah (kerjasama), dan ijarah (sewa). Produk-produk ini harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang beragam.

b. Produk Tabungan dan Investasi Syariah

¹⁵. H.M Awan, 'Islamic Banking Marketing Strategies: A Case Study in Pakistan', Journal of.16(3) (2020), pp. 58–72.

Bank syariah juga dapat menawarkan produk tabungan atau investasi berbasis syariah, seperti sukuk dan deposito syariah, yang memberikan keuntungan tanpa melibatkan unsur riba.

c. Layanan Digital

Mengingat perkembangan teknologi yang pesat, bank syariah harus memperkenalkan layanan digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, seperti mobile banking, internet banking, dan e-wallet yang sesuai dengan prinsip syariah.¹⁶

2.2. Strategi Promosi dan Komunikasi Pemasaran

Strategi promosi dalam perbankan syariah harus dilakukan dengan cara yang sesuai dengan etika dan nilai-nilai Islam. Beberapa pendekatan promosi yang dapat diterapkan antara lain:

a. Edukasi Nasabah

Salah satu pendekatan pemasaran yang efektif adalah melalui edukasi. Bank syariah perlu memberikan informasi yang jelas mengenai keunggulan produk dan layanan yang ditawarkan, serta bagaimana produk tersebut sesuai dengan prinsip syariah.¹⁷

b. Promosi Digital

¹⁶, Hasan, 'Manajemen Pemasaran Bank Syariah: Pendekatan Teori Dan Praktik', Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama., 2018.

¹⁷. Awan.

Menggunakan media sosial, iklan digital, dan website bank untuk menjangkau nasabah muda dan masyarakat luas. Media sosial dapat dimanfaatkan untuk memberikan edukasi tentang produk syariah sekaligus menjawab pertanyaan nasabah terkait produk dan layanan yang tersedia.

c. Event dan Seminar

Mengadakan seminar atau workshop tentang keuangan syariah dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah, sekaligus membangun citra positif bagi bank syariah tersebut.¹⁸

2.3. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan yang optimal menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah dan membangun loyalitas. Bank syariah perlu memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, sekaligus menghadirkan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Adapun beberapa strategi pelayanan yang dapat diterapkan antara lain::

a. Pelayanan yang Ramah dan Cepat

Memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, baik secara langsung di cabang maupun melalui layanan digital.

b. Transparansi dan Kepercayaan

¹⁸. Rahman.

Bank syariah harus selalu menjaga transparansi dalam setiap transaksi, serta memberikan informasi yang jelas dan tepat mengenai produk dan layanan yang ditawarkan.

c. Layanan Keluhan yang Efektif

Menyediakan saluran bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan dan memberikan solusi secara cepat dan efektif, agar nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.¹⁹

3. Tantangan dalam Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah

Dalam mengimplementasikan strategi pemasaran, bank syariah menghadapi berbagai tantangan, antara lain:

a. Persaingan dengan Bank Konvensional

Salah satu tantangan utama dalam memasarkan bank syariah adalah persaingan ketat dengan bank konvensional yang memiliki sumber daya dan fasilitas lebih besar. Bank konvensional kerap menawarkan produk dengan suku bunga lebih rendah serta pilihan yang lebih beragam bagi nasabah. Kondisi ini mendorong nasabah untuk cenderung memilih bank

¹⁹. Otoritas Jasa Keuangan (2021), *'Panduan Pemasaran Perbankan Syariah Di Era Digital*, Jakarta: OJK.'

konvensional yang dianggap menawarkan keuntungan biaya lebih baik.²⁰

b. Pemahaman Masyarakat yang Terbatas

Walaupun perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, masih banyak masyarakat yang belum benar-benar memahami konsep serta prinsip dasar yang melandasinya.. Akibatnya, banyak konsumen lebih memilih bank konvensional karena mereka lebih akrab dengan produk dan layanannya. Pendidikan dan sosialisasi yang lebih efektif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.²¹

c. Keterbatasan Infrastruktur Digital

Bank syariah sering menghadapi tantangan dalam hal pengembangan dan pemanfaatan teknologi digital yang dapat mempercepat proses transaksi dan memperluas layanan mereka. Keterbatasan infrastruktur digital menghambat kemampuan bank syariah untuk bersaing dengan bank konvensional yang telah memiliki sistem perbankan digital lebih maju.²²

²⁰. M. Rafiq, 'Islamic Banking: Challenges and Prospects', *Journal of Islamic Economics*, 13(2) (2019), pp. 79–91.

²¹. Hasan.

²². R. Saeed, M., & Sheikh, 'Digital Transformation in Islamic Banking: Challenges and Opportunities', *Journal of Islamic Business and Management*, 13(2) (2020), pp. 71–86.

C. Efektifitas Transformasi Sistem Perbankan Syariah

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak besar pada transformasi industri keuangan, khususnya dalam perbankan syariah. Digitalisasi perbankan syariah juga membuka peluang untuk memperluas akses masyarakat Muslim terhadap layanan keuangan syariah. Dengan adopsi teknologi seperti aplikasi perbankan online dan mobile banking, nasabah kini dapat mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah dan cepat melalui platform digital. Selain meningkatkan kenyamanan bagi nasabah, hal ini juga mengurangi kendala terkait akses fisik dan waktu, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat menggunakan layanan keuangan syariah.²³

Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai lembaga regulator independen, memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur dan mengawasi sektor perbankan syariah untuk memastikan kestabilan serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, muncul tantangan baru dalam penyesuaian regulasi agar perbankan syariah dapat beradaptasi dan terintegrasi secara maksimal dengan digitalisasi. Pemanfaatan teknologi dalam tren digitalisasi ini memberikan dampak signifikan

²³. Robi Amdes Trimulyana, 'Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah Dan Dampaknya Pada Masyarakat Muslim', *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2.1 (2024), pp. 8–12, doi:10.62070/persya.v2i1.52.

terhadap layanan keuangan syariah secara global, sekaligus memperkuat peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.²⁴

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Transformasi

Efektivitas transformasi sistem perbankan syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

a. Regulasi dan Kebijakan Pemerintah

Kebijakan yang diambil oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sangat berperan penting dalam memberikan landasan hukum yang memadai untuk perkembangan perbankan syariah. Regulasi yang mendukung perkembangan teknologi dan digitalisasi dalam perbankan syariah dapat mempercepat proses transformasi.²⁵

b. Perkembangan Teknologi Informasi

Pesatnya perkembangan teknologi digital, termasuk mobile banking, sistem pembayaran digital, dan penggunaan artificial intelligence (AI), menjadi faktor kunci yang memungkinkan perbankan syariah untuk

²⁴. N Hasanah, M N Sayuti, and ..., 'Optimalisasi Regulasi Perbankan Syariah Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Akselerasi Transformasi Digital', ... *Terapan Dan Keuangan*, 13.03 (2024), pp. 709–23 <<https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/36621>>.

²⁵. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)., 'Laporan Tahunan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia.', *Jakarta: OJK.*, 2020.

beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi.²⁶

c. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan tenaga kerja yang memiliki keterampilan di bidang perbankan syariah dan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan transformasi. Bank-bank syariah perlu memperkuat pelatihan dan pengembangan SDM agar dapat bersaing dalam era digital.²⁷

d. Persaingan dengan Perbankan Konvensional

Bank syariah dihadapkan pada persaingan ketat dengan bank konvensional yang memiliki lebih banyak sumber daya dan pengalaman dalam layanan perbankan digital. Oleh karena itu, transformasi yang efektif harus mampu menjawab tantangan ini dengan inovasi yang berkelanjutan.²⁸

2. Implementasi Teknologi dalam Transformasi Perbankan Syariah

Implementasi teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam transformasi sistem perbankan syariah. Beberapa teknologi yang telah diterapkan dalam perbankan syariah antara lain:

²⁶. Bank Indonesia, 'Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Bank Indonesia*, 2020.

²⁷. H Amin, 'Manajemen Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik.', *Jakarta: Erlangga*, 2015.

²⁸. R. Riyadi, 'Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Era Digital.', *Yogyakarta: UGM Press.*, 2018.

a. Mobile Banking

Teknologi ini memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan perangkat seluler. Ini membantu memperluas jangkauan layanan perbankan syariah, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau oleh cabang fisik bank.²⁹

b. Blockchain dan Fintech

Beberapa bank syariah mulai mengadopsi teknologi blockchain untuk mempercepat proses transaksi dan meningkatkan transparansi. Selain itu, fintech berbasis syariah juga mulai berkembang untuk memberikan solusi keuangan yang lebih inklusif.³⁰

c. Big Data dan Artificial Intelligence

Teknologi big data dan AI digunakan untuk menganalisis data nasabah, memprediksi tren pasar, dan memberikan layanan yang lebih personalisasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.³¹

3. Indikator Efektivitas Transformasi Sistem Perbankan Syariah

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas transformasi sistem perbankan syariah antara lain:

a. Peningkatan Jumlah Nasabah

²⁹. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 'Statistik Perbankan Syariah Indonesia.', Jakarta: Kementerian Keuangan, 2021.

³⁰. M Adnan, "Blockchain Dan Fintech Dalam Perbankan Syariah: Peluang Dan Tantangan", *Jurnal Keuangan Syariah*, 7(1) (2021), pp. 22–35.

³¹. M. A. Choudhury, "Artificial Intelligence Dalam Perbankan Syariah", *Journal of Islamic Finance*, 9(3) (2018), pp. 99–110.

Salah satu indikator utama keberhasilan transformasi adalah pertumbuhan jumlah nasabah, baik dari segmen ritel maupun bisnis.

b. Kinerja Keuangan Bank

Rasio profitabilitas, rasio pembiayaan bermasalah (NPL), dan pertumbuhan aset adalah beberapa indikator yang menunjukkan kinerja keuangan bank syariah setelah transformasi.

c. Tingkat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah merupakan indikator yang penting dalam menilai efektivitas transformasi, terutama terkait dengan layanan digital dan kenyamanan penggunaan aplikasi perbankan.³²

D. Mobile Banking *BYOND* by BSI

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking (m-banking) merupakan inovasi terkini dalam perkembangan teknologi seluler. Walaupun ATM, layanan perbankan via telepon, dan internet telah lama menjadi cara yang efektif untuk menyampaikan layanan perbankan tradisional, m-banking hadir sebagai saluran terbaru yang kini diadopsi oleh bank ritel dan lembaga keuangan mikro, baik di negara maju

³². Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 'Indikator Kinerja Bank Syariah Di Indonesia.', *Jakarta: OJK*, 2021.

maupun berkembang. Kehadiran m-banking diprediksi akan membawa pengaruh besar terhadap dinamika pasar keuangan.

Meningkatnya penggunaan smartphone turut mendorong lonjakan permintaan terhadap layanan perbankan melalui perangkat seluler ini. Sebagai tanggapan, semakin banyak institusi perbankan, lembaga mikro keuangan, perusahaan teknologi, dan penyedia jasa yang mulai menawarkan layanan m-banking beserta beragam produk serta aplikasi terbaru. Inisiatif ini bertujuan untuk memperluas jangkauan nasabah—terutama mereka yang belum tersentuh layanan perbankan konvensional—serta memperkuat hubungan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, memperbesar pangsa pasar, dan membuka lapangan pekerjaan baru.

Bank Syariah Indonesia telah meluncurkan banyak produk Digital Banking. Bertujuan untuk memudahkan para nasabah bertransaksi. Pada era sekarang masyarakat umum lebih banyak yang menggunakan e-commerce yang mana sangat mempermudah transaksi dan aman. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu melakukan strategi pemasaran guna menarik minat nasabah agar memanfaatkan produk *digital banking* yang telah disediakan.³³

2. Latar Belakang Kehadiran *BYOND by BSI*

³³. Kartika Marella Vanni and Viki Safirotu Nadan, 'Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3.2 (2023), pp. 237–48, doi:10.36908/jimpa.v3i2.197.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar pada industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Digitalisasi layanan perbankan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mendukung transformasi digital ini adalah *BYOND* by BSI. *BYOND* by BSI merupakan aplikasi mobile banking terbaru yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari strategi transformasi digitalnya. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah, dengan fitur-fitur yang memudahkan berbagai aktivitas perbankan syariah. Layanan ini merupakan platform perbankan digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, serta konsultasi layanan berbasis prinsip syariah. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing BSI dalam industri perbankan syariah yang terus berkembang pesat di Indonesia.

Suatu hadist yang berhubungan dengan inovasi modern yang berbunyi :

مَنْ أَحْدَثَ فِي أَمْرِنَا هَذَا مَا لَيْسَ فِيهِ، فَهُوَ رَدٌّ

Artinya: *"Barang siapa membuat hal baru dalam urusan kami (agama) yang tidak ada dasarnya, maka itu tertolak."* (HR. Bukhari dan Muslim)

Mobile banking adalah inovasi yang mubah, selama tidak melanggar prinsip syariah. Maka penting bagi BSI Mobile untuk memastikan bahwa fitur-fitur seperti zakat online, transfer, pembiayaan, dan investasi tetap mengikuti fatwa dan ketentuan Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI).Efektivitas *BYOND* by BSI juga dapat dinilai dari sejauh mana layanan ini mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi perbankan syariah. Fitur-fitur seperti transfer dana antarbank, infaq, shodaqoh, pembayaran zakat dan wakaf, serta layanan konsultasi keuangan berbasis syariah yang menjadi nilai tambah atau keunggulan tersendiri dibandingkan dengan layanan digital perbankan konvensional. Semakin banyak fitur yang tersedia pada layanan perbankan digital, semakin besar pula tingkat adopsi dan pemanfaatannya oleh nasabah.Oleh sebab itu, pengembangan layanan *BYOND* by BSI perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi perbankan digital.³⁴

3. Fitur Fitur Unggulan *BYOND* by BSI

Sebagai bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia, aplikasi *BYOND* by BSI dirancang untuk memberikan pengalaman layanan perbankan syariah yang modern, mudah diakses, dan terintegrasi dengan nilai-nilai Islam. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai

³⁴. Mariyah Ulfah and others, 'Efektivitas *BYOND* By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo', 2025.

sarana edukasi dan pendamping finansial berbasis syariah. Adapun fitur-fitur unggulannya meliputi:

a. Pembukaan Rekening Online (Digital Onboarding)

Melalui *BYOND* by BSI, calon nasabah dapat membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang. Cukup dengan mengisi data diri, mengunggah dokumen identitas, dan melakukan verifikasi wajah (face recognition), rekening tabungan syariah bisa langsung diaktivasi. Manfaatnya yaitu mempercepat proses akuisisi nasabah dan mendukung inklusi keuangan syariah.

b. Transfer Dana dan Transaksi Keuangan Real-Time

Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti:

- Transfer antar rekening BSI
- Transfer antar bank (dengan BI-FAST)
- Pembayaran QRIS
- Top-up e-wallet (GoPay, OVO, DANA, dll)
- Pembayaran virtual account

Manfaat: mempercepat proses transaksi tanpa harus antri di kantor cabang atau ATM.

c. Pembayaran Tagihan dan Pembelian Produk Digital

Fitur ini memungkinkan nasabah membayar berbagai tagihan secara langsung melalui aplikasi, seperti:

- Tagihan PLN, PDAM, BPJS

- Paket data dan pulsa seluler
- Internet rumah, TV kabel, cicilan kendaraan

Manfaat: nasabah tidak perlu berpindah aplikasi untuk menyelesaikan tagihan rutin.

d. Fitur Islami (Spiritual Features)

BYOND by BSI juga menyediakan fitur-fitur islami, seperti:

- Arah kiblat
- Jadwal salat harian
- Notifikasi waktu salat
- Baca Al-Qur'an digital
- Kalkulator zakat dan donasi sedekah
- Pembayaran zakat/infaq melalui lembaga resmi

Manfaat: mendukung gaya hidup keuangan dan ibadah yang sesuai dengan prinsip Islam.

e. Manajemen Keuangan Pribadi (Personal Financial Management)

Aplikasi ini menyediakan ringkasan transaksi dan pengeluaran bulanan, serta:

- Laporan mutasi rekening harian/bulanan
- Kategori pengeluaran (belanja, transportasi, dsb.)
- Reminder tagihan dan cicilan

Manfaat: membantu nasabah mengelola keuangan dengan lebih bijak dan terstruktur.

f. Fitur Investasi dan Produk Keuangan Syariah

Nasabah dapat mengakses produk-produk investasi syariah, seperti:

- Deposito iB
- Reksa dana syariah (via kerja sama fintech)
- Simulasi pembiayaan syariah (KPR, kendaraan, multiguna)
- Informasi pembiayaan yang aktif (angsuran dan sisa cicilan)

Manfaat: memperluas akses terhadap produk-produk syariah berbasis digital.

g. Promo dan Program Loyalitas Nasabah

Aplikasi *BYOND* memberikan akses khusus untuk promo BSI, diskon merchant, cashback, hingga hadiah undian untuk transaksi tertentu. Program loyalitas ini mendukung keterlibatan nasabah terhadap ekosistem digital BSI.

Manfaat: meningkatkan engagement dan kepuasan nasabah secara langsung.

h. Customer Support Online dan Chatbot

Tersedia fitur bantuan (help center) serta chatbot yang bisa diakses langsung dari aplikasi. Nasabah juga dapat membuat tiket pengaduan atau keluhan, serta mengecek status penanganan secara transparan. Manfaat:

meningkatkan efisiensi pelayanan dan responsivitas terhadap masalah nasabah.

E. Pelayanan Nasabah Bank Syariah

Pelayanan nasabah di bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan bank konvensional, karena bank syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam memberikan layanan dan produk kepada nasabah. Bank syariah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah dengan tetap mengedepankan keadilan, transparansi, dan keberkahan sesuai dengan hukum Islam.³⁵

Nilai-nilai ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil, berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."

Penerapan manajemen pada perbankan syariah, khususnya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah maupun calon nasabah, memegang peranan penting untuk menjamin kinerja perbankan yang maksimal. Kinerja sumber daya manusia, kinerja

³⁵. Asyraf Wajdi Dusuki, 'Islamic Banking and Finance: The New Challenges of Islamic Financial Markets', 2010.

operasional bank syariah, serta kinerja secara keseluruhan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan usaha perbankan syariah. Pada dasarnya, tujuan utama dari bisnis jasa adalah untuk memastikan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Dalam memberikan pelayanan yang tepat, efektif, dan efisien, terdapat berbagai aspek yang harus diperhatikan, mulai dari proses perencanaan untuk merancang pelayanan yang baik, penerapan rencana pelayanan sebagai standar dan ketentuan yang jelas, pengarahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah, hingga pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan.³⁶

Pelayanan nasabah di bank syariah didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang meliputi larangan terhadap bunga (riba), gharar (ketidakjelasan), dan maisir (perjudian). Karena itu, bank syariah menawarkan produk dan layanan yang didasarkan pada akad-akad sesuai syariah, seperti murabahah, mudharabah, ijarah, dan musyarakah.³⁷

³⁶. Hery Purwanto, 'MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH HERY PURWANTO FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNSIQ JAWA TENGAH DI WONOSOBO', 5 (2019), p. 106 <[https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/syariati/article/download/1189/679/#:~:text=Pelayanan perbankan syariah yang dimaksud, calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan](https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/syariati/article/download/1189/679/#:~:text=Pelayanan%20perbankan%20syariah%20yang%20dimaksud,calon%20nasabahnya%20sehingga%20kepuasan%20pelanggan)>.

³⁷. M. Umer Chapra, 'Islamic Banking and Economic Development: An Analysis of the Present and Future Prospects', 2015.

Dalam Islam, kejujuran dalam aktivitas muamalah merupakan nilai yang sangat ditekankan. Hal ini ditegaskan dalam sabda Rasulullah yang berbunyi:

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ، وَالصِّدِّيقِينَ، وَالشُّهَدَاءِ

Artinya :

"Pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi, orang-orang yang benar, dan para syuhada." (HR. Tirmidzi, no. 1209 – dinilai hasan shahih)

Bank syariah menawarkan beberapa keunggulan, antara lain:

i. Prinsip Halal

Semua produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah telah memenuhi prinsip syariah, yang memberikan rasa aman bagi nasabah yang ingin menjaga kekayaan dan investasinya dari kegiatan yang haram.

j. Keadilan dan Transparansi

Tidak ada praktek eksploitasi yang terkait dengan bunga, sehingga nasabah dan bank memiliki hubungan yang saling menguntungkan.

k. Pendekatan Sosial

Bank syariah sering kali lebih peduli terhadap kegiatan sosial dan pengembangan ekonomi umat, melalui program CSR dan pembiayaan usaha kecil.³⁸

³⁸. Kasmir, 'Bank and Banking', 2018.

Meskipun bank syariah memiliki berbagai keunggulan, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, seperti:

a. Kurangnya Pemahaman tentang Produk Syariah

Banyak nasabah yang masih belum sepenuhnya memahami produk dan layanan syariah.

b. Kompleksitas Akad Syariah

Beberapa akad yang digunakan dalam transaksi syariah sering kali memerlukan pemahaman yang mendalam dan bisa membuat proses pelayanan menjadi lebih rumit dibandingkan dengan bank konvensional.

c. Kompetisi dengan Bank Konvensional

Bank syariah sering kali harus bersaing dengan bank konvensional yang menawarkan layanan lebih mudah diakses, meskipun bank syariah berfokus pada prinsip kehalalan dan keberkahan.³⁹

³⁹. M. Harahap, 'Manajemen Perbankan Syariah: Konsep Dan Praktik.', Jakarta: Kencana., 2019.