

**ANALISIS TRANSFORMASI MODEL PEMBIAYAAN
CICIL EMAS PADA PERUBAHAN LAYANAN *M-
BANKING* DI BANK SYARI'AH INDONESIA KCP
DHARMAHUSADA SURABAYA**

SKRIPSI



**INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA**

Oleh:

**Siti Fatimah
NIM: 202112131122**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH SUARABAYA**

2025

**ANALISIS TRANSFORMASI MODEL PEMBIAYAAN
CICIL EMAS PADA PERUBAHAN LAYANAN *M-
BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP
DHARMAHUSADA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Starta Satu (S-1)
dalam Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:
Siti Fatimah
202112131122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Fatimah
NIM : 202112131122
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Analisis Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya”** adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian, dalam bentuk jurnal, *Working Paper*, atau bentuk lain. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penelitian.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 22 Juli 2025

Yang menyatakan,



Siti Fatimah

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “ANALISIS TRANSFORMASI MODEL PEMBIAYAAN CICIL EMAS PADA PERUBAHAN LAYANAN *M-BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP DHARMAHUSADA SURABAYA” yang ditulis oleh Siti Fatimah ini telah disetujui pada tanggal 25 Juli 2025.

Oleh:
Pembimbing



Abdul Majid Toyyibi, S.E.Sy., M.E.

NIDN.2123069301

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi berjudul “ANALISIS TRANSFORMASI MODEL PEMBIAYAAN CICIL EMAS PADA PERUBAHAN LAYANAN *M-BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP DHARMAHUSADA” YANG DITULIS OLEH Siti Fatimah ini telah diuji pada tanggal 30 Juli 2025.

Tim Penguji:

1. Abdullah A. Shamad, S.E., M.SEI. (Ketua/Penguji)



2. Abdul Majid Toyyibi, S.E.Sy., M.E. (sekertaris/Penguji)



3. Moh. Arifin, S.El., M.SEI. (Penguji Utama)



Surabaya, 14 Agustus 2025

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Dekan



Dr. H. Nur Kholis, I.c., M.H.I.
NIDN: 2106068001

INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan *M-Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya”. Selawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para keluarga dan sahabatnya sampai hari kiamat. Aamiin.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Program Studi Perbankan Syariah, Institut Al Fithrah Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan itu, penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan.

Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Beliau Al-Murabbi Ruhina Sayyidina As Syaikh KH. Achmad Asrori Al Ishaqy. Sebagai pembimbing dan penuntun hidup, guru besar sekaligus pengasuh pondok pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya, beserta keluarga bersama beliau.
2. Bapak Dr. H. Rosidi, M.Fil.I selaku Rektor Institut Al Fithrah (IAF) Surabaya.
3. Bapak Dr. H. Nur Kholis, Lc. M.HI, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Abdullah Ahadish Shamad, SE., M.SEI, selaku Kaprodi Perbankan Syariah, yang selama ini telah membimbing dan menjadi

panutan bagi seluruh mahasiswa/i khususnya mahasiswa/i Perbankan Syariah.

5. Bapak Abdul Majid Toyyibi, S.E.Sy., M.E., selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya, membimbing dan memberikan arahan dan masukan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Dosen Perbankan Syariah Institut Al Fithrah Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa ta'dim dan rasa hormat atas keikhlasan dan kesabaran dalam mendidik, membina penulis selama menuntut di bangku akademik.
7. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya, khususnya kepada kak Wiwin, Citra, dan Dewi yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Sarnidin dan Ibunda Sammina, melalui setiap pesan dan nasihat yang pernah disampaikan selalu memberikan cahaya inspirasi dalam melewati setiap langkah kehidupanku. Terimakasih tas setiap do'a, nasihat, dan kasih sayang yang tak pernah berhenti mengalir.
9. Untuk adik-adikku tercinta Riyana, Uswatun Hasanah, dan Nur Sariya AlFahirah yang selalu mendoakan penulis dalam pembuatan skripsi ini, berkat kalianlah penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk seseorang yang belum bisa penulis tuliskan dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis untuk memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti ucapan B.J. Habibie "kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".

11. Sahabat-sahabatku Wasilatul Mubarakah, Siti Lailatul Fitriani, dan Galuh Najwa kirana Zakaria yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dan teman-teman mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 (Riqi,Thufel,Hanan,Faisal,Reza) terimakasih atas canda tawa yang telah kita lewati selama ini. semoga kalian semua menjadi orang sukses.
12. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat, hidayah serta kasih sayang kepada kita semua.
13. Terakhir, terimakasih untuk diriku sendiri, Siti Fatimah. Untuk setiap tetes air mata yang diam-diam jatuh, untuk setiap lelah yang tetap kau lawan, dan untuk keyakinan yang tidak pernah benar-benar padam meski sering diuji. Kau telah berusaha keras meyakinkankan dirimu bahwa kamu mampy, dan hari ini kmu membuktikannya. Berbahagialah dengan dirimu, rayakan setiap langkah yang telah kau tempuh. Jangan pernah meremehkan usaha dan doa yang selalu kau langitkan. Allah telah menyiapkan jalan terbaik untuk hidupmu, dengan takaran yang sempurna. Semoga setiap langkahmu selalu disertai kebaikan, dan semoga Allah senantiasa menjaga serta meridhai perjalananmu. Aamiin.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat inspirasi bagi para pembacanya, khususnya bagi penulis pribadi.

Surabaya, 22 Juli 2025

Penulis

Siti Fatimah

MOTTO

“keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J. Habibie)

“jika engkau enggan melalui pahitnya perjuangan, maka jangan pernah berharap meraih manisnya kesuksesan”

(Timoty Ronald)

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa ke dalam abjad bahasa lain. Tujuan utama upaya transliterasi ini adalah untuk menampilkan kata-kata asal agar terhindar dari salah lafal yang bisa menyebabkan kesalahan dalam memahami makna asli dari kata-kata yang disalin. Sistem transliterasi yang digunakan sebagai berikut:

1. Transliterasi Huruf

No.	Arab	Indonesia	No.	Arab	Indonesia
1.	ا	A	16.	ط	t
2.	ب	B	17.	ظ	z{
3.	ت	T	18.	ع	‘
4.	ث	Th	19.	غ	Gh
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	h	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	Dh	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sh	28.	ء	‘
14.	ص	s{	29.	ي	Y
15.	ض	d{			

2. Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal (macron) di atas huruf, seperti,

a>, i<, dan u> (ا, ي, dan و). Contoh: naja>h, kami>l dan lain sebagainya.

3. Vokal tunggal (monoftong) yang dilambangkan dengan harakat, ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Tanda fathah (َ) dilambangkan dengan huruf “a”.
 - b. Tanda kasrah (ِ) dilambangkan dengan huruf “i”.
 - c. Tanda dummah (ُ) dilambangkan dengan huruf “u”.
4. Vokal rangkap (difting) yang dilambangkan secara gabungan antara harakat dengan huruf, ditransliterasikan sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (َو) dilambangkan dengan huruf “aw”, seperti: al-Thawriz al-Maswili, al-mawsili dan lain sebagainya.
 - b. Vokal rangkap (َا) dilambangkan dengan huruf “ay”, seperti: sayf, al-Layth dan lain sebagainya.
5. Tashdid ditransliterasikan dengan menuliskan huruf yang bertanda Tashdid dua kali (dobel) seperti: kaffah, tayyib, haddatha, dsb.
6. Alif-lam (َل) ta’rif ditransliterasikan sebagaimana aslinya, meskipun bergabung dengan huruf shamsiyyah. Antara alif-lam dan kata benda dibubuhi tanda penghubung. Contoh: al-Shafi’i, Al-Nawawi, Al-Subuki dan lain sebagainya.
7. Penggunaan pedoman transliterasi ini hanya digunakan untuk istilah, nama pengarang dan judul buku yang berbahasa Arab.
8. Pengejaan nama pengarang dan tokoh yang dikutip dari sumber yang tidak berbahasa Arab disesuaikan dengan nama yang tercantum pada karya yang ditulis dan diterjemahkan.
9. Pengejaan nama pengarang dan tokoh yang dikutip dari sumber yang tidak berbahasa Arab disesuaikan dengan nama yang tercantum pada karya yang ditulis dan diterjemahkan.

