

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Transparency Theory* (Brad L. Rawlins)

Transparency Theory merupakan teori yang dikembangkan oleh Brad L. Rawlins untuk menjelaskan pentingnya keterbukaan informasi dalam membangun hubungan yang saling percaya antara organisasi dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Menurut Rawlins, transparansi tidak hanya dimaknai sebagai penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga sebagai komitmen organisasi dalam menyediakan informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan. Melalui transparansi, organisasi diharapkan mampu menciptakan komunikasi yang terbuka sehingga setiap kebijakan maupun aktivitas organisasi dapat dipahami dan dievaluasi secara objektif oleh para pemangku kepentingan.

Rawlins menyatakan bahwa transparansi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap organisasi. Organisasi yang menerapkan transparansi akan lebih mudah memperoleh legitimasi karena informasi yang disampaikan bersifat jujur, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan. Sebaliknya, kurangnya keterbukaan informasi dapat menimbulkan asimetri informasi, menurunkan tingkat kepercayaan, dan memunculkan

persepsi negatif terhadap organisasi. Oleh karena itu, transparansi tidak hanya dipandang sebagai bentuk keterbukaan informasi, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada akuntabilitas dan kepercayaan.

Dalam *Transparency Theory*, Rawlins mengemukakan empat dimensi utama yang menjadi indikator transparansi organisasi, yaitu *participation*, *substantial information*, *accountability*, dan *secrecy*. *Participation* menunjukkan keterlibatan para pemangku kepentingan dalam memperoleh maupun memberikan informasi. *Substantial information* mengacu pada penyediaan informasi yang lengkap, akurat, relevan, dan mudah dipahami. *Accountability* merupakan tanggung jawab organisasi dalam menjelaskan serta mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan tindakan yang diambil kepada para pemangku kepentingan. Sementara itu, *secrecy* menggambarkan tingkat keterbukaan organisasi terhadap informasi, di mana semakin rendah praktik penyembunyian informasi yang tidak memiliki alasan yang sah, maka semakin tinggi tingkat transparansi organisasi. Keempat dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana suatu organisasi mampu menerapkan prinsip transparansi secara efektif.¹

B. CIA Triad Theory

¹ Brad Rawlins, 'Measuring the Relationship between Organizational Transparency and Employee Trust', *Public Relations Journal*, 2 (2008).

CIA *Triad Theory* merupakan model dasar dalam keamanan informasi (*information security*) yang menjelaskan bahwa suatu sistem informasi yang baik harus mampu memenuhi tiga prinsip utama, yaitu *Confidentiality* (kerahasiaan), *Integrity* (integritas), dan *Availability* (ketersediaan). Model ini telah menjadi standar konseptual dalam pengembangan maupun evaluasi sistem keamanan informasi dan digunakan sebagai acuan dalam berbagai bidang teknologi informasi, termasuk sistem perbankan digital, *electronic commerce*, dan teknologi *blockchain*. Menurut Whitman dan Mattord, ketiga prinsip tersebut saling berkaitan dalam membentuk sistem informasi yang aman, andal, serta mampu melindungi data dari berbagai ancaman maupun penyalahgunaan.

Prinsip *Confidentiality* mengacu pada perlindungan informasi agar hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki hak atau otorisasi. Perlindungan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme keamanan, seperti autentikasi pengguna, kata sandi, *One Time Password* (OTP), enkripsi, maupun verifikasi biometrik. Selanjutnya, prinsip *Integrity* bertujuan menjaga keutuhan, keakuratan, dan konsistensi data sehingga informasi tidak mengalami perubahan, manipulasi, ataupun kerusakan tanpa izin. Adapun prinsip *Availability* menekankan bahwa informasi dan layanan harus selalu tersedia serta dapat diakses oleh pengguna yang berwenang pada saat dibutuhkan. Ketiga prinsip tersebut menjadi fondasi utama dalam menjaga

keamanan sistem informasi sehingga mampu memberikan perlindungan terhadap data maupun transaksi yang dilakukan oleh pengguna.

Whitman dan Mattord menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem keamanan informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menjaga kerahasiaan data, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mempertahankan integritas informasi serta menjamin ketersediaan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, *CIA Triad* tidak hanya digunakan sebagai kerangka konseptual dalam merancang sistem keamanan informasi, tetapi juga sebagai dasar dalam mengevaluasi tingkat keamanan suatu sistem digital. Dengan menerapkan ketiga prinsip tersebut secara seimbang, suatu sistem informasi diharapkan mampu memberikan perlindungan yang optimal terhadap data, meningkatkan kepercayaan pengguna, serta meminimalkan risiko gangguan keamanan yang dapat memengaruhi kualitas layanan.²

C. Digital Banking

Digital banking merupakan perkembangan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan akses terhadap berbagai produk dan layanan perbankan secara digital. Perkembangan teknologi telah mendorong perubahan dalam industri perbankan, baik dari

² M E Whitman And H J Mattord, *Principles Of Information Security* (Cengage Learning, 2017)
<<https://books.google.co.id/books?id=Ltdudgaaqbaj>>.

sisi cara bank menyediakan layanan maupun dari sisi cara nasabah berinteraksi dengan bank. Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum menjelaskan bahwa layanan digital merupakan produk bank berupa layanan yang diberikan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui media elektronik untuk memberikan akses kepada nasabah atau calon nasabah terhadap produk dan/atau layanan bank³. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa digital banking tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi sebagai sarana transaksi, tetapi juga mencerminkan perubahan dalam penyelenggaraan layanan perbankan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman.

Perkembangan digital banking merupakan bagian dari proses transformasi digital dalam industri perbankan. Digitalisasi memungkinkan bank mengembangkan berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor cabang menjadi layanan yang dapat diakses melalui saluran elektronik. OJK menjelaskan bahwa perkembangan layanan perbankan elektronik, seperti mobile banking dan internet banking, telah memungkinkan transaksi dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu. Selanjutnya, perkembangan tersebut mendorong bank

³ Otoritas Jasa Keuangan, 'Layanan Digital Oleh Bank Umum', *Otoritas Jasa Keuangan*, 2023 <<https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>>.

untuk menyediakan layanan digital yang lebih komprehensif, termasuk proses pembukaan rekening secara mandiri dan berbagai layanan perbankan lainnya melalui perangkat digital. Dengan demikian, digital banking dapat dipahami sebagai perkembangan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi untuk memperluas akses, meningkatkan efisiensi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Transformasi digital dalam perbankan juga menunjukkan bahwa digital banking tidak hanya berkaitan dengan perubahan media transaksi, tetapi mencakup perubahan yang lebih luas dalam proses dan penyelenggaraan layanan perbankan. Osei, Cherkasova, dan Oware menjelaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam penyediaan layanan perbankan telah meningkat secara signifikan dan menjadi bagian penting dari transformasi industri perbankan. Transformasi tersebut berkaitan dengan bagaimana bank memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan produk, layanan, serta hubungan dengan nasabah⁴. Oleh karena itu, keberadaan digital banking menuntut bank untuk tidak hanya menyediakan layanan yang mudah digunakan, tetapi juga mampu menjaga kualitas, keandalan, dan keamanan layanan agar tetap dapat memenuhi harapan pengguna.

⁴ Lambert Kofi Osei, Yuliya Cherkasova, and Kofi Mintah Oware, 'Unlocking the Full Potential of Digital Transformation in Banking: A Bibliometric Review and Emerging Trend', *Future Business Journal*, 9.1 (2023), 1–18 <<https://doi.org/10.1186/s43093-023-00207-2>>.

Dalam penerapannya, digital banking memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari layanan perbankan konvensional, antara lain kemudahan akses, kecepatan transaksi, fleksibilitas waktu dan tempat, serta pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Meskipun memberikan berbagai kemudahan, digitalisasi perbankan juga menghadirkan tantangan baru, terutama berkaitan dengan perlindungan data, keamanan informasi, dan kepercayaan pengguna. Penelitian mengenai transformasi digital sektor perbankan menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan teknologi juga diikuti dengan meningkatnya perhatian terhadap risiko privasi data dan keamanan siber. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas digital banking tidak hanya dapat dinilai dari kemudahan dan kecepatan layanan, tetapi juga dari kemampuan bank dalam memberikan perlindungan terhadap data dan transaksi nasabah.⁵

Berdasarkan uraian tersebut, digital banking dalam penelitian ini dipahami sebagai layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan akses kepada nasabah terhadap produk dan aktivitas perbankan secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Namun, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi dalam menyediakan berbagai fitur, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam membangun kepercayaan pengguna melalui layanan yang

⁵ Shuang Wang and others, 'Data Privacy and Cybersecurity Challenges in the Digital Transformation of the Banking Sector', *Computers & Security*, 147 (2024), 104051
<<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cose.2024.104051>>.

transparan dan aman. Transparansi diperlukan agar nasabah memperoleh informasi yang jelas dan dapat dipahami mengenai aktivitas serta transaksi yang dilakukan, sedangkan keamanan diperlukan untuk memberikan perlindungan terhadap data dan transaksi nasabah. Dengan demikian, prinsip transparansi dan keamanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan digital banking, termasuk dalam layanan Byond Bank Syariah Indonesia yang menjadi objek penelitian ini.

D. Prinsip Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merupakan prinsip yang berkaitan dengan keterbukaan dalam penyampaian informasi kepada pihak yang berkepentingan. Transparansi tidak hanya dimaknai sebagai tersedianya informasi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas informasi yang diberikan, seperti kebenaran, kejelasan, ketepatan, dan kemudahan informasi tersebut untuk dipahami. Rawlins menjelaskan bahwa transparansi berkaitan dengan upaya organisasi menyediakan informasi yang dapat diberikan kepada pemangku kepentingan secara akurat, tepat waktu, seimbang, dan tidak ambigu.⁶ Dengan demikian, transparansi menuntut organisasi untuk tidak sekadar menyediakan informasi, tetapi memastikan bahwa informasi tersebut mampu memberikan pemahaman yang memadai kepada pihak yang menerimanya. Transparansi juga berkaitan dengan persepsi pihak yang

⁶ Rawlins.

menerima informasi, sehingga keterbukaan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana informasi yang disediakan benar-benar dapat digunakan untuk memahami aktivitas dan tindakan organisasi.⁷

Dalam lingkungan digital, transparansi menjadi semakin penting karena interaksi antara penyedia layanan dan pengguna sebagian besar berlangsung melalui sistem elektronik. Pengguna tidak selalu berinteraksi secara langsung dengan petugas, sehingga informasi yang ditampilkan melalui sistem menjadi sumber utama bagi pengguna dalam memahami layanan yang digunakan. Portes, N'Goala, dan Cases menjelaskan bahwa transparansi digital dapat dipersepsikan melalui aspek kejelasan (*clarity*), objektivitas (*objectivity*), dan keterbukaan (*openness*). Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa transparansi dalam layanan digital tidak cukup hanya dengan menyediakan informasi, tetapi informasi tersebut perlu disampaikan secara jelas, benar, dan terbuka sehingga dapat dipahami oleh pengguna⁸. Dalam konteks layanan perbankan digital, transparansi dapat tercermin melalui penyediaan informasi mengenai transaksi, biaya, status transaksi, penggunaan data, serta informasi lain yang berkaitan dengan layanan yang digunakan nasabah.

⁷ Rawlins.

⁸ Audrey Portes, Gilles N'Goala, and Anne-Sophie Cases, 'Digital Transparency: Dimensions, Antecedents and Consequences on the Quality of Customer Relationships', *Recherche et Applications En Marketing (English Edition)*, 35.4 (2020), 72–98 <<https://doi.org/10.1177/2051570720973548>>.

Transparansi memiliki kedudukan penting dalam layanan perbankan karena aktivitas perbankan berkaitan langsung dengan dana dan informasi pribadi nasabah. Dalam layanan digital, nasabah membutuhkan informasi yang memadai agar dapat mengetahui dan memeriksa aktivitas keuangannya secara mandiri. Informasi yang jelas mengenai nominal transaksi, waktu transaksi, biaya, riwayat transaksi, dan status transaksi dapat membantu nasabah memahami aktivitas keuangannya sekaligus mengurangi ketidakpastian dalam menggunakan layanan. Penelitian mengenai transparansi juga menunjukkan bahwa kualitas informasi yang mencakup keterbukaan, kejelasan, dan akurasi dapat berkaitan dengan persepsi terhadap kepercayaan dan kredibilitas penyedia layanan. Oleh karena itu, transparansi menjadi salah satu aspek yang penting dalam membangun hubungan antara bank dengan nasabah, terutama ketika sebagian besar interaksi berlangsung melalui layanan digital.⁹

Dalam perspektif Islam, prinsip transparansi dalam transaksi keuangan telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam Al-Baqarah (2) : (282) yang menekankan pentingnya pencatatan setiap transaksi secara jelas dan terbuka.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ
 - كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ

'The Dimensional Structure of Transparency: A Construct Validation of Transparency as Disclosure, Clarity, and Accuracy in Organizations', *Human Relations*, 74.10 (2021), 1628–60
 <<https://doi.org/10.1177/0018726720933317>>.

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya.

Ayat ini menunjukkan bahwa setiap aktivitas muamalah hendaknya dilakukan secara transparan, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan guna menghindari perselisihan serta menjaga keadilan di antara para pihak. Dalam perspektif ekonomi syariah, transparansi memiliki keterkaitan dengan nilai kejujuran (*shiddiq*), *Amanah*, dan keadilan (*al-'adl*). *Shiddiq* mengandung makna bahwa informasi yang disampaikan harus benar dan tidak mengandung unsur penyesatan. Dalam hubungan antara bank dan nasabah, nilai tersebut dapat diwujudkan melalui penyampaian informasi transaksi dan layanan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sementara itu, *Amanah* berkaitan dengan tanggung jawab dalam menjaga dan mengelola sesuatu yang dipercayakan. Dalam perbankan syariah, dana dan informasi nasabah merupakan hal yang harus dikelola secara bertanggung jawab, termasuk dengan memberikan informasi yang diperlukan nasabah mengenai aktivitas perbankannya. Dengan demikian, keterbukaan informasi dapat menjadi salah satu bentuk tanggung jawab bank dalam menjalankan *Amanah* yang diberikan oleh nasabah.

Nilai *al-'adl* atau keadilan juga memiliki hubungan erat dengan penerapan transparansi dalam layanan perbankan syariah. Keadilan dalam aktivitas ekonomi menuntut adanya perlakuan yang seimbang dan tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi dapat membantu mengurangi kesenjangan informasi antara bank dan nasabah sehingga nasabah memiliki kesempatan yang memadai untuk mengetahui, memahami, dan memeriksa transaksi yang dilakukannya. Informasi yang jelas mengenai biaya, nominal, waktu, dan status transaksi dapat mengurangi potensi kesalahpahaman serta membantu mencegah adanya ketidakjelasan yang dapat merugikan pihak tertentu. Dalam konteks perbankan syariah, transparansi dengan demikian tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga mencerminkan nilai etika dan prinsip keadilan dalam hubungan antara bank dan nasabah. Penelitian mengenai perbankan syariah juga menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan nasabah melalui keterbukaan informasi dan pengurangan kesenjangan informasi.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut, transparansi dalam penelitian ini dipahami sebagai keterbukaan layanan perbankan digital dalam menyediakan informasi yang benar, jelas, relevan, akurat, dan dapat diakses oleh nasabah mengenai aktivitas dan transaksi yang dilakukan. Transparansi pada layanan Byond Bank Syariah

¹⁰ Jurnal Qiema And Others, 'Prinsip-Prinsip Dasar Keuangan Islam', 9.1 (2023), 30–45.

Indonesia dilihat dari bagaimana pengguna memperoleh dan memahami informasi mengenai transaksi, seperti nominal, waktu transaksi, biaya, riwayat transaksi, serta informasi pendukung lainnya. Selain itu, transparansi juga dilihat dari kesesuaian informasi yang diterima dengan kondisi transaksi yang sebenarnya. Konsep tersebut sejalan dengan nilai ekonomi syariah, yaitu *shiddiq* melalui penyampaian informasi yang benar, *Amanah* melalui tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada nasabah, dan *al-'adl* melalui keterbukaan yang dapat mengurangi kesenjangan informasi antara bank dan nasabah. Dengan demikian, transparansi dalam penelitian ini tidak hanya dipandang sebagai keterbukaan informasi, tetapi juga sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital syariah.

E. Prinsip Keamanan (*Security*)

Keamanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan *digital banking* karena layanan perbankan digital berkaitan dengan data pribadi, informasi rekening, serta aktivitas transaksi keuangan nasabah. Pemanfaatan teknologi digital memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Namun, penggunaan layanan secara digital juga menghadirkan berbagai risiko, seperti pencurian data, penyalahgunaan informasi pribadi, akses tanpa izin, penipuan, maupun transaksi yang tidak dilakukan oleh pemilik rekening.

Oleh karena itu, bank perlu memberikan perlindungan yang memadai terhadap data dan aktivitas keuangan nasabah agar layanan dapat digunakan secara aman dan dapat dipercaya. Hal tersebut juga sejalan dengan perkembangan layanan digital perbankan yang menuntut bank menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga aman bagi konsumen.¹¹

Keamanan dalam layanan *digital banking* berkaitan dengan upaya bank dalam melindungi data, informasi, akun, dan transaksi nasabah dari berbagai bentuk ancaman maupun akses yang tidak memiliki kewenangan. Perlindungan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme pengamanan, seperti penggunaan PIN, kata sandi, kode OTP, verifikasi biometrik, autentikasi identitas, serta pemantauan terhadap aktivitas transaksi yang mencurigakan. Mekanisme tersebut bertujuan memastikan bahwa hanya pihak yang memiliki hak yang dapat mengakses akun dan melakukan transaksi. Dengan adanya perlindungan tersebut, nasabah dapat menggunakan layanan perbankan digital dengan rasa aman serta memiliki keyakinan bahwa informasi dan aktivitas keuangannya memperoleh perlindungan yang memadai.¹²

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan.

¹² Fenny Purwani And Others, 'Dampak Penerapan Teknologi Blockchain Dalam Menghadapi Tantangan Keamanan Dan Efisiensi Operasional Pada Bidang Keuangan Dan Perbankan', *Jurnal Generic*, 16.2 (2024), 71–74.

Keamanan juga memiliki hubungan dengan kepercayaan pengguna terhadap layanan *digital banking*. Dalam penggunaan layanan perbankan secara digital, nasabah tidak selalu berinteraksi secara langsung dengan petugas bank sehingga sebagian besar aktivitas dilakukan melalui sistem elektronik. Kondisi tersebut membuat nasabah membutuhkan keyakinan bahwa data pribadi, informasi rekening, dan transaksi yang dilakukan melalui layanan digital dapat terlindungi. Keamanan yang dirasakan oleh pengguna dapat memberikan rasa nyaman dalam melakukan transaksi, sedangkan pengalaman terhadap gangguan keamanan atau kekhawatiran mengenai penyalahgunaan data dapat menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Oleh karena itu, keamanan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fitur pengamanan secara teknis, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan layanan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna.

Dalam perspektif ekonomi syariah, keamanan berkaitan erat dengan prinsip ***Amanah***. *Amanah* berarti sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dijaga dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam hubungan antara bank dan nasabah, data pribadi, informasi rekening, serta dana nasabah merupakan sesuatu yang dipercayakan kepada bank sehingga harus dikelola dan dilindungi secara bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan firman Allah Swt. dalam QS. An-Nisa ayat 58:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil.*” (QS. An-Nisa: 58)

Ayat tersebut memberikan dasar bahwa sesuatu yang dipercayakan harus dijaga dan diserahkan atau dilaksanakan sesuai dengan haknya. Dalam konteks layanan perbankan digital, prinsip *Amanah* dapat dikaitkan dengan tanggung jawab bank dalam menjaga data dan informasi nasabah serta melindungi transaksi dari penyalahgunaan. Tafsir Al-Sa'di menjelaskan bahwa *Amanah* mencakup segala sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang dan menuntut adanya penjagaan terhadap *Amanah* tersebut. Dengan demikian, perlindungan terhadap data dan informasi nasabah dapat dipandang sebagai salah satu bentuk pelaksanaan *Amanah* dalam penyelenggaraan layanan perbankan syariah.

Prinsip *Amanah* tersebut juga semakin relevan dalam perkembangan layanan keuangan syariah berbasis digital. Penelitian mengenai **prinsip *Amanah* dalam keamanan data nasabah pembiayaan syariah digital** menjelaskan bahwa digitalisasi perbankan syariah memberikan kemudahan dan efisiensi, tetapi sekaligus menimbulkan tantangan dalam keamanan dan perlindungan data nasabah. Penelitian tersebut

menempatkan *Amanah* sebagai landasan etis dan normatif dalam tata kelola layanan keuangan syariah digital, khususnya dalam menjaga dan melindungi data nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan dalam perbankan syariah tidak hanya merupakan kebutuhan teknis, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab moral bank terhadap sesuatu yang telah dipercayakan oleh nasabah.¹³

Berdasarkan uraian tersebut, **keamanan dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya perlindungan dalam layanan digital banking untuk menjaga data, informasi, akun, dan transaksi nasabah dari akses, penggunaan, atau tindakan yang tidak sah.** Pada aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia, keamanan dilihat dari pengalaman dan persepsi nasabah terhadap perlindungan yang diberikan selama menggunakan layanan, termasuk mekanisme pengamanan akun dan transaksi serta respons sistem terhadap aktivitas yang dianggap mencurigakan. Keamanan tersebut tidak hanya dipandang sebagai aspek teknis, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab dan *Amanah* bank dalam menjaga kepentingan nasabah. Dengan demikian, keamanan menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan rasa aman, membangun kepercayaan, dan mendukung keberlangsungan penggunaan layanan *digital banking* syariah.

F. Byond Bank Syariah Indonesia

¹³ Qiema And Others.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang terbentuk melalui penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini resmi efektif pada awal tahun 2021 dan menjadi landasan yang kuat dalam memperkuat penetrasi serta inklusi perbankan syariah di pasar nasional. Sejak awal berdirinya, BSI menempatkan digitalisasi sebagai strategi utama dalam menjawab dinamika kebutuhan layanan keuangan modern di tengah perkembangan informasi teknologi.

Sebelum hadirnya *Byond* , layanan digital BSI telah lebih dulu dikenal melalui aplikasi *BSI Mobile* . Aplikasi ini berfungsi sebagai fasilitas perbankan digital utama bagi nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi dasar seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta fitur-fitur Islami seperti jadwal salat dan layanan Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF). Keberadaan *BSI Mobile* merupakan bagian dari upaya BSI untuk menjembatani nasabah dalam bertransaksi secara digital sekaligus memberikan layanan sesuai prinsip syariah.

Seiring dengan meningkatnya penetrasi digital banking dan ekspektasi nasabah terhadap pengalaman layanan yang lebih komprehensif, BSI mengambil langkah besar dengan

melakukan transformasi digital terhadap aplikasinya. Perubahan ini diwujudkan melalui peluncuran **Byond Bank Syariah Indonesia** (*Byond*) sebagai *super app* perbankan terbaru yang menggantikan secara bertahap *BSI Mobile* . *Byond* resmi diluncurkan pada **9 November 2024** dengan tujuan menjadi platform digital yang lebih modern, aman, dan komprehensif dalam mendukung kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah. Peluncuran *Byond* mewakili transformasi berkelanjutan BSI dalam menanggapi tantangan digitalisasi di industri perbankan syariah serta untuk memperkuat daya saing di era teknologi finansial modern.¹⁴

Dalam proses transformasi ini, tujuan utama *Byond Bank Syariah Indonesia* adalah menghadirkan pengalaman perbankan yang tidak hanya menyediakan layanan transaksi konvensional, tetapi juga mencakup integrasi berbagai fungsi seperti layanan sosial (misalnya ZISWAF), fitur gaya hidup Islami, serta solusi investasi dan finansial lainnya yang belum tersedia di *BSI Mobile* . Dengan lebih dari 130 fitur, aplikasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan generasi digital yang menginginkan kemudahan, keamanan, dan

¹⁴ Bank Syariah Indonesia, 'Whatsapp Byond Oleh Bsi Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses', 2024 <<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses?utm=>>.

pengalaman pengguna yang modern namun tetap sesuai dengan prinsip syariah.¹⁵

Transformasi dari *BSI Mobile* ke *Byond* juga ditandai dengan proses migrasi pengguna lama *BSI Mobile* ke platform baru ini. Data resmi menunjukkan bahwa dalam dua bulan pertama sejak peluncuran, *Byond Bank Syariah Indonesia* mencapai sekitar **3 juta pengguna aktif** dengan migrasi sekitar **85,7 % pengguna lama dari BSI Mobile**. Hal ini menunjukkan respon positif masyarakat terhadap inovasi digital yang lebih menarik dan lengkap.¹⁶

Selain itu, dalam waktu yang sama, *Byond Bank Syariah Indonesia* telah mencatatkan **lebih dari 15 juta transaksi digital**, dengan fitur transaksi seperti *QRIS*, layanan *ZISWAF*, dan fitur investasi menjadi yang paling diminati oleh pengguna. Volume transaksi ini menunjukkan bahwa platform *Byond* tidak hanya menarik dari sisi jumlah pengguna, tetapi juga aktif digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi keuangan digital masyarakat.

Transformasi digital ini juga mendapat apresiasi dari Pemerintah dan komunitas industri. Wakil Menteri BUMN menyebut *Byond* sebagai bukti bahwa Bank Syariah Indonesia mampu menjawab tantangan era digital sekaligus

¹⁵ Indonesia, “*Byond Bsi*.”

¹⁶ Bank Syariah Indonesia, ‘Dua Bulan Diluncurkan, *Byond Bsi* Sudah Capai 3 Juta Pengguna Aktif’ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/Dua-Bulan-Diluncurkan-Byond-By-Bsi-Sudah-Capai-3-Juta-User-Aktif?utm_source=Chatgpt.Com>.

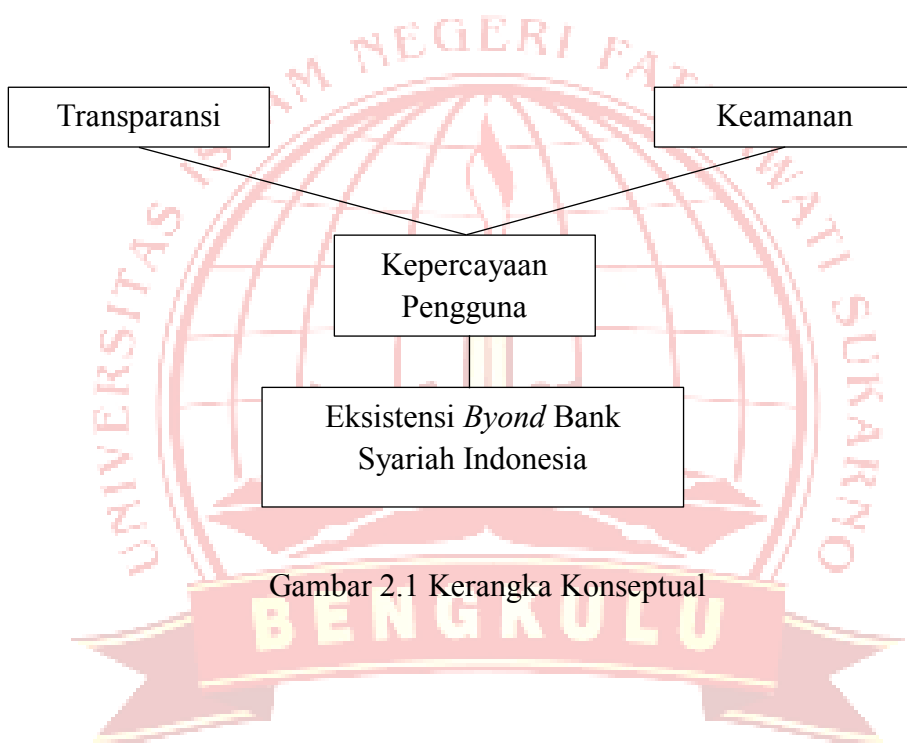
menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak kalah kompetitif dibandingkan perbankan konvensional dalam memanfaatkan teknologi digital untuk layanan nasabah

Secara keseluruhan, kemunculan *Byond Bank Syariah Indonesia* merupakan fase penting dalam perkembangan digital banking syariah di Indonesia. Dengan fokus pada penyediaan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform terpadu, *Byond Bank Syariah Indonesia* menampilkan perubahan paradigma dari aplikasi mobile banking tradisional menuju *ekosistem platform* yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat muslim modern secara lebih komprehensif. Transformasi ini sejalan dengan upaya perbankan syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah, memperluas akses layanan digital, serta memperkuat kepercayaan nasabah melalui pengalaman perbankan yang lebih aman, efisien, dan berbasis teknologi terkini.

G. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran hubungan antar variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, transparansi, keamanan, dan *Immutability* sebagai prinsip utama *Blockchain* berperan sebagai variabel independen yang memengaruhi kepercayaan pengguna, kemudian berdampak pada eksistensi aplikasi *Byond Bank Syariah Indonesia*. Transparansi menunjukkan keterbukaan informasi, keamanan berkaitan dengan perlindungan data, dan

Immutability menjamin data tidak dapat diubah. Ketiga aspek tersebut meningkatkan kepercayaan pengguna yang menjadi faktor penting dalam keberlangsungan aplikasi.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual