

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri perbankan syariah nasional memperlihatkan laju pertumbuhan yang cukup tinggi belakangan ini, tampak dari bertambahnya jumlah nasabah, membesarnya total aset, serta semakin variatifnya produk yang disediakan. Kendati demikian, tekanan kompetisi tidak hanya muncul antarbank syariah, melainkan juga berasal dari bank konvensional dan berbagai lembaga keuangan lain. Kondisi ini menuntut bank syariah menyusun strategi yang lebih kreatif dan inovatif supaya tetap kompetitif. Salah satu langkah utamanya ialah menghadirkan inovasi produk berbasis teknologi digital, yang berperan mempercepat proses layanan, mendongkrak efisiensi, sekaligus menciptakan pengalaman terbaik bagi nasabah agar merasa lebih nyaman dan puas<sup>1</sup>. Inovasi produk terbukti memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sekaligus menegaskan peran penting inovasi dalam menjaga daya saing bank syariah pada era digital<sup>2</sup>.

Dalam penelitian ini, inovasi produk yang menjadi fokus kajian adalah *BSI Cash Management System (CMS)*, yaitu

---

<sup>1</sup> Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, dan Mohammad Iqbal, “Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1,” *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5.2 (2024), 200–223. (h.203)

<sup>2</sup> M. Mirza Pratama dan Alisah Marselia Saputri, “Eksplorasi Inovasi Produk dan Strategi Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember,” *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.8 (2025), 570–575. (h.1)

inovasi layanan perbankan digital yang ditujukan terutama bagi nasabah institusi atau perusahaan dalam melakukan pengelolaan transaksi keuangan secara lebih efektif dan efisien. Inovasi yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan keberadaan CMS sebagai layanan digital, tetapi juga mencakup berbagai pembaruan dan keunggulan layanan yang diberikan kepada nasabah, seperti kemudahan melakukan transfer, pembayaran payroll, pembayaran pajak dan utilitas, pemantauan saldo dan mutasi rekening, serta pengelolaan transaksi secara digital tanpa harus melakukan seluruh proses secara langsung di kantor cabang. Selain itu, penerapan autentikasi dan pengaturan kewenangan pengguna menjadi bagian dari inovasi CMS dalam meningkatkan keamanan transaksi. Dengan adanya berbagai fitur tersebut, CMS memberikan alternatif pengelolaan keuangan yang lebih praktis, cepat, aman, dan terintegrasi bagi nasabah institusi. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan analisis pada bagaimana penerapan inovasi layanan BSI CMS di BSI Area Bengkulu memberikan nilai tambah bagi nasabah serta berkontribusi terhadap peningkatan kompetitivitas produk perbankan syariah.

Produk-produk perbankan syariah terus berkembang lewat kehadiran ragam layanan dan skema keuangan yang semakin beragam. Upaya inovasi yang dijalankan bukan sekadar untuk menambah pilihan produk, melainkan juga harus memperhitungkan sisi ekonomi maupun sosial. Penerapan teknologi digital seperti *mobile banking*,

*blockchain*, dan kecerdasan buatan turut mendongkrak efisiensi, kemudahan akses, serta kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah. Keragaman produk pun menjadi salah satu daya tarik utama bagi konsumen masa kini<sup>3</sup>. Ditinjau dari sisi ekonomi, pengembangan produk mesti selaras dengan kebutuhan nasabah, sedangkan dari sisi prinsip, setiap bentuk inovasi tetap harus tunduk pada ketentuan dan nilai-nilai syariah (*sharia compliance*) supaya layanan yang tercipta senantiasa sejalan dengan tujuan perbankan syariah.<sup>4</sup>

Sebagai wujud nyata dari hal tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan *Cash Management System* (CMS) sebagai salah satu terobosan penting guna memenuhi kebutuhan nasabah korporasi dan institusi berskala besar. Lewat CMS, pengelolaan arus kas, baik pemasukan maupun pengeluaran, dapat berjalan secara lebih terintegrasi, transparan, dan *real-time*. Kehadiran sistem ini bukan hanya mendongkrak efisiensi operasional, tetapi juga menekan risiko kesalahan transaksi serta mempercepat pencatatan dan rekonsiliasi keuangan. Alhasil, nasabah memperoleh pengalaman bertransaksi yang lebih aman, praktis, dan dapat diandalkan<sup>5</sup>. BSI pun memiliki keunggulan kompetitif yang

---

<sup>3</sup> Siti Ghadizah Nur Sitorus dan Nur Santri, “Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi Digital Dan Perubahan Kebutuhan Konsumen,” *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5.2 (2025), 1372–3180.(h.2)

<sup>4</sup> Hani Werdi Apriyanti, “Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan,” *Jurnal Unimus*, 8.1 (2018), 16–23. (h. 18,22)

<sup>5</sup> Rahmawati Zein, “Analisi Efektivitas Aplikasi Cash Management System (CMS) KCPSY Bank Sumut Syariah Multatuli (Studi Bank Sumut

berkesinambungan melalui produk-produk berbasis syariah yang relatif sulit ditiru pesaing, sebuah faktor penting untuk mempertahankan posisi dan daya saingnya di industri perbankan syariah<sup>6</sup>.

Perbankan syariah Indonesia kini memasuki babak transformasi digital, di mana kemunculan produk seperti CMS menjadi bukti konkret bahwa bank syariah senantiasa menyesuaikan diri dengan kebutuhan nasabah korporat maupun lembaga bisnis. Kajian atas fenomena ini menjadi relevan sebab dapat menggambarkan sejauh mana inovasi digital yang berlandaskan prinsip syariah mampu memperkuat daya saing industri. Sejauh ini, riset tentang inovasi perbankan syariah lebih banyak berpusat pada produk tabungan, pembiayaan, atau layanan digital yang sifatnya umum, semisal mobile banking dan internet banking. Sementara kajian yang secara khusus menyoroti CMS, apalagi dalam konteks bank syariah di daerah seperti Bengkulu, masih sangat jarang ditemukan, sehingga membuka peluang bagi peneliti untuk memberi sumbangan baru bagi khazanah literatur akademik.

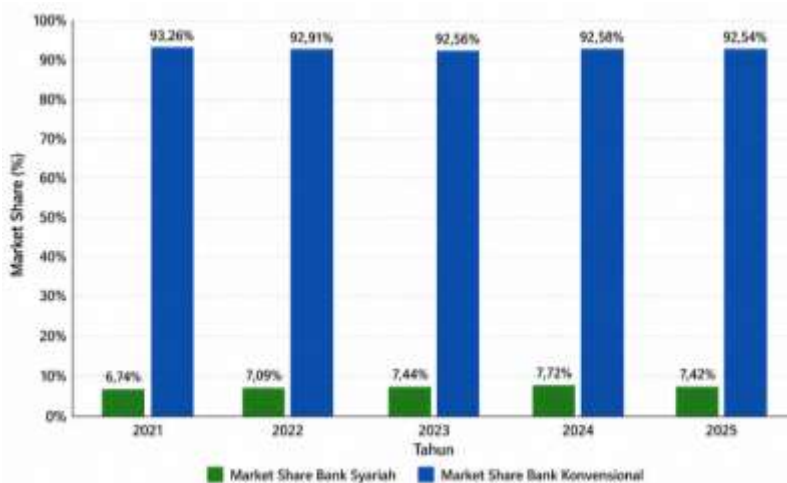
Merujuk pada survei Otoritas Jasa Keuangan, pangsa pasar perbankan syariah tercatat terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, sebagaimana tergambar pada data berikut.

---

*Syariah Multatuli*),” JIP: Jurnal Inovasi Penelitian, 2.12 (2022), 4005–4018. (h. 4007)

<sup>6</sup> Adibatunnisa et al., “Analisis Strategi Layanan Syariah Bank Syariah Indonesia KCP Banjarnegara Perspektif VRIO dan PEST,” Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan (JEAP), 2.2 (2025), 202–223.(h.1)

*Grafik Market Share Bank Syariah dan Bank Konvensional 2021-2025*



*Gambar. 1*

*Sumber: OJK 2020-2025, Laporan Perkembangan Keuangan Syariah*

Data OJK memperlihatkan bahwa pangsa pasar perbankan syariah nasional naik dari 6,74% pada 2021 menjadi 7,42% pada 2025<sup>7</sup>. Sekalipun pertumbuhannya konsisten, angka tersebut masih berada di bawah 10% dari keseluruhan industri perbankan nasional. Kondisi ini menandakan adanya peluang besar sekaligus tantangan bagi perbankan syariah untuk memperluas cakupan pasar dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Sejumlah faktor yang menyebabkan pangsa pasar perbankan syariah Indonesia belum optimal antara lain masih rendahnya literasi keuangan syariah, minimnya inovasi produk, serta belum maksimalnya

<sup>7</sup> Meli Saputri dan Niken Lestari, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Pengetahuan Produk Terhadap Minat Santri di Kebumen pada Bank Syariah dengan Moderasi Religiusitas,” *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 4.2 (2025), 335–368. (h. 337)

penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di kalangan bank syariah.

*Tabel.1*  
*Penggunaan Layanan Digital Perbankan Indonesia 2021-2025*

| <b>Tahun</b> | <b>Indikator Resmi</b>                 | <b>Nilai / Volume</b> | <b>Pertumbuhan</b>       |
|--------------|----------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 2021         | Nilai transaksi digital banking        | Rp 40.841,4 triliun   | +46,72% yoy <sup>8</sup> |
| 2022         | Nilai transaksi digital banking        | Rp 52.545,8 triliun   | +28,72% yoy              |
| 2023         | Nilai transaksi digital banking        | Rp 58.478,24 triliun  | +13,48% yoy <sup>9</sup> |
| 2024         | Nilai transaksi digital banking        | Rp 87 kuadriliun      | +50,6% yoy <sup>10</sup> |
| 2025         | Volume transaksi digital banking (Nov) | 4,6 miliar transaksi  | +40% yoy                 |

<sup>8</sup> BI Institute, “Kejahatan Keuangan Dalam Pembayaran Digital”, 31 Maret 2023. <<https://www.bi.go.id/id/bi-institute/BI-Epsilon/Pages/Kejahatan-Kuangan-Dalam-Pembayaran-Digital.aspx>> (Diakses, 12 April 2026)

<sup>9</sup> Mohammad Fadil Djailani.co.id, “Sepanjang Tahun 2023 Transaksi Digital Banking RI Tembus Rp58 Ribu Triliun”, 17 Januari 2024, <<https://www.suara.com/bisnis/sepanjang-tahun-2023-transaksi-digital-banking-ri-tembus-rp58-ribu-triliun/>>, (Diakses, 12 April 2026)

<sup>10</sup> Dian Erika Nugraheny.co.id, “OJK: Transaksi Perbankan Digital Naik Signifikan Sulit diTertibkan”, 25 Februari 2025, <<https://money.kompas.com/ojk-transaksi-perbankan-digital-naik-signifikan-tapi-pinjol-sulit-ditertibkan/>>, (Diakses 12 April 2026)

*Tabel.2*  
*Pengguna Inovasi CMS*

| <b>Tahun</b> | <b>Indikator CMS</b>                                                                 | <b>Nilai/Temuan</b>                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 2021         | Data Nasabah Institusi BSI (Segmen Pengguna CMS)                                     | Rp 70,66 triliun <sup>11</sup>                             |
| 2022         | Data Nasabah Institusi BSI                                                           | Rp 77,60 Triliun(Naik dari 2021) <sup>12</sup>             |
| 2023         | CMS digunakan untuk layanan transfer, payroll, pajak, utilitas, pembayaran institusi | Layanan korporasi aktif berkembang <sup>13</sup>           |
| 2024         | CMS dinilai efektif meningkatkan kinerja bendahara pengeluaran                       | Berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja <sup>14</sup> |
| 2025         | CMS menjadi strategi bersaing layanan transaction banking BSI                        | CMS meningkatkan daya saing bank syariah <sup>15</sup>     |

Mengacu pada data tersebut, perkembangan layanan *Cash Management System* (CMS) memperlihatkan kecenderungan yang terus naik setiap tahunnya. Pada segmen

---

<sup>11</sup> PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, "*Kolaborasi untuk Akselerasi Pertumbuhan*", 2022. (h. 195-196)

<sup>12</sup> PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, "*Kolaborasi untuk Akselerasi Pertumbuhan*". (h.195-196)

<sup>13</sup> PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, "*Ekspansi dan Akselerasi Bisnis Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan*", 2023. (h.86)

<sup>14</sup> Sofina Anggia dan Siti Mutmainah, "*Effectiveness of Cash Management System ( CMS ) in Improving the Performance of Expenditure Treasurers,*" *International Journal of Economics Development Research*, 5.6 (2024), 5077–5095. (h. 5088)

<sup>15</sup> Taufik Rachman Sutarsa, "*Strategi Bersaing Layanan Cash Management System Dalam Transaction Banking di PT Bank Syariah Indonesia*" (Universtas Gadjah Mada, 2025). (h.1)

nasabah institusi Bank Syariah Indonesia, jumlah dana yang berhasil dihimpun meningkat dari Rp70,66 triliun pada 2021 menjadi Rp77,60 triliun pada 2022. Kenaikan ini mencerminkan semakin aktifnya nasabah korporasi memanfaatkan layanan digital, termasuk CMS. Beranjak ke tahun 2023, CMS BSI kian disempurnakan lewat penambahan sejumlah fitur transaksi, seperti transfer antarbank, pembayaran gaji pegawai (payroll), pembayaran pajak, hingga pembayaran tagihan utilitas. Temuan riset pada 2024 turut menunjukkan bahwa CMS berkontribusi dalam mendongkrak efisiensi pengelolaan keuangan lembaga. Memasuki 2025, CMS bahkan dipandang sebagai strategi krusial dalam memperkuat daya saing layanan transaction banking Bank Syariah Indonesia.

Penulisan artikel ini bertolak dari hasil pengamatan peneliti selama menjalani program magang selama empat bulan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bengkulu. Dari pengamatan tersebut, diketahui bahwa sistem *Cash Management System* (CMS) dikelola secara terpusat di kantor area, sehingga setiap kantor cabang perlu mengirimkan berkas ke kantor area untuk diproses lebih lanjut. Peneliti sendiri turut terlibat langsung dalam kegiatan penginputan data ke sistem CMS selama masa magang tersebut. Pengamatan ini menunjukkan bahwa CMS memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran dan efisiensi operasional perbankan syariah, khususnya pada aspek pengelolaan data dan pelayanan

kepada nasabah. Atas dasar itulah, peneliti memutuskan untuk menjadikan CMS sebagai fokus utama penulisan artikel ini.

## **B. Batasan Masalah**

Pembahasan dalam artikel ini secara khusus difokuskan pada penerapan inovasi produk BSI *Cash Management System* (CMS) di Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu. Inovasi produk pada sektor perbankan dapat dipahami sebagai upaya menciptakan layanan baru maupun menyempurnakan layanan yang sudah ada, dengan tujuan mendongkrak efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta daya saing bank dalam merespons dinamika kebutuhan nasabah. Pada perbankan syariah, setiap inovasi produk harus senantiasa berpijak pada prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan kemaslahatan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara seimbang oleh seluruh pihak yang terlibat.

Narasumber pada penulisan ini dibatasi pada pihak internal bank yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan CMS, yaitu dua orang pegawai yang menjabat sebagai *Funding & Transaction Relationship Manager* (FTRM), dengan tugas mengelola dan mengembangkan nasabah *funding* melalui pemasaran produk dana, membangun relasi dengan nasabah, memberikan solusi sesuai kebutuhan, serta mencapai target penghimpunan dana sesuai SOP dan prinsip syariah. Selain narasumber internal, penulisan ini juga melibatkan nasabah korporasi/institusi, yaitu UINFAS Bengkulu, selaku pihak yang memanfaatkan layanan CMS. Penentuan

narasumber tersebut mengacu pada pendekatan kualitatif yang mengutamakan pemilihan informan secara *purposive*, yakni teknik penetapan subjek penelitian secara sengaja berdasarkan tujuan dan kriteria tertentu, sehingga informan yang dipilih benar-benar memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan objek kajian, agar data yang diperoleh bersifat mendalam dan menyeluruh.

Hal-hal yang dibahas dalam artikel ini mencakup implementasi inovasi produk CMS, kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta manfaat CMS bagi peningkatan kompetitivitas produk perbankan syariah. Implementasi inovasi dimaknai sebagai proses penerapan gagasan atau sistem baru ke dalam kegiatan operasional organisasi, sehingga mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan maupun nasabah. Adapun kompetitivitas produk perbankan syariah merujuk pada kemampuan bank menghadirkan layanan yang unggul, efisien, dan bernilai tambah dibandingkan pesaing, baik dari sisi mutu layanan maupun kemudahan bertransaksi bagi nasabah korporasi.

Pembahasan pada artikel ini tidak menyentuh aspek teknis sistem CMS secara mendalam, seperti spesifikasi teknologi, keamanan sistem, atau arsitektur perangkat lunaknya. Fokus kajian lebih diarahkan pada aspek manajerial dan pelayanan perbankan, terutama bagaimana CMS dimanfaatkan sebagai inovasi layanan untuk mendukung efektivitas pengelolaan keuangan nasabah sekaligus

memperkuat daya saing Bank Syariah Indonesia di tingkat regional.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan inovasi produk BSI CMS di BSI Area Bengkulu?
2. Bagaimana penerapan CMS terhadap peningkatan kompetitivitas produk perbankan syariah di BSI Area Bengkulu?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan CMS di BSI Area Bengkulu?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi produk BSI CMS di BSI Area Bengkulu.
2. Untuk menganalisis kontribusi CMS dalam meningkatkan kompetitivitas produk perbankan syariah di BSI Area Bengkulu.
3. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi CMS.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan bagian penting dalam suatu karya ilmiah karena menunjukkan bagaimana temuan yang dihasilkan dapat dimanfaatkan, baik dari sisi keilmuan maupun penerapan praktisnya. Secara umum, suatu penelitian berperan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan melalui kontribusinya terhadap pengembangan teori yang sudah ada

sekaligus mengisi celah kajian yang belum tersentuh oleh penelitian sebelumnya. Di sisi lain, temuan penelitian juga dapat dipakai untuk menjawab persoalan nyata di masyarakat maupun dunia kerja, serta menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, dan penyempurnaan praktik profesional di berbagai bidang.<sup>16</sup>

#### 1. Secara Teoritis

Kegunaan teoritis dari suatu penelitian merujuk pada sumbangannya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, yakni menilai sejauh mana teori yang dirumuskan peneliti sebelumnya masih relevan diterapkan, bersifat berlaku umum, atau justru sudah kurang sesuai dengan perkembangan zaman. Adapun kegunaan teoritis dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

Menambah khazanah literatur mengenai inovasi produk perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan layanan manajemen kas digital (CMS).

#### 2. Secara Praktis

Kegunaan praktis suatu penelitian merujuk pada manfaat yang dapat dirasakan secara langsung dalam penerapan nyata, baik pada dunia kerja, penyusunan kebijakan, pelaksanaan program, maupun pemecahan persoalan sehari-hari, dengan tujuan menunjukkan kegunaan konkret sekaligus menawarkan solusi atas persoalan yang dihadapi dalam praktik. Sebagai ilustrasi,

---

<sup>16</sup> Annisa Paramaswary Aslam, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Makassar: CV Tahta Media Group, 2023). (h.3)

ketika ditemukan persoalan berupa rendahnya capaian akademik mahasiswa, hasil penelitian secara praktis dapat dimanfaatkan untuk mendongkrak prestasi belajar mahasiswa tersebut.<sup>17</sup>

Kegunaan praktis dari penulisan ini antara lain memberikan pemahaman mengenai manfaat penggunaan CMS dalam pengelolaan keuangan, serta menjadi bahan rujukan bagi kajian lain seputar inovasi digital di perbankan syariah.

## **F. Penelitian Terdahulu**

1. Dijan Novia Saka dkk. melalui penelitian berjudul “Technology Acceptance and the Use of Non-Cash Payment Systems: Empirical Evidence from Generation Y and Z” berupaya mengungkap penerimaan teknologi serta faktor-faktor yang mendorong pemakaian sistem pembayaran nontunai pada Generasi Y dan Z. Riset ini memakai pendekatan kuantitatif berbasis survei, dengan analisis data melalui model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan niat menggunakan. Temuannya memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan teknologi berpengaruh nyata terhadap sikap serta niat Generasi Y dan Z dalam memanfaatkan sistem pembayaran nontunai, dan faktor kepercayaan maupun kebiasaan digital turut memperkuat tingkat adopsinya. Hasil riset tersebut

---

<sup>17</sup> Marjes Tumurang, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Jawa Tengah: PT Media Pustaka Indo, 2024). (h.64)

relevan sebagai pembanding karena memberi gambaran empiris tentang penerimaan teknologi digital di sektor keuangan, yang dapat dikaitkan dengan penerapan inovasi layanan perbankan berbasis digital, termasuk sistem *cash management* dan layanan nontunai pada perbankan syariah.<sup>18</sup>

2. Taufik Rachman Sutarsa dan R. Mahelan Prabantarikso (2025) dalam kajian berjudul “Strategi Bersaing Layanan Cash Management System dalam Transaction Banking di PT Bank Syariah Indonesia” menelaah strategi kompetitif layanan CMS sebagai bagian dari inovasi layanan digital BSI dalam menunjang *transaction banking*. Hasilnya menunjukkan bahwa kekuatan utama BSI pada layanan CMS terletak pada infrastruktur teknologi yang memadai serta kepatuhannya terhadap prinsip syariah, meski di sisi lain ditemukan pula kelemahan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan potensi kerentanan keamanan sistem. Peluang pengembangan CMS bersumber dari pertumbuhan pasar perbankan syariah dan meningkatnya preferensi nasabah terhadap layanan digital, sedangkan ancamannya datang dari ketatnya persaingan dengan bank konvensional maupun perusahaan *fintech* yang lebih agresif dan inovatif. Temuan ini relevan sebagai pembanding karena memberi gambaran menyeluruh mengenai faktor internal dan

---

<sup>18</sup> Dijan Novia Saka et al., “Technology Acceptance and the Use of Non-Cash Payment Systems: Empirical Evidence from Generation Y and Z,” *Journal of Finance and Islamic Banking*, 8.1 (2025), 31–46.

eksternal yang memengaruhi daya saing layanan CMS pada tataran nasional.<sup>19</sup>

3. Riska Yanti (2025) dalam skripsinya di Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah IAIN Parepare, berjudul “Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang”, menganalisis pengaruh inovasi teknologi, terutama penerapan layanan digital seperti mobile banking dan fitur perbankan digital lainnya, terhadap kualitas layanan keuangan yang diterima nasabah. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa inovasi teknologi berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan, tercermin dari kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan naiknya kepuasan nasabah. Kajian ini relevan dengan pembahasan digitalisasi layanan perbankan syariah, khususnya terkait penerapan CMS sebagai bentuk inovasi layanan digital dalam mendongkrak kualitas dan daya saing produk perbankan syariah.<sup>20</sup>
4. Syamsuddin Kahfi (2021) melalui skripsi S1 berjudul “Inovasi Perbankan Syariah dalam Memberikan Layanan terhadap Nasabah (Studi terhadap Pengaruh Sosial dalam Menarik Minat dan Manfaat Nasabah Menggunakan Internet Banking di BSI Bondowoso)” menggunakan

---

<sup>19</sup> Taufik Rachman Sutarsa, “Strategi Bersaing Layanan Cash Management System Dalam Transaction Banking di PT Bank Syariah Indonesia” (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, 2025).

<sup>20</sup> Riska Yanti, “Pengaruh Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2025).

metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap nasabah pengguna internet banking BSI Bondowoso. Pengumpulan data dilakukan lewat kuesioner, sedangkan analisisnya memakai uji statistik untuk melihat pengaruh variabel sosial terhadap minat dan persepsi manfaat nasabah. Temuannya menunjukkan bahwa pengaruh sosial berperan signifikan dalam mendorong minat nasabah menggunakan layanan internet banking, di samping faktor kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap sistem perbankan syariah. Inovasi layanan digital BSI terbukti mampu mendongkrak efektivitas layanan dan kepuasan nasabah, kendati masih ditemukan kendala berupa kesenjangan pemahaman teknologi antarnasabah. Temuan ini relevan sebagai pembanding dalam kajian inovasi produk BSI CMS, khususnya untuk memahami bagaimana faktor sosial dan persepsi manfaat memengaruhi keberhasilan adopsi layanan digital perbankan syariah.<sup>21</sup>

5. Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, dan Mohammad Iqbal (2024) dalam kajian berjudul “Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1” memakai metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasilnya memperlihatkan bahwa penerapan inovasi produk dan layanan di kantor cabang tersebut ditopang oleh komitmen

---

<sup>21</sup> Syamsuddin Kahfi, “Inovasi Perbankan Syariah Dalam Memberikan Layanan Terhadap Nasabah” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

manajemen, dinamika kebutuhan nasabah, serta dukungan teknologi digital, meski masih dijumpai hambatan seperti rendahnya literasi keuangan syariah masyarakat dan belum meratanya adaptasi teknologi. Temuan ini relevan untuk diperbandingkan dengan kajian inovasi produk syariah lain karena menggambarkan faktor pendorong dan penghambat implementasi inovasi pada level cabang.<sup>22</sup>

6. Gusti Nadia Mahadinda (2024) melalui penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan” menggunakan metode kuantitatif berbasis survei melalui kuesioner kepada nasabah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi produk dan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan inovasi produk perbankan syariah yang sesuai kebutuhan nasabah, ditunjang pelayanan prima, mampu mendongkrak daya saing sekaligus loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.<sup>23</sup>
7. Sella, E., Handayani, T. N., & Adelia, V. (2023) dalam skripsi berjudul “Penerapan Sistem Transaksi Cash Management System (CMS) (Studi Kasus pada Bank

---

<sup>22</sup> Khaerunnisa, Wahyuningsih, dan Iqbal., “Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1,” An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 5.2 (2024), 200–223

<sup>23</sup> Gusti Nadia Mahadinda, Azhar, dan Anjur Perkasa Alam, “Analisis Pengaruh Inovasi Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan,” JEKSy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 3.2 (2024), 936–951.

Sumut Syariah KCP Kampung Pon Kec. Sei Rampah)” memakai metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya memperlihatkan bahwa penerapan CMS di kantor tersebut mampu mendongkrak efektivitas transaksi keuangan nasabah, terutama dalam pengelolaan arus kas perusahaan yang lebih cepat, aman, dan efisien, meski masih ditemukan kendala seperti keterbatasan literasi digital sebagian nasabah dan perlunya sosialisasi layanan yang lebih intensif. Kajian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama membahas penerapan CMS pada bank syariah dalam konteks lokal, sehingga memperkaya analisis inovasi produk CMS di BSI.<sup>24</sup>

8. Zein, R. (2022) dalam artikel di Ejournal STP Mataram berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Cash Management System (CMS) KCP Syariah Bank Sumut Multatuli” memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi CMS di kantor tersebut telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pengelolaan arus kas nasabah, baik untuk transaksi penerimaan maupun pembayaran, yang tercermin dari kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta keamanan data. Kendati demikian, penelitian ini turut menemukan kendala berupa

---

<sup>24</sup> Sella Egita et al, ‘Penerapan Sistem Transaksi Cash Management Sistem (Cms) (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Kcp Kampung Pon Kec. Sei Rampah, Kab. Serdang Bedagai)’, Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah, 4.2 (2023), 1-7.

keterbatasan literasi digital nasabah dan perlunya sosialisasi produk yang lebih luas agar lebih banyak dimanfaatkan pelaku usaha maupun institusi.<sup>25</sup>

9. Apriyanti, H. W. (2018) dalam *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* berjudul “Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia” memakai metode kajian literatur konseptual. Hasil kajiannya menunjukkan bahwa inovasi produk perbankan syariah dapat ditempuh lewat beberapa aspek penting, yakni penguatan *Sharia Banking Working Group* (WGPS), peningkatan kepatuhan syariah, penjagaan stabilitas keuangan, serta pengembangan produk-produk inovatif. Model inovasi ini dinilai mampu mendorong perluasan pasar, baik domestik maupun internasional, dengan menekankan produk yang memiliki kedekatan sosial tinggi agar lebih mudah diterima masyarakat. Temuan ini dapat dijadikan kerangka teoretis bagi pengembangan produk inovatif perbankan syariah, termasuk dalam penerapan CMS di BSI.<sup>26</sup>
10. Nur Sakinah, Lita Arafah, Dian Martha Darman, dan Marro'aini (2022) dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* berjudul “Digitalisasi Produk Perbankan Syariah dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan dan Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia” memakai

---

<sup>25</sup> Rahmawati Zein, “Analisi Efektivitas Aplikasi Cash Management System (CMS) KCPSY Bank Sumut Syariah Multatuli (Studi Bank Sumut Syariah Multatuli),” *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.12 (2022), 4005–4018.

<sup>26</sup> Hani Werdi Apriyanti, “Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia,” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9.1 (2018), 83–104.

pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan dan analisis deskriptif. Temuannya menunjukkan bahwa digitalisasi produk perbankan syariah, seperti mobile banking, internet banking, QRIS, dan layanan CMS, memberi kontribusi berarti terhadap peningkatan efisiensi operasional, perluasan akses layanan, serta daya saing perbankan syariah. Riset ini juga menemukan bahwa transformasi digital turut mempercepat pertumbuhan bank syariah dengan memperluas basis nasabah, mendongkrak literasi keuangan syariah, serta mendorong terbentuknya ekosistem keuangan syariah yang lebih inklusif dan berkelanjutan.<sup>27</sup>

11. Ardi, Yuniarto Ade Putra, Natasya Istiqamah, dan Chaerul Sani (2025) dalam Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis berjudul “Pengembangan Produk Perbankan Syariah Yang Inovatif” mengulas beragam bentuk inovasi produk perbankan syariah, termasuk inovasi berbentuk layanan digital, melalui metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Hasilnya memperlihatkan bahwa inovasi produk syariah terbagi ke dalam beberapa kategori, yaitu inovasi berbasis akad, inovasi berbasis layanan, serta inovasi digital yang memanfaatkan teknologi finansial. Temuan ini dapat dijadikan rujukan untuk memetakan kategori mana yang paling sesuai bagi CMS milik Bank Syariah

---

<sup>27</sup> Nur Sakinah et al., “Inovasi Digitalisasi Produk Perbankan dan Dampaknya Pada Pertumbuhan dan Perkembangan Perbankan Syariah,” Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance, 7.2 (2024), 802–812.

Indonesia, apakah tergolong inovasi digital, inovasi layanan, atau perpaduan keduanya. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya inovasi yang tetap memperhatikan kepatuhan syariah dan kebutuhan nasabah agar produk mampu bersaing secara kompetitif di industri perbankan modern.<sup>28</sup>



---

<sup>28</sup> Ardi et al., “Pengembangan Produk Perbankan Syariah Yang Inovatif,” JAKBS: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 2.4 (2025), 941–944.

Tabel.3 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti                                                              | Judul                                                                                                            | Perbedaan                                                                                                                                                                        | Persamaan                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dijan Novia Saka, dkk syariah <sup>29</sup> . 2025                    | <i>Technology Acceptance and the Use of Non-Cash Payment Systems: Empirical Evidence from Generation Y and Z</i> | Penelitian terdahulu berfokus pada penerimaan teknologi dan penggunaan sistem pembayaran non-tunai pada Generasi Y dan Z                                                         | Sama-sama membahas pemanfaatan teknologi digital di sektor keuangan serta bagaimana inovasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan minat penggunaan layanan keuangan. |
| 2  | Taufik Rachman Sutarsa dan R. Mahelan Prabantari <sup>30</sup> . 2025 | <i>Strategi Bersaing Layanan Cash Management System dalam Transaction Banking di PT Bank Syariah Indonesia</i>   | Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada strategi bersaing layanan CMS BSI dari sisi analisis internal dan eksternal perusahaan secara nasional. Sedangkan penelitian ini | Sama-sama membahas layanan <i>Cash Management System</i> (CMS) di Bank Syariah Indonesia dan hubungannya dengan daya saing perusahaan.                                    |

<sup>29</sup> Saka et al.

<sup>30</sup> Taufik Rachman Sutarsa, “Strategi Bersaing Layanan Cash Management System Dalam Transaction Banking di PT Bank Syariah Indonesia” (Skripsi, Universtas Gadjah Mada, 2025).

|   |                                       |                                                                                                               |                                                                                                                                 |                                                                                                                     |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                       |                                                                                                               | berfokus pada implementasi CMS di tingkat regional                                                                              |                                                                                                                     |
| 3 | Riska Yanti <sup>31</sup> . 2025      | <i>Pengaruh Inovasi Teknologi dalam Penerimaan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Keuangan BSI KCP Pinrang</i> | Penelitian terdahulu meneliti pengaruh inovasi teknologi terhadap kualitas layanan keuangan nasabah dengan metode kuantitatif.. | Sama-sama membahas inovasi teknologi digital di Bank Syariah Indonesia sebagai sarana peningkatan kualitas layanan. |
| 4 | Syamsuddin Kahfi <sup>32</sup> . 2021 | <i>Inovasi Perbankan Syariah dalam Memberikan Layanan terhadap Nasabah</i>                                    | Penelitian terdahulu berfokus pada internet banking dan pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan layanan digital..    | Sama-sama membahas inovasi layanan digital perbankan syariah dan faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapannya. |
| 5 | Khaerunnisa , Nining Wahyunings       | <i>Analisis Penerapan Inovasi</i>                                                                             | Penelitian terdahulu membahas                                                                                                   | Sama-sama meneliti inovasi                                                                                          |

<sup>31</sup> Riska Yanti, “Pengaruh Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2025).

<sup>32</sup> Syamsuddin Kahfi, “Inovasi Perbankan Syariah Dalam Memberikan Layanan Terhadap Nasabah” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

|   |                                                               |                                                                                                              |                                                                                                                              |                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ih, dan Mohammad Iqbal <sup>33</sup> . 2024                   | <i>Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing BSI KCP Cirebon Plered 1</i>                             | inovasi produk dan layanan secara umum pada tingkat kantor cabang..                                                          | produk/layanan dan kaitannya dengan peningkatan daya saing Bank Syariah Indonesia.          |
| 6 | Gusti Nadia Mahadinda <sup>34</sup> . 2024                    | <i>Analisis Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BSI KCP Pangkalan Brandan</i> | Penelitian terdahulu meneliti pengaruh inovasi produk dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan pendekatan kuantitatif. | Sama-sama membahas pentingnya inovasi produk dalam meningkatkan kinerja dan daya saing BSI. |
| 7 | Sella, E., Handayani, T. N., & Adelia, V <sup>35</sup> . 2023 | <i>Penerapan Sistem Transaksi Cash Management</i>                                                            | Penelitian terdahulu dilakukan pada Bank Sumut Syariah dan                                                                   | Sama-sama membahas penerapan <i>Cash Management</i>                                         |

<sup>33</sup> Khaerunnisa, Wahyuningsih, dan Iqbal., “*Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1*,” An-Nisbah: Jurnal Perbankan SyariahJurnal Perbankan Syariah, 5.2 (2024), 200–223

<sup>34</sup> Gusti Nadia Mahadinda, Azhar, dan Anjur Perkasa Alam, “*Analisis Pengaruh Inovasi Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan*,” JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 3.2 (2024), 936–951.

<sup>35</sup> Sella Egita et al, ‘*Penerapan Sistem Transaksi Cash Management Sistem (Cms) (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Kcp Kampung Pon Kec. Sei Rampah, Kab. Serdang Bedagai)*’, Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah, 4.2 (2023), 1-7.

|    |                                        |                                                                                                    |                                                                                                                                  |                                                                                    |
|----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                        | <i>System (CMS) pada Bank Sumut Syariah KCP Kampung Pon</i>                                        | berfokus pada efektivitas transaksi CMS.                                                                                         | <i>System (CMS) pada bank berbasis syariah.</i>                                    |
| 8  | Zein, R <sup>36</sup> .<br>2022        | <i>Analisis Efektivitas Aplikasi Cash Management System (CMS) KCP Syariah Bank Sumut Multatuli</i> | Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada efektivitas aplikasi CMS dari sisi kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi. | Sama-sama meneliti layanan CMS sebagai inovasi digital dalam perbankan syariah.    |
| 9  | Apriyanti, H.W <sup>37</sup> .<br>2018 | <i>Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia</i>                                         | Penelitian terdahulu merupakan kajian konseptual tentang model inovasi produk perbankan syariah secara nasional.                 | Sama-sama membahas inovasi produk sebagai strategi pengembangan perbankan syariah. |
| 10 | Nur Sakinah, dkk <sup>38</sup> .       | <i>Digitalisasi Produk Perbankan</i>                                                               | Penelitian terdahulu membahas                                                                                                    | Sama-sama membahas digitalisasi                                                    |

---

<sup>36</sup> Rahmawati Zein, “*Analisi Efektivitas Aplikasi Cash Management System (CMS) KCPSY Bank Sumut Syariah Multatuli (Studi Bank Sumut Syariah Multatuli)*,” JIP: Jurnal Inovasi Penelitian, 2.12 (2022), 4005–4018.

<sup>37</sup> Apriyanti, “Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia.”

|    |                                                                                    |                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 2022                                                                               | <i>Syariah dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia</i> | digitalisasi produk perbankan syariah secara umum, seperti mobile banking, internet banking, QRIS, dan CMS..                | layanan perbankan syariah sebagai upaya meningkatkan pertumbuhan dan daya saing.             |
| 11 | Ardi, Yuniarto Ade Putra, Natasya Istiqamah, dan Chaerul Sani <sup>39</sup> . 2025 | <i>Pengembangan Produk Perbankan Syariah Yang Inovatif</i>                       | Penelitian terdahulu membahas pengembangan berbagai produk inovatif perbankan syariah secara umum melalui studi literatur.. | Sama-sama membahas inovasi produk sebagai strategi peningkatan daya saing perbankan syariah. |

---

<sup>38</sup> Nur Sakinah et al., “Inovasi Digitalisasi Produk Perbankan dan Dampaknya Pada Pertumbuhan dan Perkembangan Perbankan Syariah,” *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance*, 7.2 (2024), 802–812.

<sup>39</sup> Ardi et al., “Pengembangan Produk Perbankan Syariah Yang Inovatif,” *JAKBS: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2.4 (2025), 941–944.

## **G. Metode Penelitian**

Penulisan artikel ini bertumpu pada satu pendekatan utama, yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada pemahaman suatu fenomena berdasarkan persepsi, dengan data yang dihasilkan berupa uraian deskriptif dalam bentuk kata-kata maupun pernyataan lisan dari objek yang dikaji. Oleh sebab itu, pendekatan kualitatif menuntut peneliti memiliki wawasan yang luas, sebab peneliti terlibat langsung dalam proses pengumpulan data melalui wawancara ataupun interaksi dengan subjek penelitian.<sup>40</sup>

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis kajian yang dipakai dalam penulisan ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bersifat deskriptif dan lebih menonjolkan analisis. Pada penelitian kualitatif, proses dan makna lebih diutamakan dengan memanfaatkan landasan teori sebagai acuan untuk menajamkan fokus kajian berdasarkan fakta di lapangan. Peran landasan teori sangat penting untuk memperkaya gambaran umum mengenai latar penelitian sekaligus menjadi bahan pembahasan atas hasil yang diperoleh. Penelitian kualitatif umumnya memiliki objek kajian yang relatif terbatas, dan peneliti dituntut ikut serta dalam kondisi atau

---

<sup>40</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022). (h.6)

peristiwa yang diteliti, sebab hasil penelitian kualitatif membutuhkan penelaahan yang mendalam dari peneliti.

Penulisan ini memakai pendekatan kualitatif dengan maksud memahami secara mendalam penerapan inovasi produk BSI *Cash Management System* (CMS) di Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu. Pendekatan ini dipilih karena kajian ini berfokus pada penggalian makna, proses, dan pengalaman subjek penelitian terkait implementasi CMS, kendala yang dihadapi, serta manfaat yang dirasakan dalam mendongkrak kompetitivitas produk perbankan syariah. Lewat pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang deskriptif dan kontekstual, sesuai dengan realitas yang terjadi di lapangan.

Cara utama pengumpulan data pada penulisan ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilaksanakan secara semi-terstruktur, yakni memakai pedoman wawancara sebagai acuan utama namun tetap memberi keleluasaan kepada informan untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, dan informasi tambahan yang relevan dengan topik kajian. Melalui strategi ini, data yang terkumpul diharapkan mampu menggambarkan secara jelas proses penerapan inovasi CMS, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta peran CMS dalam mendukung peningkatan daya saing produk perbankan syariah. Data hasil wawancara selanjutnya diolah secara kualitatif dengan cara

mengelompokkan, menafsirkan, dan menyimpulkan informasi sesuai fokus kajian.

Adapun pendekatan penelitian merupakan strategi menyeluruh yang mencakup landasan filosofis, metode, dan prosedur yang dipakai peneliti dalam mengarahkan proses pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga penafsiran data. Pendekatan penelitian memegang peran penting karena menjadi dasar pelaksanaan kajian sekaligus menentukan bagaimana hasil penelitian dimaknai, sehingga turut memengaruhi tingkat validitas dan kredibilitas temuan yang dihasilkan.<sup>41</sup>

Pendekatan studi kasus dipilih karena kajian ini berfokus pada penelaahan mendalam atas penerapan inovasi produk *Cash Management System* (CMS) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bengkulu. Pendekatan kualitatif dengan studi kasus memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai implementasi CMS, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap peningkatan kompetitivitas produk perbankan syariah.

## 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun akademik 2025-2026, tepatnya pada periode Desember 2025 hingga Juli 2026, berlokasi di Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu. Lokasi

---

<sup>41</sup> Winda Kustiawan, Muhammad Daffa Raihan, dan Muhammad Ibnu Thariq, "Pendekatan Metode Penelitian Lokasi Dan Waktu Informan Penelitian Dan Penyusunan," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9.1 (2025), 5051–5055. (h. 5052)

ini dipilih karena merupakan pusat operasional pengelolaan *Cash Management System* (CMS) yang melayani kantor-kantor cabang di wilayah Bengkulu.

### 3. Informan Penelitian

Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan kajian.

#### a. Kriteria Informan

- 1) Memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait *Cash Management System* (CMS)
- 2) Terlibat langsung dalam perencanaan pelaksanaan atau penggunaan CMS
- 3) Mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan.

#### b. Jenis Informan

Informan Internal: BSI Area Bengkulu, 2 orang *Funding & Transaction Relationship Manager* (FTRM), yaitu Bapak Widi Okta Pratama dan Ibu Eva Herawati.

Informan Eksternal: Informan eksternal penelitian ini berasal dari nasabah institusi pengguna layanan BSI CMS, yaitu UINFAS Bengkulu, yang dalam penggunaannya diwakili oleh Ibu Siti Zaleha selaku pemegang user CMS. Tujuan Pemilihan Informan

- 1) Menggali proses penerapan dan strategi implementasi CMS dari sudut pandang internal bank.
- 2) Memperoleh gambaran mengenai manfaat, efektivitas, dan kendala penggunaan CMS dari sisi nasabah.
- 3) Mendapatkan pemahaman yang menyeluruh dan objektif terkait penerapan CMS.

Informan pada penulisan ini terdiri atas pihak internal dan eksternal Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bengkulu yang memiliki keterkaitan langsung dengan penerapan *Cash Management System* (CMS). Pihak yang berperan dalam menyusun kebijakan serta strategi implementasi CMS adalah *Funding & Transaction Relationship Manager* (FTRM), yang bertugas mengelola dan mengembangkan nasabah *funding* melalui pemasaran produk dana, membangun relasi dengan nasabah, memberikan solusi sesuai kebutuhan, serta mencapai target penghimpunan dana sesuai SOP dan prinsip syariah.

Di samping itu, penulisan ini turut melibatkan nasabah institusi UINFAS Bengkulu yang memanfaatkan layanan CMS sebagai informan eksternal. Kelompok ini dipilih guna menggali pengalaman nyata pengguna CMS, terutama terkait manfaat, efektivitas, dan kendala yang mereka rasakan selama menggunakan layanan tersebut. Dengan melibatkan nasabah pengguna, peneliti dapat memperoleh sudut pandang

yang lebih objektif mengenai sejauh mana CMS mampu mendongkrak efisiensi dan kepuasan dalam pengelolaan keuangan mereka.

#### 4. Sumber Data

Sumber data penelitian merujuk pada pihak atau objek asal diperolehnya data. Apabila peneliti memakai instrumen kuesioner atau teknik wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data tersebut disebut responden, yaitu individu yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti, baik secara tertulis maupun lisan.<sup>42</sup>

Sumber data pada penulisan ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai BSI yang terlibat langsung dalam pengelolaan CMS serta nasabah institusi pengguna layanan tersebut. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen internal bank, literatur akademik, serta jurnal yang relevan dengan inovasi produk perbankan syariah.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu:

- a. Observasi, yakni teknik yang dilakukan pada tahap awal kajian guna memperoleh gambaran umum mengenai kondisi objek penelitian. Observasi dilaksanakan secara non-partisipan, artinya peneliti tidak terlibat langsung

---

<sup>42</sup> Benny S.Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Banten: Media Edu Pustaka, 2022). (h.84)

dalam aktivitas operasional, melainkan hanya mengamati proses penerapan layanan BSI *Cash Management System* (CMS) di Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu. Melalui observasi ini, peneliti mencermati alur penggunaan CMS, peran pegawai dalam pengelolaannya, serta interaksi antara pihak bank dan nasabah. Hasil observasi kemudian dijadikan dasar awal untuk memperdalam fokus kajian dan menyusun pedoman wawancara.

- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data utama pada penulisan ini berupa wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilaksanakan secara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditetapkan melalui purposive sampling (teknik penentuan sampel pada penelitian kualitatif yang dilakukan dengan memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan kajian), yaitu pegawai Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu yang terlibat langsung dalam pengelolaan CMS serta nasabah selaku pengguna layanan. Melalui wawancara ini, peneliti menggali informasi seputar proses implementasi CMS, kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta manfaat CMS bagi peningkatan kompetitivitas produk perbankan syariah. Teknik ini memungkinkan peneliti

memperoleh data yang mendalam, akurat, dan sesuai dengan realitas di lapangan.

- c. Dokumentasi, dipakai sebagai data pendukung untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan dengan objek kajian, baik berupa dokumen tertulis maupun visual, seperti profil Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu, struktur organisasi, deskripsi tugas pegawai yang berkaitan dengan pengelolaan CMS, arsip atau laporan internal terkait layanan *BSI Cash Management System*, serta bukti penggunaan CMS oleh nasabah korporasi/institusi. Ketiga teknik tersebut bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta perilaku individu maupun kelompok secara menyeluruh.

#### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penulisan ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang tahapannya meliputi:

- a. Reduksi data, yaitu salah satu tahap dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan menyederhanakan, mengelompokkan, serta menyisihkan data yang tidak diperlukan, sehingga data yang tersisa lebih terfokus, bermakna, dan memudahkan penarikan kesimpulan.

Mengingat volume data yang besar dan kompleks, proses analisis perlu diawali dengan reduksi data. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data berdasarkan tingkat relevansinya dengan tujuan akhir kajian.

- b. Penyajian data, yaitu tahap dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan menyusun kumpulan data secara sistematis dan jelas agar mudah dipahami serta memungkinkan penarikan kesimpulan. Data kualitatif dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, maupun bagan. Melalui penyajian tersebut, data tersusun dalam pola hubungan tertentu sehingga memudahkan proses pemahaman.
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu tahap akhir dari proses analisis data kualitatif yang dilakukan dengan menelaah hasil reduksi data secara cermat, tetap berpedoman pada tujuan analisis yang telah ditetapkan. Tahap ini bertujuan menafsirkan makna dari data yang diperoleh melalui penelusuran hubungan, kesamaan, maupun perbedaan antardata, sehingga dapat dirumuskan kesimpulan sebagai jawaban atas persoalan kajian. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat sementara dan berpeluang berubah apabila pada tahap pengumpulan data berikutnya tidak ditemukan bukti pendukung. Namun, apabila kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti-bukti yang

sahih dan konsisten, maka kesimpulan yang dihasilkan dapat dinyatakan kredibel.<sup>43</sup>

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dipakai dalam artikel ini adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** Bab ini menguraikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, serta metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan diakhiri dengan sistematika penulisan. Bab ini dimaksudkan untuk memberikan landasan awal dan arah kajian secara sistematis dalam mengulas penerapan CMS di Bank Syariah Indonesia Area Bengkulu.

**BAB II KAJIAN TEORI** Bab ini memuat telaah dan kajian atas berbagai referensi yang relevan dengan substansi penelitian, berisi teori-teori yang dibutuhkan serta kerangka konseptual. Bab ini juga menguraikan landasan teori yang menjadi dasar kajian, meliputi konsep inovasi produk dalam perbankan syariah, khususnya terkait pengembangan layanan berbasis digital, serta teori

---

<sup>43</sup> Nufzatutsaniah, “*Potensi Wakaf Produktif Terhadap Asset Wakaf di Pemakaman Kampung Jelupang*,” *Al-Maqrizi: Jurnal Ekonomi Syariah dan Studi Islam*, 1.1 (2023), 29–39. (h. 32)

mengenai *Cash Management System* (CMS) sebagai salah satu bentuk inovasi layanan keuangan.

**BAB III GAMBARAN UMUM** Bab ini memaparkan gambaran umum objek kajian, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bengkulu selaku lokasi penelitian. Pembahasan diawali dengan sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan fungsi masing-masing bagian yang berkaitan dengan operasional layanan. Selanjutnya, bab ini menguraikan produk digital *Cash Management System* (CMS) sebagai salah satu inovasi layanan transaksi perbankan syariah yang ditujukan bagi nasabah institusi, mekanisme operasional CMS di BSI Area Bengkulu, fitur-fitur layanan yang tersedia, serta peran CMS dalam menunjang efektivitas pengelolaan transaksi keuangan nasabah. Pemaparan ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai kondisi dan karakteristik lokasi penelitian sebagai landasan analisis pada bab berikutnya.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Bab ini menyajikan hasil kajian yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Bengkulu, yang disusun berdasarkan rumusan masalah, yakni penerapan inovasi produk BSI *Cash Management System* (CMS),

peran penerapan CMS dalam meningkatkan kompetitivitas produk perbankan syariah, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil kajian tersebut selanjutnya dianalisis dan ditafsirkan dengan mengaitkannya pada teori *Diffusion of Innovations* dari Everett M. Rogers, serta didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Melalui pembahasan ini, bab ini bertujuan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi BSI CMS sebagai inovasi layanan digital serta kontribusinya dalam meningkatkan daya saing produk perbankan syariah di BSI Area Bengkulu.

**BAB V PENUTUP** Bab ini merupakan penutup dari penulisan artikel yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan disajikan sebagai rangkuman hasil kajian yang disusun berdasarkan rumusan masalah, meliputi penerapan *Cash Management System* (CMS), perannya dalam meningkatkan kompetitivitas, serta kendala yang dihadapi. Bab ini juga memuat saran berupa rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia dan pihak terkait lainnya guna pengembangan layanan CMS di masa mendatang, sekaligus menegaskan hasil kajian dan memberikan masukan konstruktif bagi perbaikan dan pengembangan ke depan.