ABSTRAK

Siti Fatimah, NIM 202112131122, Analisis Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

Transformasi digital di perbankan syariah menjadi penting seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan nasabah. Salah satu inovasi yang muncul adalah layanan pembiayaan cicil emas melalui *Mobile-Banking*, tetapi masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital dan kekhawatiran keamanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis transformasi model pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya dalam konteks perubahan layanan *M-Banking* dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh nasabah, serta strategi transformasi yang efektif. Dengan menggunakan analisis teori UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) dari Venkatesh dkk (2003). Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan pendekatan studi lapangan (*Field Research*), mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menganalisis dengan teori Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi model pembiayaan dilakukan melalui *Mobile-Banking* mempermudah akses pembiayaan, meskipun terdapat kendala seperti keterbatasan perangkat, isu keamanan, dan rendahnya edukasi nasabah. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan peningkatan literasi digital, dan komunikasi syariah yang lebih baik. Pembiayaan cicil emas melalui *Mobile-Banking* di BSI KCP Dharmahusada dinilai efisien dengan strategi pemasaran yang efektif. Namun, masih memerlukan peningkatan fitur di aplikasi *Byond* dan edukasi digital, dengan tetap menerapkan akad *Murabahah* dan *Rahn* sesuai prinsip syariah.

Kata kunci: Transformasi Digital, Pembiayaan Cicil Emas, *Mobile-Banking*, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Siti Fatimah, Student ID Number 202112131122, Analysis of the Transformation of the Gold Installment Financing Model in the Change of M-Banking Services at Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

Digital transformation in Islamic banking has become increasingly important with advancements in technology and customer needs. One innovation that has emerged is gold installment financing through Mobile-Banking, but it still faces challenges such as low digital literacy and security concerns.

The purpose of this study is to analyze the transformation of the gold installment financing model at Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya in the context of changes in M-Banking services, identify challenges faced by customers, and propose effective transformation strategies. Using the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) framework by Vankest et al. (2003), the research method employed is qualitative analysis with a field research approach, collecting data through observation, interviews, and documentation, and analyzing it using Miles and Huberman's theory.

The results of this study indicate that the transformation of the financing model through mobile banking facilitates access to financing, despite challenges such as device limitations, security issues, and low customer education levels. To address these issues, it is recommended to improve digital literacy and enhance sharia communication. Gold installment financing through Mobile-Banking at BSI KCP Dharmahusada is considered efficient with effective marketing strategies. However, improvements are still needed in the Byond app features and digital education, while continuing to apply the Murabahah and Rahn contracts in accordance with Sharia principles.

Keywords: *Digital Transformation, Gold Installment Financing, Mobile-Banking, Bank Syariah Indonesia.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Fokus Penelitian	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian	15
G. Kerangka Berpikir	17
H. Penelitian Terdahulu.....	18
I. Metode Penelitian.....	21
J. Sistematika Pembahasan	30

BAB II Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah, Model Pembiayaan Cicil Emas, Dan Teori UTAUT ((Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology)).....	33
A. Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah.....	33
B. Model Pembiayaan Cicil Emas	38
C. Pengertian Teori UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology)	49
BAB III GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA KCP DHARMAHUSADA SURABAYA	53
A. Profil Lembaga Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya	53
B. Hasil Penelitian	65
BAB IV ANALISIS TRANSFORMASI MODEL PEMBIAYAN CICIL EMAS PADA PERUBAHAN LAYANAN <i>M-BANKING</i> DI BANK SYARIAH INDONESIA.....	78
A. Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Melalui Layanan <i>M-Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya	78
B. Strategi Transformasi Model Pembiayaan yang Efektif untuk Meningkatkan Partisipasi Nasabah dalam Program Cicil Emas Melalui <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.....	82
C. Tantangan yang Dihadapi oleh Nasabah dalam Mengakses dan Memanfaatkan Layanan Cicil Emas Melalui <i>M-Banking</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.	84
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
Lampiran	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Kerangka Berpikir.....	17
Gambar III. 1 Logo Perusahaan	54
Gambar III. 2 Struktur Perusahaan.....	57
Gambar III. 3 Proses Pembiayaan cicil emas di BSI Mobile	70
Gambar III. 4 Proses Pembiayaan Cicil Emas Di Byond By BSI.....	71
Gambar IV.1 Alur Proses pembiayaan cicil emas BSI Mobile	79
Gambar IV.2 Alur Proses Pembiayaan cicil emas di Byond by BSI.	80



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu	18
---------------------------------------	----



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan	96
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	97
Lampiran 3 Foto Kegiatan Penelitian	110
Lampiran 4. Biodata penulis	113



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH