

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan digitalisasi layanan keuangan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi digital dalam sektor perbankan telah mengubah pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional menuju sistem berbasis elektronik yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Saat ini, mayoritas transaksi perbankan nasional telah dilakukan melalui kanal digital, yang menunjukkan bahwa layanan digital telah menjadi kebutuhan utama masyarakat. Kondisi ini mendorong perbankan untuk menjadikan digitalisasi sebagai strategi utama dalam meningkatkan daya saing, efisiensi operasional, serta perluasan inklusi keuangan.

Seiring dengan perkembangan tersebut, perbankan syariah juga dituntut untuk melakukan penyesuaian dan inovasi agar tetap relevan dalam ekosistem keuangan digital. Digitalisasi dalam perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan layanan, tetapi juga sebagai upaya menjaga nilai-nilai dasar syariah seperti *Amanah*, keadilan, dan transparansi. Oleh karena itu, kualitas sistem digital menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga

keuangan syariah, mengingat kepercayaan merupakan fondasi utama dalam hubungan antara bank dan nasabah.

Sebagai respons atas tuntutan tersebut, Bank Syariah Indonesia terus melakukan transformasi layanan berbasis digital. Bank Syariah Indonesia mencatat bahwa hampir seluruh transaksi nasabah telah dilakukan melalui layanan digital, dengan jumlah pengguna aktif aplikasi perbankan digital mencapai jutaan orang dan volume transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya.¹ Peningkatan ini menunjukkan tingginya ketergantungan nasabah terhadap layanan digital Bank Syariah Indonesia, sekaligus menegaskan pentingnya stabilitas dan keandalan sistem digital dalam mendukung kinerja perbankan syariah.

Upaya transformasi digital Bank Syariah Indonesia mencapai tahap yang lebih maju dengan diluncurkannya aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia, yang dirancang sebagai pengembangan paling mutakhir dari aplikasi sebelumnya, yaitu Bank Syariah Indonesia Mobile. *Byond* Bank Syariah Indonesia dikonsep sebagai aplikasi *super-app* yang mengintegrasikan berbagai layanan perbankan syariah dalam satu platform, mulai dari transaksi keuangan, pembayaran digital, hingga layanan sosial keislaman. Kehadiran *Byond* Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional,

¹ Biqwanto Situmorang, 'BSI: 97,9 Persen Nasabah Gunakan Layanan Digital BSI Bertransaksi', *Antara News*, 2024 <<https://www.antaraneews.com/berita/4239127/bsi-979-persen-nasabah-gunakan-layanan-digital-bsi-bertransaksi>>.

serta kinerja Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan di tengah persaingan industri perbankan digital.²

Dengan meningkatnya kualitas layanan efisiensi, operasional, serta kinerja Bank Syariah Indonesia berpengaruh baik dengan pertumbuhan pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia, termasuk *Byond* Bank Syariah Indonesia, menunjukkan tren yang positif dengan target jutaan pengguna aktif dalam beberapa tahun ke depan. Peluncuran *Byond* Bank Syariah Indonesia sebagai *super-app* perbankan syariah juga mencatat peningkatan migrasi pengguna dari aplikasi sebelumnya, yang menandakan adanya penerimaan pasar terhadap inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia. Namun, peningkatan jumlah pengguna dan volume transaksi tersebut juga diikuti oleh meningkatnya kompleksitas risiko teknologi. Semakin besar ketergantungan nasabah terhadap aplikasi digital, maka semakin besar pula dampak yang ditimbulkan apabila terjadi gangguan layanan, baik terhadap kepuasan nasabah maupun terhadap persepsi kinerja bank.

Dalam praktiknya, layanan perbankan digital tidak terlepas dari berbagai tantangan seperti ancaman kejahatan siber/*cyber*, potensi *fraud*, serta gangguan sistem teknologi informasi. Risiko-risiko tersebut tidak hanya berdampak pada aspek teknis

² Indonesia, “*Byond* Bsi.”

operasional, tetapi juga berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.³ Bagi perbankan syariah, kondisi ini menjadi perhatian serius karena kepercayaan dan kinerja yang merupakan nilai fundamental yang harus dijaga dalam setiap aktivitas operasional.

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, beberapa gangguan layanan digital yang pernah terjadi, termasuk kendala akses aplikasi dan gangguan sistem di wilayah tertentu seperti Aceh, menunjukkan bahwa stabilitas dan keandalan layanan digital masih menjadi tantangan yang perlu dikelola secara berkelanjutan. Gangguan layanan tersebut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah, tetapi juga dapat memengaruhi persepsi terhadap kinerja layanan digital Bank Syariah Indonesia. Ketika layanan digital tidak berjalan optimal, kepercayaan nasabah terhadap kemampuan bank dalam mengelola sistem teknologi secara aman dan profesional berpotensi mengalami penurunan.

Selain gangguan sistem, isu keamanan data dan potensi *fraud* juga menjadi tantangan dalam pengelolaan layanan perbankan digital.⁴ Pada layanan digital seperti *Byond* Bank Syariah

³ Audrey Aulia Putri And Hudi Yusuf, 'Ransomware Di Sektor Keuangan : Studi Kasus Serangan Terhadap Bsi Pada Tahun 2023 Ransomware In The Financial Sector : A Case Study Of Attacks On Bsi In 2023', 2025, 15649–56.

⁴ Antara News, 'Terdakwa Kasus Fraud Bsi Bengkulu Divonis Sembilan Tahun Penjara', *Antara New*

Indonesia, permasalahan keamanan sistem dapat memunculkan keraguan di kalangan pengguna mengenai perlindungan data dan transparansi transaksi. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana kinerja *Byond Bank Syariah* Indonesia mampu tetap optimal di tengah berbagai problem digital, serta bagaimana bank memastikan bahwa inovasi layanan digital yang dikembangkan benar-benar mampu meningkatkan kinerja sekaligus menjaga kepercayaan nasabah.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan layanan perbankan digital yang mampu memberikan rasa aman sekaligus menyediakan informasi yang jelas dan dapat dipercaya bagi pengguna. Dalam layanan digital perbankan, transparansi menjadi salah satu aspek penting karena berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai transaksi, biaya, serta aktivitas layanan yang dilakukan oleh nasabah. Sementara itu, keamanan diperlukan untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari berbagai risiko yang dapat mengganggu kepercayaan pengguna. Penerapan prinsip transparansi dan keamanan yang baik diharapkan dapat menciptakan layanan digital yang lebih terpercaya, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan dan keyakinan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

Berdasarkan pentingnya kedua aspek tersebut, layanan digital *Byond Bank Syariah* Indonesia menjadi relevan untuk

<<https://www.antarane.ws.Com/Berita/4800045/Terdakwa-Kasus-Fraud-Bsi-Bengkulu-Divonis-Sembilan-Tahun-Penjara>>.

dikaji, khususnya dalam melihat bagaimana prinsip transparansi dan keamanan diterapkan dalam layanan perbankan digital. Sebagai layanan digital Bank Syariah Indonesia, Byond menyediakan berbagai fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan secara digital. Dalam penggunaannya, transparansi dan keamanan menjadi bagian penting yang dapat memengaruhi persepsi dan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana penerapan prinsip transparansi dan keamanan pada Byond serta kaitannya dengan eksistensi layanan tersebut di tengah perkembangan dan persaingan layanan perbankan digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan prinsip transparansi dan keamanan pada layanan digital Byond Bank Syariah Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap pengalaman, persepsi, dan penilaian pengguna mengenai keterbukaan informasi serta keamanan dalam penggunaan layanan Byond. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi layanan berdasarkan pengalaman pengguna serta informasi yang diperoleh dari pihak Bank Syariah Indonesia.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip transparansi dan

keamanan pada layanan digital Byond Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ekonomi syariah, khususnya mengenai kualitas layanan perbankan digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi perbankan syariah dalam meningkatkan transparansi, keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Prinsip Transparansi Dan Keamanan Pada Digital Banking: Studi Pada Eksistensi Byond Bank Syariah Indonesia.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prinsip transparansi dan keamanan berperan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana persepsi pengguna pada penerapan prinsip transparansi dan keamanan memengaruhi eksistensi aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia di tengah persaingan layanan keuangan digital?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk menganalisis bagaimana prinsip transparansi dan keamanan dapat berperan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna pada penerapan prinsip transparansi dan keamanan

memengaruhi eksistensi aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia di tengah persaingan layanan keuangan digital.

D. Kegunaan Masalah

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu ekonomi syariah, khususnya yang berkaitan dengan layanan perbankan digital syariah. Penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan prinsip transparansi dan keamanan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi konseptual dalam memahami keterkaitan antara prinsip transparansi dan keamanan dengan kepercayaan pengguna serta eksistensi layanan digital perbankan syariah, khususnya pada aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia di tengah perkembangan dan persaingan layanan perbankan digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia, khususnya dalam pengembangan dan penguatan aplikasi *Byond* sebagai layanan digital yang

terpercaya, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kepercayaan pengguna melalui penerapan prinsip transparansi dan keamanan secara optimal.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Dinda Anelda, Wiwik Andriani, dan Firman Surya yang berjudul “*Implementasi Prinsip Syariah Dalam Produk Digital Banking Bank Jago Syariah*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip syariah dalam produk Digital banking yang ditawarkan oleh Bank Jago Syariah. Dengan pesatnya perkembangan teknologi finansial, bank syariah dihadapkan pada tantangan untuk mengintegrasikan prinsip syariah dalam produk digital tanpa melanggar ketentuan syariah yang berlaku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif berdasarkan data sekunder, termasuk laporan tahunan dan literatur terkait produk digital syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Jago Syariah telah berhasil mengimplementasikan prinsip syariah dalam produk-produk digitalnya, seperti pembiayaan murabahah dan tabungan syariah, dengan menghindari unsur riba, gharar, dan maysir. Namun, penelitian juga menemukan tantangan signifikan terkait pemahaman nasabah terhadap akad syariah dalam transaksi digital serta potensi risiko keamanan data. Selain itu, terdapat

keterbatasan aksesibilitas produk digital bagi nasabah yang kurang melek teknologi, yang berpotensi menghambat inklusi keuangan. Dampak penerapan teknologi digital terhadap inklusi keuangan menunjukkan hasil yang beragam, di mana segmen masyarakat yang akrab dengan teknologi mendapatkan manfaat signifikan, sementara kelompok dengan literasi teknologi rendah masih menghadapi hambatan dalam memanfaatkan layanan ini. Produk digital syariah yang ditawarkan oleh Bank Jago Syariah cenderung tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah yang belum sepenuhnya memahami akad yang digunakan. Meskipun teknologi yang diterapkan sudah canggih, masalah perlindungan data nasabah tetap menjadi perhatian. Penelitian ini menyarankan agar Bank Jago Syariah memperkuat edukasi nasabah terkait produk-produk digital syariah dan meningkatkan sistem keamanan untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan transparansi. Selain itu, perlu dikembangkan strategi untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui penyederhanaan akses teknologi bagi nasabah yang kurang melek digital. Penerapan teknologi seperti blockchain juga diusulkan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.⁵

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ahmad Fauzi yang berjudul “*Prinsip Amanah Dalam Keamanan Data Nasabah*

⁵ dan Firman Surya Dinda Anelda, Wiwik Andriani, ‘Implementasi Prinsip Syariah Dalam Produk Digital Banking Bank Jago Syariah’, *Jurnal Miftahul Ulum Pendidikan Dan Ekonomi*, 3.2 (2025), 78–85.

Pembiayaan Syariah Digital". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep *Amanah* sebagai prinsip tata kelola yang baik (good corporate governance) dalam praktik perbankan syariah digital, khususnya dalam upaya menjaga dan melindungi data nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan. Data diperoleh melalui penelaahan berbagai literatur yang berkaitan dengan fiqh muamalah, regulasi perbankan syariah, serta kebijakan perlindungan data di era digital. Analisis dilakukan untuk memahami bagaimana nilai *Amanah* diintegrasikan dalam sistem tata kelola lembaga keuangan syariah yang memanfaatkan teknologi digital. Hasil kajian menunjukkan bahwa prinsip *Amanah* menuntut lembaga perbankan syariah untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan keamanan informasi nasabah sebagai bentuk tanggung jawab etis sekaligus kewajiban hukum. Penerapan nilai *Amanah* dalam operasional perbankan syariah digital tercermin dalam praktik transparansi pengelolaan data, penguatan infrastruktur keamanan sistem informasi, serta kepatuhan terhadap regulasi yang mengatur perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, *Amanah* tidak hanya dipahami sebagai nilai moral, tetapi juga sebagai prinsip strategis yang berperan dalam memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendukung keberlangsungan industri perbankan syariah di tengah perkembangan teknologi digital.⁶

⁶ Ahmad Fauzi, 'Prinsip Amanah Dalam Keamanan Data Nasabah Pembiayaan Syariah Digital', *JAMER : Jurnal Akuntansi Merdeka*, 7.1 (2026), 16–22 <<https://doi.org/10.33319/jamer.v7i1.155>>.

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Shaila Aulia Sari Lubis, Miftahul Jannah Harahap, Nova Haerani Harahap, Divia Desliana Harahap, Yunanda Eka Putra yang berjudul “*Kajian Literatur E-Banking, Keamanan Akses, dan Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah: Implikasi Bagi Kota Medan*”. Studi Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan e-banking terhadap keamanan akses serta kepercayaan nasabah dalam bertransaksi pada perbankan syariah di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah studi literatur (library research) dengan mengumpulkan, membandingkan, dan mensintesis temuan dari berbagai artikel jurnal nasional periode 2021-2025 yang relevan dengan e-banking, keamanan siber, dan kepercayaan nasabah perbankan syariah. Hasil kajian menunjukkan bahwa e-banking memberikan kemudahan transaksi namun sekaligus meningkatkan eksposur terhadap risiko siber seperti peretasan, phishing, dan potensi kebocoran data, sebagaimana tercermin dari sejumlah insiden gangguan sistem yang pernah dialami bank syariah nasional. Persepsi keamanan yang kuat terbukti menjadi faktor penentu utama terbentuknya kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya memengaruhi minat penggunaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan sistem keamanan siber, transparansi kebijakan perlindungan data, serta edukasi literasi digital kepada nasabah merupakan langkah strategis yang perlu diprioritaskan oleh bank syariah di Kota Medan untuk menjaga

dan meningkatkan kepercayaan nasabah di tengah akselerasi transformasi digital perbankan syariah nasional.⁷

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Antonius Arthur Aripin yang berjudul “*Potensi Pemanfaatan Teknologi Blockchain Terhadap Ketepatan Waktu, Efisiensi Dan Keamanan Proses Operasi Ada Subsektor Perbankan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam potensi penerapan teknologi *Blockchain* dalam meningkatkan keamanan, efisiensi, dan efisiensi layanan perbankan digital, khususnya pada sektor perbankan syariah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi *Blockchain* memiliki peran strategis dalam memperkuat sistem keamanan data, meningkatkan efisiensi transaksi, serta membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Meskipun demikian, penerapan *Blockchain* pada perbankan syariah Indonesia masih belum optimal karena menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, belum adanya regulasi yang komprehensif, serta rendahnya tingkat pemahaman dan kesiapan pelaku industri maupun masyarakat terhadap teknologi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari regulator dan

⁷ Yunanda Eka Putra Shaila Aulia Sari Lubis, Miftahul Jannah Harahap, Nova Haerani Harahap, Divia Desliana Harahap, ‘Kajian Literatur E-Banking ,Keamanan Akses , Dan Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah : Implikasi Bagi Kota Medan’, 1.2 (2026), 115–22.

pelaku industri perbankan syariah untuk mendorong pemanfaatan *Blockchain* secara lebih optimal dan sesuai dengan prinsip.⁸

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Agus Arwani, Unggul Priyadi yang berjudul “*Eksplorasi Peran Teknologi Blockchain dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Keuangan Islam: Tinjauan Sistematis*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi *Blockchain* dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam keuangan Islam. Metode penelitian dengan melakukan tinjauan sistematis terhadap literatur yang ada, penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sumber termasuk artikel jurnal, internet, dan buku, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Blockchain* meningkatkan keamanan data, transparansi transaksi, dan memiliki sistem yang bersifat desentralisasi. Ini relevan dengan kebutuhan transparansi dan akuntabilitas dalam keuangan Islam, seperti dalam praktik zakat dan wakaf. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *Blockchain* dapat memberikan perbaikan signifikan dalam transparansi dan akuntabilitas di sektor keuangan Islam. Implikasinya meliputi potensi untuk memperkuat kepercayaan publik dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan Islam, sekaligus

⁸ Terhadap Ketepatan Waktu And Others, ‘Potential Use Of *Blockchain* technology On Timeliness , Efficiency And Security Of Operating Processes In Banking By ’, 1789, 2018.

menghadapi tantangan dalam kepatuhan syariah dan adaptasi teknologi.⁹

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Tomaž Kukman dan Sergej Gričar yang berjudul “*Blockchain for Quality: Advancing Security, Efficiency, and Transparency in Financial Systems*”. Studi ini mengkaji tonggak-tonggak penting dalam *Blockchain*, termasuk *Bitcoin*, *Ethereum*, dan *Binance Coin (BNB)*, dan peran mereka dalam membentuk kembali keuangan global dengan mengotomatiskan proses dan mengurangi ketergantungan pada perantara. Selain itu, studi ini mengevaluasi dampak *Blockchain* pada manajemen kualitas, khususnya menekankan bagaimana sistem buku besar yang tidak dapat diubah meningkatkan keandalan dan transparansi transaksi keuangan. Terlepas dari tantangan seperti skalabilitas, konsumsi energi, dan hambatan regulasi, potensi *Blockchain* untuk mendefinisikan kembali kualitas transaksi dalam layanan keuangan sangat jelas. Penelitian ini berkontribusi pada literatur yang berkembang dengan mengintegrasikan teknologi *Blockchain* dan sistem manajemen kualitas tradisional, memberikan perspektif komprehensif tentang bagaimana kedua domain tersebut saling memengaruhi. Temuan-temuan tersebut menggarisbawahi kemampuan *Blockchain* untuk

⁹ No April And Agus Arwani, ‘Eksplorasi Peran Teknologi *Blockchain* dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Keuangan Islam : Tinjauan Sistematis’, 2.2 (2024), 23–37.

mendorong inovasi dalam layanan keuangan sambil mengatasi masalah keamanan, efisiensi, dan kualitas operasional.¹⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dipilih karena peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh informasi yang aktual dan faktual terkait dengan penerapan prinsip transparansi dan keamanan dalam layanan digital *Byond Bank Syariah Indonesia*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah **pendekatan kualitatif**. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan persepsi, pengalaman, dan pemahaman pengguna

¹⁰ Tomaž Kukman And Sergej Griž, 'Blockchain for Quality : Advancing Security , Efficiency , And Transparency In Financial Systems', 2025, 1–19.

terhadap penerapan prinsip transparansi dan keamanan yang meliputi transparansi, keamanan, dan *Immutability* dalam layanan digital *Byond* Bank Syariah Indonesia.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu, yaitu aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena secara mendalam dalam konteks nyata. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menganalisis bagaimana penerapan prinsip transparansi dan keamanan berperan dalam membangun kepercayaan pengguna serta memengaruhi eksistensi aplikasi di tengah persaingan layanan keuangan digital.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan **Mei hingga Juni 2026**. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penelitian serta ketersediaan waktu peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia dengan fokus kajian pada layanan digital

Byond Bank Syariah Indonesia. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang aktif mengembangkan layanan keuangan digital berbasis teknologi modern.

Aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan inovasi layanan digital terbaru yang diharapkan mampu menjawab tantangan dalam aspek transparansi, keamanan khususnya dalam membangun kepercayaan pengguna pada sistem perbankan syariah digital.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas:

Tabel 1.1 Daftar Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jenis kelamin	Waktu	Keterangan
1	Rina	P	9 tahun	Customer Service

				/Karyawan Bank BSI
2	Rahmi	P	4 tahun	Mahasiswa
3	Rahma	P	3 tahun	Mahasiswa
4	Hafiz	P	5 tahun	Karyawan swasta
5	Dela	P	4 tahun	Mahasiswa
6	Fathasyah Aulia	P	3 tahun	Mahasiswa
7	Fikki	L	4 tahun	Mahasiswa

- a. Pihak internal Bank Syariah Indonesia , yaitu individu yang memahami pengelolaan, pengembangan, dan operasional layanan digital *Byond* Bank Syariah Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan aspek keamanan sistem, transparansi transaksi, serta pengelolaan risiko informasi teknologi.
- b. Nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai pengguna aplikasi *Byond* , yaitu nasabah yang secara aktif menggunakan layanan digital *Byond* dalam melakukan transaksi dan aktivitas perbankan. Informan dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan perbankan digital sehingga dapat memberikan informasi mengenai penerapan prinsip transparansi dan

keamanan yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut. Pengalaman pengguna diperlukan untuk mengetahui bagaimana informasi transaksi disampaikan secara terbuka dan jelas serta bagaimana keamanan data dan transaksi dirasakan oleh pengguna. Adapun kriteria informan nasabah dalam penelitian ini meliputi: (1) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia; (2) telah menggunakan aplikasi Byond secara aktif; (3) telah menggunakan Byond selama minimal 3 tahun; (4) pernah melakukan transaksi atau menggunakan fitur layanan perbankan melalui Byond; (5) memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan digital sehingga mampu memberikan informasi mengenai aspek transparansi dan keamanan; dan (6) bersedia memberikan informasi berdasarkan pengalaman dan persepsi selama menggunakan layanan digital Byond.

Informan tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai penerapan prinsip transparansi dan keamanan pada aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia serta pengaruhnya terhadap kepercayaan dan eksistensi layanan digital perbankan syariah.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari kata-kata, tindakan, serta data pendukung lainnya seperti dokumen dan arsip. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian, khususnya pengguna aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia. Data ini digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap penerapan prinsip transparansi dan keamanan dalam layanan perbankan syariah digital.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, laporan resmi, dokumen kebijakan, serta publikasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Data ini digunakan sebagai bahan pendukung untuk memperkuat analisis dan pembahasan hasil penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. **Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran awal mengenai fenomena yang diteliti. Observasi dilakukan dengan mencermati kondisi, aktivitas, serta penggunaan layanan digital *Byond* Bank Syariah Indonesia sebagaimana yang terjadi dalam praktik.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi awal sebelum melakukan penelitian mendalam untuk memperoleh informasi pendahuluan terkait penggunaan aplikasi *Byond*, fitur layanan, serta pola interaksi pengguna dengan sistem perbankan digital syariah. Hasil observasi tersebut kemudian dicatat secara sistematis dan digunakan sebagai dasar untuk memperdalam proses pengumpulan data selanjutnya.

b. Wawancara (*In-Depth Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan memperoleh informasi secara mendalam. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak internal Bank Syariah Indonesia serta nasabah sebagai pengguna aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia. Jenis

wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Wawancara dilakukan secara langsung maupun berani, disesuaikan dengan kondisi dan kesediaan informan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan Arah pembimbing dan fokus pada penerapan prinsip transparansi dan keamanan, kepercayaan pengguna, serta eksistensi aplikasi *Byond* di tengah persaingan layanan keuangan digital.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun dan menyimpan data pendukung yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara. Bentuk dokumentasi yang dikumpulkan meliputi tangkapan layar (*screenshot*) aplikasi *Byond* Bank Syariah Indonesia, foto kegiatan penelitian, dokumen resmi, laporan, serta arsip dan publikasi lain yang berkaitan dengan layanan perbankan digital syariah. Dokumentasi data tersebut digunakan sebagai bukti

pendukung guna memperkuat keabsahan dan validitas hasil penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif. Dimana dalam analisis ini dilakukan dengan mengorganisirkan data serta memilahnya agar dapat dikelola dan dipelajari sehingga dapat memutuskan apa yang dapat disampaikan kepada pihak lain. Ada 3 cara analisis data, yaitu :

1). Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyaring, memilih, dan menyederhanakan data mentah dari lapangan agar lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian.

2). Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan dalam analisis data kualitatif di mana data yang telah direduksi disusun dan disajikan secara sistematis agar dapat dipahami dan dianalisis lebih lanjut oleh peneliti.

3). Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif, yaitu proses merumuskan makna, pola, atau temuan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Pada tahap ini, peneliti

menyimpulkan hasil penelitian secara menyeluruh berdasarkan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.¹¹

G. Sistematika Kepenulisan

Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai substansi penelitian yang telah disusun, maka diperlukan adanya sistematika pembahasan yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah yang melandasi penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini membahas refleksi teoritis yang relevan dengan penelitian, meliputi teori-teori mengenai teknologi *Blockchain*, prinsip-prinsip *Blockchain* yang mencakup transparansi, keamanan, dan *Immutability* pada eksistensi aplikasi digital.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 2020.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, yaitu Bank Syariah Indonesia dengan fokus pada layanan digital *Byond* Bank Syariah Indonesia. Pembahasannya meliputi sejarah singkat Bank Syariah Indonesia, visi dan misi, struktur organisasi secara umum, serta gambaran layanan dan fitur utama aplikasi *Byond* sebagai objek kajian dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah tentang analisis terkait.

BAB V PENUTUP

Pada bagian akhir bab ini berisikan tentang kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian, serta berisi saran-saran berdasarkan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA