

**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.EI., 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

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AL FITTHAH (IAF)
SURABAYA**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran 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 perjalanammu. 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 (diftong) 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 (َوِ) 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 Vankester 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 Dharmahuada 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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam dunia perbankan, termasuk pada sistem pembiayaan di perbankan syariah Indonesia. Digitalisasi kini menjadi prioritas strategis bagi seluruh perbankan guna meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks, khususnya dalam hal pembiayaan. Pada pandemi Covid-19 (penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2, yang dapat menyebabkan masalah pernapasan, mulai dari yang paling ringan hingga yang paling parah) proses digitalisasi dipercepat karena untuk mengadopsi teknologi dalam operasional dan layanan bank. Adanya layanan digital pada perbankan memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan bulanan, belanja *online*, serta pembukaan atau penutupan rekening. Layanan ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan bank demi kepuasan nasabah.¹

Perubahan layanan di industri keuangan bukan lagi sekedar tren, melainkan kebutuhan untuk menjawab tuntutan pasar dan

¹ Husni Shabri, "Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia," *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics* Vol. 3, no. 02 (2022): 1–7, <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.

kompleksitas keuangan global. Perbankan syariah dituntut bertransformasi secara digital guna menghadirkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan sesuai kebutuhan nasabah. Transformasi secara umum berarti perubahan, baik perubahan bentuk, sifat, fungsi, atau kondisi suatu hal. Transformasi adalah perubahan yang terjadi dari keadaan sebelumnya menjadi sesuatu yang baru.² Transformasi ini mencakup pembaruan teknologi, penyesuaian model pembiayaan, serta inovasi dalam pola pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan digital masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga melakukan berbagai upaya dalam mendorong digitalisasi perbankan, salah satunya dengan mengeluarkan peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Maksud dari peraturan tersebut layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dirancang untuk memanfaatkan data nasabah secara optimal, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan individu (*customer experience*).³ Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanannya. Tidak dipungkiri bank syariah di

² Muhammad Iqbal Fasa, "Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia," *JICN: Jurnal Intelek & Cendekiawan Nusantara* Vol. 1, no. 5 (2024).7655-7656

³ OJK, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*, 2018, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018>.

Indonesia juga mulai melakukan digitalisasi secara menyeluruh, sebagai respon akan kemajuan zaman.

Dalam konteks perbankan syariah, pembiayaan merupakan fungsi utama bank dalam menyalurkan dana kepada masyarakat sesuai prinsip syariah, berbeda dengan kredit karena tidak menggunakan bunga, melainkan akad-akad seperti *murabahah*, *ijarah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*.⁴ Melalui pembiayaan, bank syariah tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga berperan dalam mendorong aktivitas ekonomi yang halal, produktif, dan berkeadilan. Di era digital, mekanisme pembiayaan ikut mengalami transformasi, dari yang semula dilakukan secara tatap muka menjadi serba digital melalui *M-Banking*. Transformasi digital ini telah mengubah proses pembiayaan menjadi lebih efisien dan transparan tanpa mengurangi kepatuhan terhadap prinsip syariah.⁵

Di tengah arus digitalisasi, Bank Syariah Indonesia tetap menjaga komitmennya terhadap prinsip-prinsip syariah Islam, seperti keadilan, transparansi, dan kesejahteraan bersama. Di mana tujuan utamanya adalah menyediakan layanan keuangan yang bebas dari unsur *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastiaan) dan *maysir* (perjudian), serta mendukung kegiatan ekonomi yang halal dan produktif. Dalam

⁴ OJK, “Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya,” 2024, https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx?utm_source=chatgpt.com. Diakses Pada Tanggal 06 Mei 2025.

⁵ Ifa Nurul Islamiah, Nola Fibriyani Bte Salman, and Nurul Huda, “Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi,” *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* Vol. 3, no. 1 (2024), journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing.

implementasinya, bank syariah menggunakan berbagai akad yang sesuai dengan prinsip Islam, seperti *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah* dan *ijarah*.⁶ Pendapatan bank syariah diperoleh dari keuntungan, bagi hasil, atau biaya sewa, tergantung pada jenis akad yang akan digunakan dalam layanan pembiayaan.

Transformasi layanan digital telah dimulai sejak bank syariah mengadopsi *internet banking*, dan kemudian berlanjut ke *M-Banking*. Sebagaimana menilik ke belakang, awal mula bank syariah mengadopsi layanan *internet banking* untuk memfasilitasi transaksi nasabah secara *Online*. Pada tahun 2015, BRI Syariah meluncurkan layanan *internet banking* sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada nasabah. Seiring dengan meningkatnya perkembangan teknologi dan kebutuhan akan akses perbankan, layanan perbankan pun berevolusi menuju *M-Banking* pada tahun 2021.⁷

Mobile Banking adalah layanan digital inovatif yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan, termasuk pengajuan dan pemantauan pembiayaan, melalui *smartphone*. Layanan ini tersedia 24 jam sehari, sehingga nasabah dapat mengaksesnya kapanpun dan di manapun asal terhubung dengan jejaring internet. Fitur yang disediakan dalam *Mobile Banking*

⁶ Faiza Shakira Saina Harahap, "Implementasi Penggunaan Fitur E-Mas Pada Bsi Mobile Sebagai Media Investasi Modern (Studi Kasus Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Sukaramai)" 4, no. 8 (2024).

⁷ Okto Viandra Arnes, "Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digital," *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* 7 (2022): 4.

mempermudah berbagai transaksi, seperti memeriksa saldo rekening, mentransfer dana, melakukan pembayaran dan bahkan bisa berinvestasi. *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah.⁸

Sebagai bentuk pengembangan layanan, Bank Syariah Indonesia meluncurkan *Byond By BSI* pada tanggal 9 November 2024. *Byond By BSI* merupakan inovasi lanjutan dari aplikasi *Mobile Banking By BSI* yang tidak hanya menyediakan fitur transaksi keuangan, tetapi juga menciptakan ekosistem digital syariah yang lebih luas, termasuk layanan pembiayaan. Aplikasi ini hadir dengan teknologi yang lebih canggih, yang dilengkapi dengan *User Interface* (antarmuka pengguna) dan *User Experience* (pengalaman pengguna) yang lebih modern dan intuitif.⁹ Pembaruan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis, seiring dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup di era digital saat ini maupun masa mendatang.

Salah satu produk inovatif yang diluncurkan adalah pembiayaan cicil emas, yang kini dapat diakses melalui *Platform M-Banking*. Produk ini memungkinkan nasabah memiliki emas secara bertahap dengan sistem cicilan berbasis syariah. Emas dipilih karena

⁸ Anita Tri Milza et al., "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking," *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business* Vol. 3, no. 1 (November 29, 2021): 1–12, <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>.

⁹ BSI, "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses," November 11, 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>. diakses pada Tanggal 05 Mei 2025.

merupakan instrumen investasi yang stabil dan sesuai dengan karakteristik keuangan syariah.¹⁰

Untuk menjaga kehalalan produk, cicil emas harus sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Salah satu dasar hukumnya adalah Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, pembiayaan didefinisikan sebagai penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan, dengan itu atas dasar persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain. Pihak yang menerima pembiayaan wajib mengembalikan jumlah tagihan tersebut dengan imbalan atau bagi hasil setelah jangka waktu tertentu.¹¹ Selain itu, Dewan syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) juga menerbitkan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 yang memperbolehkan jual beli emas secara tidak tunai, asalkan emas diperlakukan sebagai komoditas, bukan sebagai alat tukar. Selama transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk transparansi dan kesepakatan kedua belah pihak, maka cicil emas digital dianggap sah.¹²

Emas dipandang sebagai aset yang tahan terhadap inflasi dan memiliki likuiditas tinggi, sehingga cicil emas sangat diminati oleh generasi muda sebagai alternatif investasi jangka menengah hingga

¹⁰ Nura Safira et al., "Strategi Pemasaran Cicil Emas (CILEM) untuk Meningkatkan Minat Nasabah di BSI KCP Probolinggo," *Economic Reviews Journal* 3, no. 1 (2024): 251–62, <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.150>.

¹¹ Wulandari Astuti, "Prosedur Pengajuan Pembiayaan Cicil Emas Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Dewi Sartika 2," *Seminar Nasional Akutansi dan Manajemen* 3 (2024).

¹² Jefik Zulfikar Hafizd, "Investasi Emas dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 02 (December 25, 2021): 98–110, <https://doi.org/10.26618/jhes.v5i02.5302>. hal. 10

jangka panjang.¹³ Namun, agar produk ini dianggap halal, terdapat syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi, antara lain: Yang pertama harga jual (*tsaman*) harga jual emas tidak boleh mengalami peningkatan selama masa perjanjian, bahkan jika terjadi perpanjangan waktu setelah jatuh tempo. Yang kedua emas sebagai jaminan, emas yang dibeli secara cicil diperbolehkan untuk dijadikan jaminan (*rahn*). Yang ketiga emas yang dijadikan jaminan tidak boleh diperjualbelikan atau dijadikan objek akad lain yang dapat menyebabkan perpindahan kepemilikan sebelum pelunasan selesai.¹⁴ Dengan memenuhi ketiga syarat tersebut, produk cicil emas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia melalui akad *murabahah* dinilai sah menurut syariah.

Akad *murabahah* dalam produk cicil emas memiliki dasar hukum kuat dalam Islam.¹⁵ Salah satu landasan utama adalah firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa' 4:29:¹⁶

1. Yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بَأْسًا طِيلًا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

¹³ BSI, "Anak Muda Lirik Investasi Logam Mulia, Bisnis Cicil Emas BSI Melonjak 177% Pada 2024," February 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/anak-muda-lirik-investasi-logam-mulia-bisnis-cicil-emas-bsi-melonjak-177-pada-2024>.

¹⁴ Treasury, "Jual Beli Emas Digital Halal Atau Haram? Begini Penjelasan Fatwa MUI," September 13, 2023, <https://www.treasury.id/jual-beli-emas-digital-halal-atau-haram-begini-penjelasan-fatwa-mui>. Diakses Pada Tanggal 06 Mei 2025.

¹⁵ Bustanul Arifin and Himmatun Nisa, "Jual-Beli Emas Non-Tunai: Fatwa DSN-MUI, Pandangan Ulama' Klasik dan Modern," *Jurnal At-Tahdzib* 10, no. 2 (2022): 44–53, <https://doi.org/10.61181/at-tahdzib.v10i2.279>.

¹⁶ Burhanuddin Al-Butary, "Konsep Murabahah Dalam Diktum Filsafat Ekonomi Islam," *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* 8, no. 1 (2021): 56, <https://doi.org/10.30829/hf.v8i1.9357>.

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa' 4: Ayat 29).

Ayat ini melarang umat islam memperoleh harta orang lain dengan cara yang tidak sah, seperti *riba* atau penipuan. Namun diperbolehkan melakukan transaksi perniagaan yang didasarkan pada kerelaan bersama. Dalam konteks akad *murabahah*, prinsip ini sangat relevan karena transaksi dilakukan dengan transparansi harga dan keuntungan, serta persetejuaan kedua belah pihak, sehingga memenuhi syarat suka sama suka yang disebutkan dalam ayat tersebut.

2. Selain itu, Hadist Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah juga memperkuat keabsahan akad ini, yang berbunyi:¹⁷

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبُرْكََةُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ
وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلنَّيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب

“Nabi bersabda, ‘Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai (*muqaradhah*) dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.’” (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

¹⁷ Iqbal M., “Ayat-Ayat Al-Qur’an dan hadis-Hadis Tematik Tentang Uang Dan Pembiayaan,” *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2 (2019): 274, <https://doi.org/10.30596/aghniya.v1i2.3223>.

Hadist ini menekankan bahwa transaksi jual beli dengan pembayaran tertunda, seperti akad *murabahah* dalam cicil emas di perbankan syariah, diperbolehkan dan mengandung keberkahan selama dilakukan dengan prinsip syariah yang benar.

Dalam implementasinya, produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia menggunakan akad *murabahah* yaitu akad jual beli di mana bank membeli emas dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan *margin* keuntungan yang telah disepakati.¹⁸ Emas yang dibeli akan disimpan oleh bank sampai cicilan sudah dilunasi oleh nasabah. Hal ini memberikan keamanan bagi kedua belah pihak dan transaksi ini sah menurut syariah karena dilakukan atas dasar kesepakatan bersama dan transparansi harga, serta bebas dari unsur *riba* dan *gharar* (ketidakjelasan).

Berdasarkan penelitian sebelumnya sudah banyak membahas aspek digitalisasi dalam perbankan syariah dan implementasi produk cicil emas melalui *Platform Mobile-Banking*. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Cholilah dan Haryanti untuk menganalisis efektivitas strategi marketing produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Surodinawan. Bahwasanya strategi digital marketing yang diterapkan, seperti pemasaran melalui media sosial dan aplikasi BSI Mobile, sudah efektif dalam menjangkau audiens yang lebih luas dan mengoptimalkan biaya operasionalnya. Dengan adanya media

¹⁸ Mei Linda Ritonga, *Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah Terhadap Produk Cicil Emas dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI KCP Cemara Asri*, 2024. Hal.420

sosial yang berperan sebagai *platform* utama dalam penyampaian informasi, akan memudahkan nasabah dan mendukung pertumbuhan produk cicil emas sesuai prinsip syariah. Namun, tantangan seperti peningkatan literasi digital masyarakat dan persaingan industri tetap akan menjadi fokus perbaikan bagi industri perbankan.¹⁹

Selain itu, ada juga penelitian yang dilakukan oleh Icha Agustina yang membahas tentang fitur E-mas pada BSI *mobile* dalam menarik keputusan nasabah sebagai media investasi (studi pada nasabah KCP BSI Belitang Sudirman). Mengidentifikasi bahwa adanya fitur E-mas pada aplikasi BSI Mobile memudahkan nasabah dalam memiliki emas batangan secara menyicil, meningkatkan minat investasi emas di kalangan masyarakat. Tidak hanya itu BSI Mobile lebih menghemat biaya dan waktu serta membantu nasabah dalam melihat penilaian dari para nasabah BSI lainnya. nasabah bisa memutuskan untuk berinvestasi kapanpun dan di manapun sesuai keinginan dan harapannya.²⁰

Rupanya tantangan-tantangan yang dipaparkan di atas juga terjadi secara umum di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, didapati bahwa nasabah masih merasa ragu untuk mengajukan pembiayaan cicil emas melalui *M-Banking* dikarenakan kurangnya

¹⁹ Aprilinda Umami Cholilah And Peni Haryanti, "Efektivitas Digital Marketing Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Indonesia," *Dalwa Islamic Economic Studies* 3, no. 2 Desember 2024 (n.d.), <https://ejournal.uiidalwa.ac.id/index.php/dies/>.

²⁰ Icha Agustina, "Fitur E-Emas Pada Bsi Mobile Dalam Menarik Keputusan Nasabah Sebagai Media Investasi (Studi Pada Nasabah Kcp Bsi Belitang Sudirman)" (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).

pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap penggunaan teknologi digital, maupun infrastruktur teknologi informasi telah maju. Beberapa nasabah masih mengalami kesulitan mengakses layanan pembiayaan melalui *M-Banking* secara optimal karena keterbatasan akses dan perangkat. Di sisi lainnya, jika hal ini tidak direspon secara cepat akan mempengaruhi keberlangsungan program cicil emas itu sendiri.

Masalah yang juga menjadi perhatian adalah kemampuan nasabah untuk terus mencicil emas hingga selesai, jika berhenti di tengah program, maka emas akan gagal diklaim atau risiko gagal bayar.²¹ Selain itu, masih banyak nasabah yang belum mengetahui secara seksama mengenai skema cicil emas melalui *M-Banking* BSI ini, ditambah lagi isu-isu mengenai pembobolan aset di *M-Banking* yang semakin menjadi-jadi.²² Tentunya nasabah menjadi ragu untuk memilih dan mengikuti program tersebut. Meskipun menawarkan kemudahan, nasabah perlu berhati-hati dalam memilih program tersebut, harus mengetahui risiko dan peluang yang ditawarkan dengan baik.

Melihat paparan di atas maka, adopsi teknologi digital dalam perbankan syariah telah meningkat, khususnya pada layanan pembiayaan cicil emas. Namun, masih terdapat berbagai keterbatasan

²¹ Nabila and Aida Isti, "Strategi Penangan Resiko Kerugian Cicil Emas Pada Bank Syariah (Studi Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Ciputat)" (Universitas Islam Negeri SYarif Hidayatullah, 2017).

²² Muhammad Irwan Padli Nasution Rohid Akbar, "Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking," *Journal of Sharia Economics Scholar* 2, no. No. 2 Juni 2023 (2024): 79–83, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12527995>.

yang menunjukkan adanya celah penelitian untuk memahami bagaimana adaptasi teknologi digital mempengaruhi model pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini juga akan mengkaji transformasi model pembiayaan cicil emas pada perubahan layanan *M-Banking*, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang dapat diterapkan agar layanan pembiayaan cicil emas melalui *M-Banking* semakin efektif, aman, dan sesuai prinsip syariah. Dalam analisisnya, penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory Oof Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi dalam layanan tersebut. Dengan demikian, peneliti mengusung judul “**Analisis Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan *M-Banking* di Bank Syari’ah Indonesia Kcp Dharmahusada Surabaya**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat beberapa masalah yang perlu diidentifikasi terkait dengan transformasi model bisnis cicil emas pada perubahan layanan *m-banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya. Sebagai berikut:

1. Kurangnya literasi digital dan kepercayaan nasabah
2. Keterbatasan akses dan perangkat teknologi
3. Risiko gagal bayar dalam program cicil emas
4. Kurangnya informasi mengenai skema cicil emas

5. Kekhawatiran terhadap keamanan digital

C. Fokus Penelitian

Pada fokus penelitian ini bertujuan untuk memberikan fokus yang jelas dari pembahasan yang ada untuk memudahkan dalam penelitian. Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian, maka peneliti ini memfokuskan batasan masalah sebagai berikut:

1. Peneliti akan menganalisis transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *M-Banking* di BSI KCP Dharmahusada Surabaya, dengan fokus pada perubahan operasional layanan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah.
2. Menganalisis tantangan transformasi layanan digital terhadap proses pembiayaan, pengalaman nasabah, dan efektivitas layanan cicil emas di BSI KCP Dharmahusada.
3. Peneliti akan berfokus pada produk cicil emas berbasis akad *Murabahah* dan *Rahn* (Jaminan) tanpa membahas produk pembiayaan lainnya.
4. Teori mengenai model pembiayaan Cicil Emas mengacu pada teori Venkates yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disusun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya?
2. Bagaimana strategi transformasi model pembiayaan yang efektif untuk meningkatkan partisipasi nasabah dalam program Cicil Emas melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh nasabah dalam mengakses dan memanfaatkan layanan cicil emas melalui *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.
2. Untuk mengetahui strategi transformasi model pembiayaan yang efektif untuk meningkatkan

partisipasi nasabah dalam program Cicil Emas melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

3. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh nasabah dalam mengakses dan memanfaatkan layanan cicil emas melalui *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

F. Manfaat Penelitian

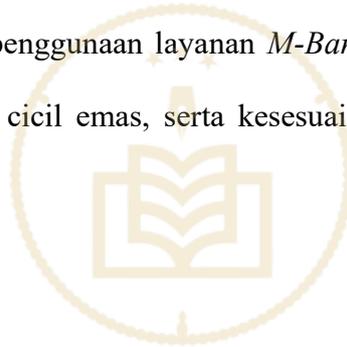
1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan literatur mengenai transformasi model bisnis dalam perbankan syariah, khususnya terkait dengan inovasi produk cicil emas dengan layanan *M-Banking*. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai adaptasi model bisnis perbankan syariah terhadap perkembangan teknologi digital.

2. Manfaat Praktis

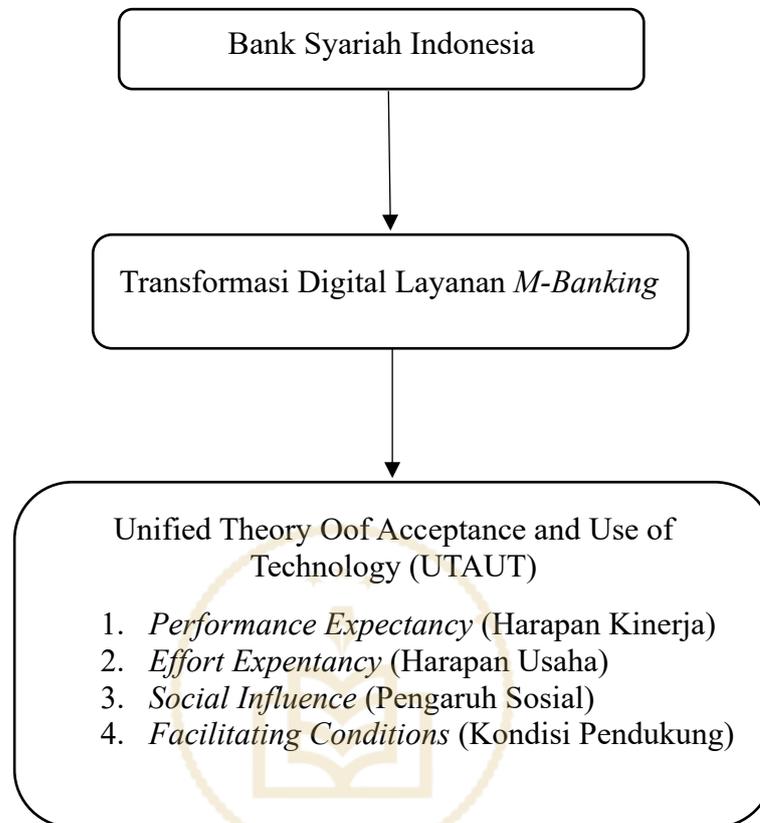
- a. Bagi manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya, dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategi dalam mengoptimalkan transformasi model pembiayaan cicil emas melalui perubahan layanan *M-Banking*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saing bank di era digital.

- b. Bagi praktisi perbankan syariah, dapat menjadi acuan dalam mengimplementasikan inovasi digital berbasis syariah khususnya pada pembiayaan cicil emas, agar tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah dan kebutuhan nasabah modern.
- c. Bagi akademis, dapat digunakan bahan kajian dalam pengembangan kurikulum dan penelitian lanjutan terkait transformasi digital dan inovasi produk perbankan syariah.
- d. Bagi nasabah, dapat memberikan peningkatan pemahaman tentang penggunaan layanan *M-Banking*, termasuk fitur dan prosedur cicil emas, serta kesesuaian produk dengan prinsip syariah.



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

G. Kerangka Berpikir



Gambar I. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana transformasi digital layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya terhadap model pembiayaan cicil emas dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan tersebut dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

H. Penelitian Terdahulu

Dalam pembahasan tentang cicil emas di Bank Syariah Indonesia, sudah ada beberapa penelitian yang sudah membahas tentang cicil emas maupun yang berhubungan dengannya yakni:

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Nafa Latif, Nabila Nur, Dita Salsabila, dan Nurul Setianingrum (2024). Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2. Membahas transformasi Digital di BSI. 	Objek yang akan diteliti. Penelitian terdahulu membahas secara umum tentang inovasi layanan digital, sedangkan untuk penelitian ini lebih spesifik ada perubahan model pembiayaan cicil emas dan penelitian ini menggunakan analisis teori UTAUT.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di BSI telah meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Melalui peluncuran layanan seperti Mobile Banking, Internet Banking, dan Virtual Assistant, BSI memudahkan akses perbankan yang cepat, aman, dan nyaman. Peningkatan ini tercermin dari kepuasan nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan digital BSI. ²³
Dwi Mutmainnah Pelita Putri (2024), Implementasi Investasi Emas Dengan Produk Pembiayaan Cicil Emas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama menggunakan metode Kualitatif. 2. Produk Cicil Emas 	Objek yang akan diteliti. Penelitian terdahulu lebih menekankan implementasi dan strategi pemasarannya, sedangkan Penelitian ini berfokus pada transformasi model bisnis terkait layanan <i>M-Banking</i> dan menggunakan analisis teori UTAUT.	Bank Syariah Indonesia KCP Probolinggo menawarkan pembiayaan emas batangan dengan cicil emas menggunakan akad Murabahah sesuai Fatwa DSN MUI No: 04/DSN-MUI/IV/2000. Strategi Pemasarannya menggabungkan metode tradisional dan digital, namun menghadapi tantangan minat nasabah dan persaingan solusinya,

²³ Nafa Latif Vani Purwanto et al., "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024).

(Lanjutan) Tabel.1.1

Nama dan judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Putri Rahayu Ningsih dan Taufiqur Rahman (2023). Analisis Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas BSI dalam Upaya Meningkatkan Nasabah Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2. Pembiayaan Produk cicil emas. 	<p>Objek yang diteliti.</p> <p>Penelitian terdahulu tidak hanya membahas pembiayaan cicil emas tapi juga meneliti tentang peningkatan jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini membahas tentang transformasi model pembiayaan melalui <i>M-Banking</i> menggunakan analisis teori UTAUT.</p>	<p>BSI melakukan pemasaran langsung dan tidak langsung.²⁴</p> <p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan cicil emas di BSI KC Bojonegoro telah diterapkan sesuai dengan pedoman dari kantor pusat. Dan perkembangan jumlah nasabah di sana juga terus meningkat setiap tahunnya.²⁵</p>

²⁴ Dwi Mutmainnah Pelita Putri, "Implementasi Investasi Emas Dengan Produk Pembiayaan Cicil Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Probolinggo" (Jember, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2024).

²⁵ Putri Rahayu Ningsih and Taufiqur Rahman, "Analisis Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Bsi Dalam Upaya Meningkatkan Nasabah Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro," *Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2023), <https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JE/index>.

(Lanjutan) Tabel.1.1

Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Icha Agustina (2023), Fitur E-Emas Pada BSI Mobile Dalam Menarik Keputusan Nasabah Sebagai Media Investasi (Studi Pada Nasabah KCP BSI Belitang Sudirman).	1. Perubahan internal model bisnis akibat perubahan layanan digital. 2. Sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Objek yang akan diteliti. penelitian terdahulu lebih menekankan pada fitur E-Emas dalam menarik keputusan sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas tentang cicil emas dan menggunakan analisis teori UTAUT.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan nasabah menggunakan fitur e-emas di BSI KCP Belitang Sudirman cukup baik. Fitur ini memudahkan investasi emas melalui BSI Mobile, lebih hemat biaya dan waktu, serta sesuai anjuran Islam dalam QS Al-Hasyr:18 dan QS Luqman:34. Selain itu, fitur ini juga membantu nasabah dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan. ²⁶
Nabila Syamsi (2023), Efektivitas Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas dalam Menarik Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Daan Mogot.	1. Sama-sama membahas produk cicil emas. 2. Metode kualitatif.	Objek yang diteliti. penelitian terdahulu mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran produk cicil emas dalam menarik minat nasabah, sedangkan pada penelitian ini menganalisis transformasi model pembiayaan cicil emas dan menggunakan analisis teori UTAUT.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk cicil emas di BSI KC Daan Mogot sudah efektif. Strategi ini menggunakan konsep 7P dan disesuaikan dengan kebutuhan bank, dengan promosi melalui banner, brosur, sosialisasi ke lembaga, serta media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan website. ²⁷

²⁶ Agustina, "Fitur E-Emas Pada Bsi Mobile Dalam Menarik Keputusan Nasabah Sebagai Media Investasi (Studi Pada Nasabah Kcp Bsi Belitang Sudirman)."

²⁷ Nabilah Syamsi, "Efektivitas Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kc Daan Mogot" (Jakarta, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Syarif Hidayatullah, 2023), File:///C:/Users/Hp/Documents/Bismillah/Penelitian%20terdahulu%20skripsi/Nabilah%20syamsi-Fdk-%20skripsi.Pdf.

I. Metode Penelitian

Penelitian memiliki peran penting dalam suatu kajian ilmiah. Metodologi penelitian merupakan rangkaian aktivitas, aturan, serta prosedur yang diterapkan oleh peneliti dalam suatu bidang keilmuan tertentu. Selain itu, metode penelitian juga digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data yang akurat.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah kegiatan yang dilakukan secara langsung di lapangan tertentu guna memperoleh data dan informasi yang mendukung teori peneliti.²⁸ Peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena telah melakukan penelitian langsung ke lapangan mengenai transformasi model bisnis cicil emas pada perubahan layanan ke *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dengan memberikan makna, pengalaman, serta interaksi antar individu dalam konteks tertentu. Penelitian ini tidak berfokus

²⁸ Aslihatul Rahmawati et al., "Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang," *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 2024, 137.

pada angka atau data statistik, melainkan pada pemahaman diskriptif dan interpretatif terhadap realitas yang kompleks.²⁹ Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan diskriptif ialah suatu metode penelitian yang mengandalkan pengamatan dan uraian data dalam bentuk kata-kata yang dijelaskan secara rinci dan sistematis.³⁰ Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mendeskripsikan bagaimana transformasi model bisnis cicil emas pada perubahan layanan *M-Banking* di Bank syariah indonesia KCP Dharmahusada.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah KCP Dharmahusada Surabaya, yang beralamat Jl. Dharmahusada No. 68, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60285. Adapun waktu penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah 2 minggu dimulai pada tanggal 10 Juni 2025- 23 Juni 2025.

3. Sumber Data

Sumber data adalah sumber di mana data diambil dan diperoleh dalam proses penelitian. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan penelitian ini yaitu:³¹

²⁹ Feny Rita Fiantika, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet.1 (Jl. Pasir Sebelah No. 30 RT 002 RW 001 Kelurahan Pasie Nan Tigo Kecamatan Koto Tangah Padang Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022). Hal. 3-4.

³⁰ Wiwin Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling" 2, No. 2 (2018).

³¹ Undari Sulung And Mohamad Muspawi, "Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier," *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)* 5, No. 3 (2024). 112-113.

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, seperti informan yang memiliki hubungan langsung dengan objek penelitian. Data ini biasanya diperoleh melalui teknik seperti wawancara dan observasi langsung di lapangan. Untuk mendapatkan data primer ini peneliti akan berkomunikasi langsung bersama pihak yang bertanggung jawab dalam cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara atau pihak lain. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data dari aplikasi BSI Mobile dan Beyond, *website* resmi Bank Syariah Indonesia, *Chanel* YouTube resmi BSI, artikel Ilmiah, serta berita daring terkait layanan *M-Banking* dan produk cicil emas.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan informasi untuk penelitian dari berbagai sumber yang didapatkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan sengaja atau terencana dan sistematis melalui penglihatan, pengamatan terhadap perilaku objek yang terjadi.³² Penelitian ini akan dilakukan dengan berfokus pada transformasi model bisnis cicil emas pada perubahan layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan informasi yang mendalam.³³ Dalam penelitian, wawancara dilakukan secara semi-struktur, karena peneliti dapat menghemat waktu serta dapat mengetahui hal-hal yang lebih dalam untuk menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan nasabah dan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada sebagai narasumber utama dan pendukung, guna untuk menggali informasi mendalam mengenai perubahan model pembiayaan cicil emas serta pemahaman mereka terhadap implementasi layanan *m-banking* yang sesuai dengan prinsip Islam.

³² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Bumi Aksara, 2004). 19

³³ Popy Yuniawati And Rully Indrawan, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran* (Bandung: Pt. Refika Aditama, 2016). 136

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan dengan mengamati dan mengumpulkan berbagai dokumen, seperti tulisan, foto, atau arsip lainnya yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti.³⁴ Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif subjek melalui data dokumentasi berupa tampilan aplikasi BSI Mobile dan Byond beserta fitur-fiturnya, *website* Resmi Bank Syariah Indonesia, dan panduan produk cicil emas.

5. Informan Penelitian

Informan adalah individu yang menjadi sumber informasi dalam penelitian, khususnya yang berkaitan dengan topik atau fenomena yang sedang diteliti.³⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal.

a. perspektif Internal meliputi dua informan, yaitu:

- 1) Informan Kunci dalam penelitian ini adalah BOSM (*Branch Operations and Service Manager*). Informan ini dipilih karena memiliki peran strategis dan menyeluruh terkait pelaksanaan

³⁴ Ade Heryana, S.St, M.KM, *Informan Dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif* (Universitas Esa Unggul, 2018). 240

³⁵ Ibid, 4-6.

transformasi layanan *M-Banking* pada produk cicil emas, dengan kriteria berikut:

- a) Memiliki jabatan manajerial di BSI KCP Dharmahasada.
- b) Mengelola operasional dan pelayanan cabang.
- c) Memahami secara mendalam transformasi model pembiayaan cicil emas.

2) Informan utama dalam penelitian ini adalah staff BSI bagian *Pawning Appraisal* dan *Pawning Sales* yang mengelola produk cicil emas. Informan ini dipilih karena terlibat langsung dalam operasional pembiayaan dan pelayanan nasabah, sehingga dapat memberikan data faktual terkait proses dan kendala di lapangan. Dengan kriteria berikut:

- a) Terlibat langsung dalam operasional pembiayaan cicil emas.
- b) Berpengalaman menangani layanan cicil emas melalui *M-Banking*.
- c) Memahami prosedur, fitur, dan kendala produk cicil emas.

b. Perspektif Eksternal dalam penelitian ini melibatkan informan pendukung, yaitu nasabah yang pernah menggunakan layanan cicil emas di BSI KCP Dharmahasada. Informan ini dipilih karena dapat

memberikan pandangan dari sisi pengguna dan dapat melengkapi informasi yang diperoleh dari prespektif internal. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang sudah menggunakan layanan cicil emas melalui *M-Banking*.
- 2) Nasabah yang memiliki pengalaman langsung dalam proses cicil emas.
- 3) Nasabah bersedia memberikan informasi terkait pengalaman dan kendala.

Dengan pembagian ini, peneliti berharap memperoleh data yang komprehensif dan objektif, karena informasi ini di himpun dari dua sudut pandang yang saling melengkapi.

6. Teknik Analisis Data

Dalam analisis kualitatif, data yang dihasilkan berupa kata-kata, bukan angka. Data tersebut dapat diperoleh melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan dicatat melalui tulisan. Meskipun proses pengumpulan data bisa beragam, analisisnya tetap berfokus pada penggunaan kata-kata yang kemudian disusun dalam bentuk narasi atau teks yang mendalam.³⁶ Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah analisis data model menurut Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahap utama yang berlangsung secara bersamaan, yaitu:³⁷

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Alfabeta, 2015). 403

³⁷ S.Pd. Hardani, M.Si.,dkk, *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, cetakan 1, (yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020). 163-171.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyaring dan merangkum informasi dengan menekankan pada aspek-aspek yang paling relevan dan penting. Dalam tahap ini, peneliti mengidentifikasi tema dan pola dari data yang ada agar informasi yang dikumpulkan menjadi lebih terstruktur, jelas, dan memudahkan dalam proses analisis selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data ini bertujuan untuk menyusun informasi secara sistematis dan terorganisir agar memudahkan peneliti dalam memahami situasi yang diteliti, menarik kesimpulan, maupun menentukan langkah selanjutnya. Penyajian yang tidak terstruktur berisiko menimbulkan kekeliruan, sehingga penyusunan data yang rapi sangat penting dalam proses analisis.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan inti dari hasil penelitian yang dirumuskan berdasarkan interpretasi data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini harus sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian serta temuan yang telah dijabarkan sebelumnya, baik melalui pendekatan induktif (dari data ke teori) maupun pendekatan deduktif (dari teori ke data). Penting untuk dicatat bahwa kesimpulan bukanlah ringkasan,

melainkan hasil pemikiran akhir dari proses analisis yang mendalam.

7. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu metode pengujian data dengan menggabungkan berbagai teknik dan sumber data. Triangulasi terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:³⁸

a. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda, seperti dicek dengan observasi, lalu diperoleh dengan wawancara, dan dokumentasi.

b. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber yang berbeda atau lebih dari satu sumber dengan mengecek keabsahan informasi. Jika data yang diperoleh dari beberapa sumber tersebut sama maka data tersebut dapat dikatakan valid.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengulang pengambilan data dari sumber yang sama, dengan teknik yang sama, tetapi di waktu atau kondisi yang berbeda.

³⁸ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, No. 3 (September 10, 2020): 150-151, <https://doi.org/10.52022/Jikm.V12i3.102>.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber sebagai cara pengecekan keabsahan data. Data tersebut melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai narasumber, peneliti berupaya memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar valid dan akurat.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memudahkan dan memahami arah pembahasan penelitian, maka penelitian proposal skripsi ini disistematika menjadi tiga bagian utama dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagian Awal
2. Bagian Inti

Bab I Pendahuluan

a. Latar Belakang

Latar belakang berisi tentang masalah yang akan diteliti berkaitan dengan “ Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Pada Perubahan Layanan *M-Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmhusada Surabaya”.

b. Identifikasi Masalah

Setelah latar belakang dipaparkan, peneliti melakukan identifikasi masalah apa saja yang berkenaan dengan tema peneliti.

c. Batasan Masalah

Setelah memaparkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian yang akan dilakukan.

d. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, peneliti merumuskan masalah apa yang akan dijawab dalam skripsi yang ditulis.

e. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti baik akademis maupun praktis.

f. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi penjelasan mengenai nilai dan manfaat penelitian, baik dari sisi keilmuan akademik maupun dari sisi praktis.

g. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang dimaksud oleh peneliti merupakan sebagai pendekatan untuk memahami dan mengantarkan pada objek yang akan diteliti sekaligus sebagai alat menganalisisnya.

h. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sudah pernah dilakukan terkait tema yang diambil serta posisi penelitian dalam *Lack of Knowledge* (sisi lain yang diambil).

i. Metode Penelitian

Penelitian ini memaparkan tentang metodologi penelitian yang berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi Penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

j. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan diambil dan dijelaskan oleh peneliti dalam setiap bab nya.

k. Rencana Out Line

Penjabaran berupa daftar-daftar isi dari rencana keseluruhan penelitian.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir ini terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PERBANKAN SYARIAH, MODEL PEMBIAYAAN CICIL EMAS, DAN TEORI UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY)

A. Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah

1. Definisi Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses adopsi teknologi dalam mengubah strategi serta keseluruhan proses bisnis menjadi berbasis digital. Jika dilaksanakan secara sistematis dan terencana, transformasi ini dapat mempersingkat waktu, mengoptimalkan sumber daya, dan mendorong terciptanya inovasi berkelanjutan dalam pengembangan organisasi. Di sektor perbankan syariah, transformasi digital mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, ditandai dengan pemanfaatan teknologi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan.³⁹

2. Tujuan Transformasi

Penerapan transformasi ini tidak hanya bertujuan untuk efisiensi operasional, tetapi juga untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan keamanan transaksi, serta memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah kini juga mengintegrasikan berbagai teknologi seperti *Mobile Banking*, *Internet*

³⁹ Dwi Badru Tamam Ismady, “Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)” (Universitas Islam Negeri (Uin) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024).

Banking, Big Data, Blockchain, dan Artificial Intelligence (AI), yang menjadi fondasi inovasi di era digital.⁴⁰

a. *Mobile Banking*

Penerapan *Mobile Banking* merupakan salah satu bentuk transformasi teknologi yang paling mencolok pada Bank Syariah, memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara cepat dan aman melalui perangkat seluler. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Sugiarti Meilani (2023) menunjukkan bahwa kecepatan, fitur, dan aksesibilitas layanan *Mobile Banking* berkontribusi kuat terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.⁴¹

b. Big Data

Menurut Ridho (2025) Big Data mendukung segmentasi nasabah yang lebih akurat dan pemenuhan produk berbasis prinsip syariah. Pemanfaatan Big Data dalam perbankan syariah memungkinkan pengumpulan dan analisis data besar dari berbagai sumber termasuk transaksi nasabah, media sosial, dan interaksi digital. melalui teknik yang canggih, Bank dapat mengidentifikasi pola perilaku dan tren pasar, sehingga

⁴⁰ Muhammad Abrar and Muhammad Herizal Ihza, "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah: Mengadopsi Teknologi Era Masa Kini Untuk Meningkatkan Layanan," *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan* 6, no. 1 (2025): 432–34.

⁴¹ Dian Sugiart Any Meilan, "Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023).

mampu menghadirkan produk yang lebih relevan dan tepat sesuai kebutuhan individu.⁴²

c. *Blockchain*

Blockchain telah diadopsi oleh sejumlah Bank Syariah guna memperkuat transparansi dan efisiensi transaksi keuangan. Sebagai teknologi pencatatan yang terdesentralisasi dan aman, *Blockchain* memastikan setiap transaksi direkam secara permanen dan tidak dapat diubah setelah terkonfirmasi. Hal ini sejalan dengan prinsip syariah yang melarang ketidakpastian (*Gharar*) dan menuntut keterbukaan dalam transaksi keuangan.⁴³

d. *Artificial Intelligence (AI)*

Kecerdasan Buatan (AI) memiliki potensi besar untuk mentransformasikan layanan Bank Syariah dengan menganalisis data nasabah secara mendalam melalui *Big data*. AI mampu mengidentifikasi pola perilaku transaksi individu dan menawarkan produk seperti pembiayaan syariah atau investasi yang relevan dan sesuai kebutuhan masing-masing nasabah, sehingga menciptakan layanan yang lebih personal dan akurat.⁴⁴

⁴² Muhamad Rasyid Ridho et al., "Peran Big Data Dalam Pengembangan Strategi Perbankan Syariah," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 2, no. 4 (2024): 1351.

⁴³ Muthmainnatun Mufidah and Achmad Tubagus Surur, "Integrasi Blockchain dan Smart Contracts: Inovasi dalam Pengelolaan Keuangan Syariah yang Transparan dan Efisien," *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 1 (2025): 51.

⁴⁴ Irfan Admin, "Bank Syariah (5): Membangun Transparansi Dan Kepercayaan Di Era Keuangan Digital," 2025, <https://tribunboneonline.com/2025/02/16/bank-syariah-5-membangun-transparansi-dan-kepercayaan-di-era-keuangan-digital>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2025.

3. Transformasi Digital dalam Perbankan Syariah

Salah satu aspek penting dalam transformasi digital perbankan syariah adalah literasi digital di kalangan nasabah. Perkembangan teknologi telah mendorong bank syariah untuk menawarkan layanan digital seperti *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *E-Wallet* yang lebih cepat, aman, serta mudah dijangkau oleh masyarakat luas.⁴⁵ Sebagai contoh, Bank Syariah Indonesia telah menghadirkan aplikasi *Mobile Banking* baru yaitu *BYOND* by BSI, yang menggantikan BSI Mobile dan kini tersedia di Android dan iOS. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan finansial seperti cek saldo, transfer antar bank, *top-up E-Wallet*, pulsa, dan paket data, serta pembayaran tagihan (PDAM, PLN, BPJS, Internet/TV). Selain itu pengguna juga dapat menggunakan fitur *Virtual Account* dan QRIS, serta layanan sosial-spiritual seperti zakat, infaq, wakaf, donasi, pengingat waktu sholat, arah qiblat, dan konten Islami (Juz Amma, Asmaul Husna).⁴⁶ Jadi tidak hanya memudahkan transaksi sehari-hari, fitur ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah, karena semua layanan relevan dengan kebutuhan hidup Islami dan terintegritas dalam satu platform.

⁴⁵ Ifa Nurul Islamiah et al., "Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi," *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* 3, no. 1 (2024), journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing.: 92

⁴⁶ BSI, "BYOND: Produk Dan Layanan BSI," 2024, <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/produk/byond-by-bsi>.

Peningkatan literasi digital dikalangan nasabah menjadi kunci untuk mengoptimalkan manfaat transformasi digital di Bank Syariah. Penting bagi industri syariah untuk memberikan edukasi tentang penggunaan teknologi baru dan manfaatnya agar nasabah dapat memanfaatkan layanan digital secara efektif. Dengan adanya literasi digital yang baik, nasabah akan lebih percaya diri menggunakan platform perbankan digital, yang akan meningkatkan loyalitas dan kepuasan terhadap layanan Bank Syariah.⁴⁷

4. Tantangan Transformasi Digital

Meskipun transformasi digital menawarkan berbagai manfaat, Bank Syariah dihadapkan pada tantangan seperti kurangnya keterampilan digital bagi pegawai dan ketakutan nasabah terhadap sistem keamanan *Cyber*. Untuk mengatasinya, diperlukan strategi komunikasi yang efektif untuk menjelaskan manfaat digitalisasi, serta investasi pada infrastruktur teknologi dan pelatihan pegawai agar memiliki keterampilan yang memadai.⁴⁸

Dengan demikian, transformasi digital di perbankan syariah tidak hanya sebatas penerapan teknologi, namun juga mencakup perubahan mendasar pada budaya dan strategi organisasi. Melalui pendekatan yang terencana dan inklusif,

⁴⁷ Aurenza Nurul Fitrah and Irham Pakawaru, "Pengetahuan dan Literasi Digital Terhadap Menggunakan Mobile Banking Syariah," *JARIYAH: Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2025): 357.

⁴⁸ Amhar Maulana Harahap, "Analisis Resiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan Dan Solusi," *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 9, no. 5 (2024): 694–99.

termasuk edukasi digital, pengembangan talenta, dan investasi infrastruktur, Bank Syariah dapat meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses segmen masyarakat yang lebih luas dan menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah sehingga dapat bersaing di era digital yang semakin kompetitif.⁴⁹

B. Model Pembiayaan Cicil Emas

1. Definisi Pembiayaan Cicil Emas

Pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bentuk investasi syariah yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh emas secara bertahap, sesuai prinsip Islam. Produk ini juga menguatkan tujuan maqasid al-syariah, khususnya prinsip *Hifz al-Mal* (Perlindungan Harta), karena investasi emas adalah aset rill yang relatif stabil nilainya, sehingga mendukung keamanan dan keberlanjutan kekayaan nasabah.⁵⁰

2. Skema Cicil Emas

Skema ini dilakukan melalui akad *murabahah* dan *rahn* yaitu jual beli dengan keuntungan yang telah disetujui kedua belah pihak. Dalam penerapannya, BSI pertama-tama membeli emas dari penyedia, lalu menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang telah ditentukan, dan pembayarannya dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu yang telah disepakati. Sedangkan *Rahn* berfungsi

⁴⁹ Nurhayati Julina, “Transformasi Digital Dalam Ekonomi Syariah : Inovasi Teknologi Untuk Penguatan Ekosistem Keuangan Halal Di Era 5.0,” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 3 (2025): 1710–11.

⁵⁰ Andhika Azka Pradana et al., “Analisis Akad Cicil Emas dan Skema Syariah Dalam Perspektif Maqashid Syariah Pada Bank Syariah Indonesia,” *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)* 2, no. 3 (2025).

sebagai jaminan dalam pembiayaan cicilan emas di Bank Syariah Indonesia, di mana barang yang dijaminkan digunakan untuk memastikan pelunasan utang nasabah. Dengan akad ini, nasabah dapat memperoleh pembiayaan sambil menjadikan emas sebagai jaminan hingga cicilan selesai.⁵¹

Secara konseptual, pembiayan seperti ini merupakan pilar pendanaan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap bank dan mendukung investasi terencana. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 mendefinisikan pembiayaan syariah sebagai pemberian dana berdasarkan kesepakatan, dimana pihak penerima wajib mengembalikan dana beserta imbalan atau bagi hasil.⁵² Dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah suatu pendanaan yang dikeluarkan guna mendukung sebuah investasi yang telah direncanakan.

3. Definisi Akad *Murabahah*

Akad *murabahah* berasal dari akar kata Arab *ribh* yang berarti keuntungan. Akad ini merupakan bentuk jual beli di mana penjual wajib mengungkapkan harga pokok barang kepada pembeli, kemudian menjualnya dengan tambahan *margin* yang telah disepakati

⁵¹ Putri Rahayu Ningsih and Taufiqur Taufiqur, "Analisis Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Bsi Dalam Upaya Meningkatkan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro," *Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 7, no. 2 (2023): 935–46, <https://doi.org/10.30651/justeko.v7i2.20651>.

⁵² Ifa Latifa Fitriani, "Jaminan Dan Agunan Dalam Pembiayaan Bank Syariah Jaminan Dan Agunan Dalam Pembiayaan Bank Syariah Dan Kredit Bank Konvensional," *Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol. 4, no. 1 (2017): 128.

bersama.⁵³ Keberadaan *margin* ini transparan, berdasarkan biaya aktual, dan tidak mengandung unsur *gharar* maupun *riba*, sehingga transaksinya memenuhi prinsip keadilan syariah. Namun, penetapan *margin* sering menimbulkan kesalahpahaman disebut sebagai keuntungan berlebih jika tidak disepakati secara adil akibat tujuan awal akad menjadi kabur.

4. Rukun dan Syarat Akad *Murabahah*

Adapun rukun dan syarat akad *Murabahah* yaitu:⁵⁴

a. Rukun *Murabahah*

- 1) Penjual dan pembeli
- 2) Barang yang diperjualbelikan (*mabi'*) beserta harga (*Tsaman*).
- 3) Pernyataan ijab dan qabul sebagai tanda sahnya akad

b. Syarat *Murabahah*

- 1) Pihak yang berakad:
 - a) Para pihak dalam perjanjian harus memiliki kecakapan hukum.
 - b) Transaksi harus dilakukan secara sukarela, tanpa paksaan atau tekanan.

2) Objek yang diperjualbelikan

⁵³ Asti Marlina and Yuninda Hartati, "Prosedur Pembiayaan Cicil Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sudirman Bogor," *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan* 7, no. 1 (2019): 1, <https://doi.org/10.32832/moneter.v7i1.2511>.

⁵⁴ Lukman Haryoso, "Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah) Pada Bmt Bina Usaha Di Kabupaten Semarang," *Law and Justice* 2, no. 1 (2017): 83, <https://doi.org/10.23917/laj.v2i1.4339>.

- a) Barang yang dijual tidak boleh termasuk dalam kategori terlarang (haram) dan harus memberikan manfaat, serta tidak boleh menyembunyikan cacat.
- b) Barang tersebut harus menjadi hak milik penuh dari pihak yang melakukan akad.
- c) Spesifikasi barang yang diserahkan oleh penjual harus sesuai dengan yang diterima oleh pembeli.
- d) Proses penyerahan barang dari penjual kepada pembeli harus dapat dilaksanakan.

c. *Sighat*

- a) Akad harus dinyatakan dengan jelas dan mencakup identitas para pihak yang terlibat.
- b) Ijab dan qabul harus selaras dan transparan, baik dalam hal spesifikasi barang maupun harga yang telah disepakati, termasuk informasi mengenai biaya modal.
- c) Tidak diperbolehkan adanya ketentuan yang mengaitkan keabsahan transaksi pada peristiwa yang akan datang.

5. Model Pembiayaan Akad *Murabahah*

Model pembiayaan murabah bukan hanya alternatif sederhana untuk mengganti bunga dengan laba atau margin. Ulama' juga mengakui penggunaannya dalam jual beli barang produktif atau komoditas yang dapat dijual kembali. Oleh karena itu, *murabahah* harus dijalankan konsisten dengan prinsip syariah dan tidak boleh menyerupai pinjaman

berbunga. Bila akad ini disalahgunakan dan bentuknya menyerupai hutang berbunga, maka transaksi *murabahah* menjadi tidak sah secara syariah.⁵⁵

6. Landasan Hukum Akad *Murabahah*

Dalam perbankan syariah, penerpaan akad *murabahah* harus mengikuti aturan ketat agar tidak keluar dari kerangka hukum islam. Khususnya pada produk *murabahah*, emas yang menggunakan sistem angsuran muncul kontroversi di kalangan umat Islam dikarenakan jual beli emas seharusnya dilakukan secara kontan agar terhindar dari *riba*. Hal ini berdasarkan hadits riwayat Bukhari dan Muslim, Rasulullah SAW bersabda:⁵⁶

الذَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ وَالشَّعِيرُ بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ
وَالْمِلْحُ بِالْمِلْحِ مِثْلًا بِمِثْلِ يَدًا بِيَدٍ فَمَنْ زَادَ أَوْ اسْتَزَادَ فَقَدْ أَرَبَى الْآخِذُ
وَالْمُعْطَى فِيهِ سَوَاءٌ

Artinya: “Emas ditukar dengan emas, perak ditukar dengan perak, gandum ditukar dengan gandum, kurma ditukar dengan kurma, garam ditukar dengan garam, harus sama dan serah terima langsung. Barang siapa yang menambah atau meminta tambahan, maka ia telah melakukan *riba* (HR. Bukhari dan Muslim)”.

Fatwa DSN-MUI NO.77 Tahun 2010 tentang *murabahah* emas, menetapkan bahwa proses jual beli emas, baik dalam bentuk perhiasan maupun batangan dapat

⁵⁵ Shafiqul Hassan, “Murābahah Versus Bank Loan: Concept Of Interest And Profit,” *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* 21, no. 4 (2018).

⁵⁶ Yudi Prayoga, “Akad Jual Beli Emas Dalam Perspektif Islam,” 2024, ampung.nu.or.id/keislaman/akad-jual-beli-emas-dalam-perspektif-islam-Lhpzi.

dilakukan secara tunai maupun cicilan. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa secara kontekstual, emas dan perak telah kehilangan fungsinya sebagai alat tukar resmi (*Tsaman/illat*), sehingga keduanya dikategorikan sebagai komoditas biasa. Dengan demikian, akad *murabahah* untuk cicilan emas diperbolehkan selama memenuhi ketentuan fatwa, yaitu menetapkan harga *margin* secara jelas tanpa adanya kenaikan selama jangka waktu perjanjian.⁵⁷

Adapun aturan khusus yang diaplikasikan tersebut tercantum dalam sebuah Fatwa MUI No. 04/DSN-MUI/IV/Tahun 2000 tentang ketentuan syariah bagi akad *murabahah* yang menjelaskan bahwa:⁵⁸

- a. Objek akad harus barang halal sesuai syariat Islam, tanpa unsur haram, dan dapat diserahkan secara sah.
- b. Bank dalam hal ini berhak membiayai sebagian atau seluruh harga perolehan barang melalui akad *murabahah*, tanpa menerapkan bunga. Harga jual ditetapkan dengan *margin* keuntungan yang telah disepakati sejak awal. Sebagaimana yang tertuang dalam al-qur'an pada QS. Al-Baqarah 2:275 berikut:

⁵⁷ Arifin and Nisa, "Jual-Beli Emas Non-Tunai."

⁵⁸ Mahkamah Agung, "Peraturan Dan Perundang-Undangan," <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan>.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتَّهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ ۚ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا ۖ خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan *riba* tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang berdirinya orang yang kemasukan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan *riba*. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.

Dengan demikian, akad *Murabahah* merupakan bentuk jual beli yang sah dalam syariat Islam, karena transparansi harga dan *margin* serta bebas dari unsur *riba*, sehingga menjamin keadilan dan kestabilan dalam transaksi.

7. Akad *Rahn*

Mengenai akad *rahn* dalam pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia, berfungsi sebagai pengikatan jaminan berupa emas selama periode cicilan di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan Fatwa DN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002, akad ini diperbolehkan dengan prinsip *rahn*. Dalam mekanismenya, bank akan menyimpan emas nasabah selama masa cicilan yang berlangsung antara 1-5 tahun. Fatwa tersebut juga menyatakan bahwa penerima barang (*murtahin*)

berhak menahan barang yang digadaikan (*marhun*) hingga utang yang diserahkan (*rahin*) dilunasi.⁵⁹

Biaya pemeliharaan dan penyimpanan emas menjadi tanggung jawab nasabah yang menggadaikan emasnya. Pada saat akad, nasabah akan diinformasikan mengenai biaya-biaya yang terkait dengan pemeliharaan selama masa cicilan. Jika nasabah tidak dapat melunasi utangnya setelah jangka waktu yang ditentukan, maka akan ada proses eksekusi terhadap jaminan. Sebelum eksekusi, nasabah akan menerima tiga kali peringatan dalam rentang waktu 30 hingga 90 hari setelah jatuh tempo.⁶⁰

8. Landasan Hukum Akad *Rahn*

Dalam pelaksanaan eksekusi, hasil penjualan emas akan dihitung untuk menutupi sisa kewajiban nasabah. Jika hasil penjualan lebih besar dari utang, selisihnya akan dikembalikan kepada nasabah. Sebaliknya, jika hasil penjualan lebih kecil, maka kekurangan tersebut menjadi tanggung jawab nasabah. Proses eksekusi ini juga sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002, yang mengatur bahwa *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi utangnya. Jika tidak, *marhun* akan dijual paksa sesuai dengan

⁵⁹ Renny Tri Setiani, "Penerapan Akad Murabahah Dalam Produk Gadai Emas Bank Syariah Mandiri (Bsm) Di Kantor Cabang Sleman," *Jurnal Kajian Hukum* 3, no. 2 (2018): 579–95.

⁶⁰ Siti Nurjanah, Mia, and Usep Deden Suherman Usep, "Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia," *Lobi* 1, no. 2 (2024): 174–88, <https://doi.org/10.15575/lobi.v1i2.913>.

ketentuan syariah.⁶¹ Dengan demikian, pelaksanaan akad *rahn* dan pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan ketentuan dalam Al-Qur'an dan Hadits tentang akad *Rahn* yaitu terdapat di surah Al-Baqarah 283:2 yang berbunyi:⁶²

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ مِنْكُمْ بَعْضٌ بِبَعْضٍ فَلْيُؤَدِّ
الَّذِي آوْتُمْنَ أَمَّا نَتَهُ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ
أَشْمُ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: “Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanahnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena barang siapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa tidak hanya seorang yang sedang di perjalanan yang boleh menggunakan akad *rahn* akan tetapi orang yang *mukim* juga bisa menggunakan akad *rahn* ketika dia sedang membutuhkannya. Jadi tidak ada batasan untuk menggunakan akad *rahn* siapapun boleh menggunakannya asal sudah memenuhi rukun dan syarat akad *rahn*.

⁶¹ Ekarina Katmas and Mindo Mursalina Jen, “Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah Perspektif Ekonomi Islam,” *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi* 1, no. 2 (2021): 43–58, <https://doi.org/10.47945/at-thariqah.v1i2.659>.

⁶² Kholid Syamsudi, “Gadi (Ar-Rahn),” <https://almanhaj.or.id/14353-gadai-ar-rahn.html>. diakses 18-07-2025.

Rahn juga diperbolehkan yang ditunjukkan pada amalan Rasulullah SAW, bahwa beliau juga pernah melakukan sistem seperti ini, seperti yang dikisahkan oleh Ummul-Mukminin Aisyah R.A.⁶³

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجْلِ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: “Sesungguhnya Nabi SAW membeli dari seorang yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya”.(HR.Al-Bukhari dan Muslim).

9. Rukun Akad *Rahn*

Menurut pendapat mayoritas ulama, akad *rahn* terdiri atas empat rukun, yaitu:⁶⁴

- a. Aqadain dua pihak yang melakukan akad yaitu *rahin* (pemberi gadai, pihak yang menggadaikan barang sebagai jaminan utang) dan *Murtahin* (penerima gadai, pihak yang memberikan dana dan menerima barang jaminan).
- b. *Marhun* barang yang diagunkan, seperti emas yang menjadi jaminan dalam akad.
- c. *Marhun bih* yaitu hutang atau tagihan yang terikat, yang menjadi dasar pengikatan agunan.
- d. *Sighat* yaitu ijab dan qabul ucapan penawaran dan penerimaan yang menetapkan terjadinya akad.

10. Syarat Akad *Rahn*

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Jaih Mubarak et al., *Ekonomi Syariah Bagi Perguruan Tinggi Hukum Strata 1*, 1st ed. (Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021).

Berikut ini adalah syarat-syarat akad *rahn*, yaitu:⁶⁵

- a. Kedua pihak (*rahin* dan *murtahin*) harus berakal sehat, balingh, memahami akad yang dijalankan, dan tidak dalam keadaan yang dipaksa atau terpaksa.
- b. Barang yang digadaikan wajib terjaga kondisinya hingga jatuh tempo, *murtahin* hanya boleh menyimpan, tidak boleh menggunakan atau menjualnya kepada pihak lain. Jika selama penitipan kerusakan akibat kelalaian *murtahin*, maka *murtahin* wajib mengganti kerugian sesuai kondisi barang asli.
- c. *Shigat* akad (ijab dan qabul) harus menggunakan ungkapan yang jelas dan dapat dipahami oleh kedua pihak, tidak boleh mengandung syarat yang menyebabkan salah satu pihak dirugikan.
- d. Syarat *marhun bih* hutang yang menjadi dasar akad *rahn* harus telah disepakati secara tegas oleh kedua pihak dan bersifat mengikat (tidak dapat dibatalkan). Nilainya harus jelas dan terukur, serta memungkinkan untuk dilunasi melalui barang jaminan. Apabila jumlah hutang tidak ditentukan atau tidak dapat digunakan untuk pelunasan, maka akad *rahn* tidak sah.

Dengan penerapan akad *murabahah* yang dipadukan dengan *Rahn* secara sistematis, maka hak dan kewajiban kedua pihak terlindungi sepenuhnya, potensi risiko kerugian dapat diminimalisasi,

⁶⁵ Jauhairina Galini et al., "Klausul Akad Rahn," *Al-tsaman : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 3, no. 2 (2021): 1–13, <https://doi.org/10.62097/al-tsaman.v3i2.632>.

serta nilai hutang dan jaminan dapat ditentukan dengan jelas dan memungkinkan pelunasan secara adil. Skema cicil emas berbasis *rahn* tidak hanya memenuhi prinsip syariah secara hukum, namun juga memberikan manfaat praktis berupa keamanan aset, memperkuat kepercayaan antara Bank Syariah Indonesia dengan nasabah.

C. Pengertian Teori UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology)

Model gabungan penerima dan penggunaan teknologi, atau *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technologi* (UTAUT), merupakan kerangka teoritis terbaru yang dikembangkan oleh Vankester dan kawan-kawan pada tahun 2003. Model ini menyatukan ciri-ciri dari delapan teori penerimaan teknologi terdepan ke dalam satu teori terintegrasi. Tujuan untuk menyatukan elemen-elemen penting dari teori-teori tersebut agar dapat menjelaskan penerimaan dan perilaku penggunaan teknologi. Teori-teori yang digabungkan dalam UTAUT yaitu, *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT). Kedelapan teori tersebut dikembangkan untuk membentuk model gabungan baru yang terintegrasi.⁶⁶ UTAUT terbukti memiliki kekuatan

⁶⁶ Frank Aligarh and Novia Permatasari, *Riset Sistem Informasi Keperilakuan*, pertama (Gerbang Media Aksara, 2022).

prediktif yang jauh lebih tinggi dibandingkan model-model lainnya.⁶⁷ UTAUT berhasil menjelaskan sekitar 69% hingga 70% varian dalam niat pengguna untuk memakai teknologi, sedangkan model-model sebelumnya hanya menjelaskan antara 17%-53% varian.⁶⁸

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bagaimana niat terhadap teknologi (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan (*Use Behavior*) dipengaruhi oleh empat variabel utama yang memiliki fungsi sebagai determinan langsung yaitu:⁶⁹

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Performance Expectancy (Harapan Kinerja) merupakan tingkat keyakinan bahwa teknologi akan membantu mereka mencapai peningkatan atau manfaat yang nyata, seperti efisiensi dan produktivitas pekerjaan.⁷⁰ Contoh yang terdapat di Bank Syariah Indonesia nasabah percaya bahwa fitur transaksi syariah dilakukan secara otomatis, seperti cicilan emas yang akan mempercepat seluruh proses administrasi mereka.

2. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

⁶⁷ Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly* Vol. 27, no. 3 (2003): 425–78, <https://doi.org/10.2307/30036540>.

⁶⁸ Dwivedi, Y. K. et al., "Re-Examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Information Systems Frontiers* Vol. 21, no. 3 (2019). Hal. 719-734

⁶⁹ Rahma Nur Azizah Pohan et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)," *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 4, no. 3 (2024): 732–40, <https://doi.org/10.36987/jumsi.v4i3.4025>.

⁷⁰ Louis Loudevik Marciano et al., "Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox," *Jurnal Manajemen Perhotelan* 8, No. 2 (2023): 83, <https://doi.org/10.9744/Jmp.8.2.80-91>.

Effort Expectancy (Harapan Usaha) adalah sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem mudah digunakan tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk mengoperasikannya. Seperti contoh yang terjadi di Bank Syariah Indonesia dimana sekarang sudah menggunakan Apk baru yaitu Byond By BSI, aplikasi tersebut dirancang dengan antarmuka sederhana dan *Frendly* dengan menu yang akrab, ikon yang jelas, sehingga pengguna baru dapat menggunakan fitur apapun tanpa kesulitan.⁷¹

3. *Social Influencer* (Pengaruh Sosial)

Social Influencer (Pengaruh Sosial) sejauh mana seseorang merasakan bahwa tokoh penting seperti teman, keluarga, saudara disekitarnya mendukung penggunaan sistem tersebut. Seperti halnya dapat rekomendasi dari teman, saudara, atau bahkan dari seorang *Influencer* yang ikut serta mempengaruhi orang lain tentang keuntungan menggunakan fitur keuangan Bank Syariah seperti cicil emas yang dapat meningkatkan kepercayaan dan dorongan untuk mencoba.⁷²

4. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)

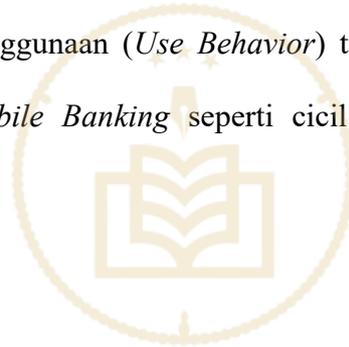
Facilitating Conditions (Kondisi Fasilitas) adalah persepsi pengguna bahwa infrastruktur teknis dan dukungan organisasi yang memadai tersedia untuk memfasilitasi penggunaan

⁷¹ Aligarh and Permatasari, *Riset Sistem Informasi Keperilakuan*.hal 105-106.

⁷² Siti Julianingsih Nurfitriyani, "Mengenal UTAUT2 Sebagai Salah Satu Technology Acceptance," 2020, <https://sis.binus.ac.id/2020/07/20/mengenal-utaut2-sebagai-salah-satu-technology-acceptance>.

teknologi.⁷³ Contohnya seperti ketersediaan layanan, server aplikasi yang stabil, keamanan transaksi sesuai Fatwa dan panduan akad syariah didalam aplikasi.

Dengan demikian, keempat variabel utama dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technologi (UTAUT)* yaitu *Performan Expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expentance* (Harapan Usaha), *Social Influencer* (Harapan Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) menjadi fondasi yang kuat dalam menjelaskan niat (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan (*Use Behavior*) teknologi. Terutama pada layanan *Mobile Banking* seperti cicil emas di Bank Syariah Indonesia.



PERPUSTAKAAN INSTITUT AL FITHRAH

⁷³ Marciano Et Al., "Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox." Hal. 83.

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA KCP DHARMAHUSADA SURABAYA

A. Profil Lembaga Bank Syariah Indonesia KCP

Dharmahusada Surabaya

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia memiliki peran signifikan dalam pengembangan keuangan syariah dan perbankan syariah, yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan. Dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi pemimpin dalam industri keuangan syariah global. Kesadaran masyarakat tentang isu halal dan dukungan dari berbagai pihak menjadi kunci dalam memperkuat ekosistem industri halal di Indonesia. Bank syariah berfungsi sebagai penghubung dalam aktivitas ekonomi di sektor ini, dan telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan terus menunjukkan tren positif. Banyak Bank Syariah yang mengambil langkah korporasi untuk mempercepat pertumbuhan ini, termasuk yang dimiliki oleh BUMN seperti Bank Syariah Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah menjadi satu entitas

yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini bertujuan untuk mengintegrasikan keunggulan masing-masing Bank, sehingga mampu menawarkan layanan yang lebih Komprehensif, memperluas jangkuan, dan meningkatkan kapasitas modal. Dengan dukungan sinergi dari perusahaan induk serta komitmen pemerintah. Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing di kancah global, menjadi kebanggaan umat, dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi nasional serta kesejahteraan masyarakat. keberadaan lembaga ini mencerminkan wajah perbankan syariah yang modern dan universal di Indonesia.⁷⁴

2. Logo Perusahaan



Gambar III. 1 Logo Perusahaan

Sumber: www.bankbsi.co.id

Adapun logo Bank Syariah Indonesia bertuliskan BSI dengan tanda bintang di atasnya. Pada nama BSI dipilih karena ingin menjadi representasi Indonesia, baik tingkat internasional

⁷⁴ BSI, "PT Bank Syariah Indonesia Tbk," accessed July 2, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

mapun global dan pada logo terdapat tanda bintang bersudut lima yang merepresentasikan 5 pancasila dan 5 rukun islam.

Bank Syariah Indonesia menjalankan operasionalnya berlandaskan pada nilai-nilai pancasila dan Rukun Islam, dengan mengutamakan prinsip kesetaraan, kejujuran, dan semangat inovasi. Penyatuan Bank-Bank Syariah milik negara merupakan langkah sinergis untuk menciptakan kebaikan bersama yang membawa manfaat dan keberhasilan, sekaligus menjadi strategi nasional dalam memperkuat industri halal dan mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis syariah.⁷⁵

3. Profil BSI KCP Dharmahasada Surabaya

Bank Syariah KCP Dharmahasada Surabaya merupakan salah satu unit oprasional dari PT Bank Syariah Indonesia TBK yang dibentuk melalui proses *merger* antara tiga Bank Syariah milik BUMN, yaitu Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BankBNI Syariah. Proses penggabungan ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021, sebagai langkah strategis dalam memperkuat industri perbankan syariah nasional. Sebelum penggabungan, KCP Dharmahasada berada di bawah naungan Bank Syariah Mandiri. Setelah *merger*, kantor cabang ini resmi menjadi bagian dari jaringan oprasional Bank Syariah Indonesia yang berpusat di Jakarta dan berkomitmen dalam memberikan

⁷⁵ Muhammad Fakhruddin, "BSI Punya Logo Cerminkan Pancasila Dan Lima Rukun Islam," Desember 2020, <https://ekonomi.republika.co.id/berita/qlfm0w327/bsi-punya-logo-cerminkan-pancasila-dan-lima-rukun-islam>. Diakses pada tanggal 03 Juli 2025.

layanan perbankan syariah yang modern, inklusif, dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

4. Visi-Misi Perusahaan

a. Visi

Top Ten (10) Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

5. Nilai-Nilai Perusahaan (*Corporate Values*) BSI

Corporate Values BSI mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja yang diterjemahkan dalam akhlak, yaitu:

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Saling peduli dan mengharagi perbedaan.

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

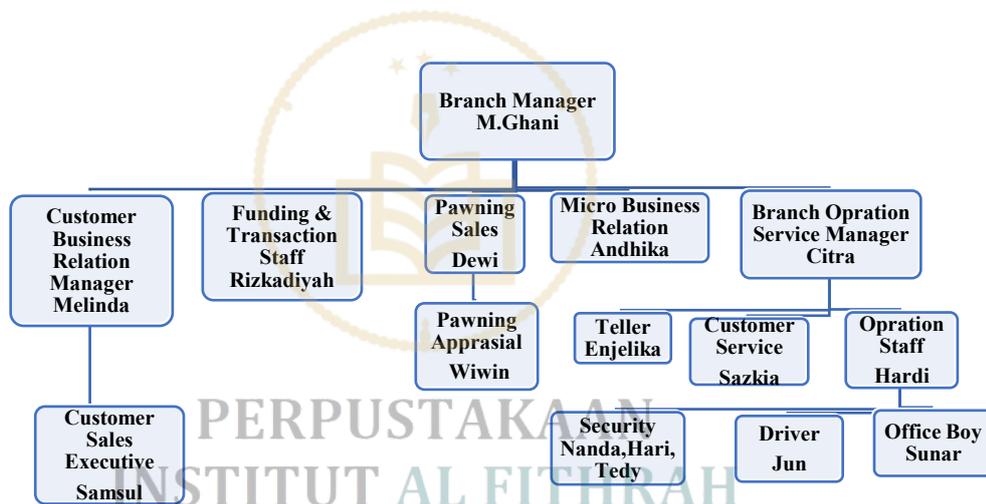
e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.

6. Struktur Organisasi



Gambar III. 2 Struktur Perusahaan

Sumber: Data BSI KCP Dharmahasada Surabaya, 2025.

7. Produk Dana dan Jasa

a. Produk Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahasada

Adapun produk yang disediakan oleh BSI KCP Dharmahusada ialah sebagai berikut:

1) Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan *Easy Mudharabah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

Adapun keunggulan dari *easy mudharabah* ini yaitu:

- a) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM dan ATM Bank Mandiri.
- b) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkaran PRIMA.
- c) Kemudahan transaksi dengan BSI *Mobile* dan BSI *Internet Banking*.
- d) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- e) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.
- f) Fasilitas pembayaran zakat secara otomatis.

2) Tabungan *Easy Wadiah*

Tabungan *Easy Wadiah* adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam oprasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Adapun keunggulan dari tabungan *Easy Wadiah* yaitu:

- a) Bebas biaya administrasi bulanan.
- b) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM dan ATM Bank Mandiri.
- c) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA.
- d) Kemudahan transaksi dengan BSI Mobile dan BSI Internet Banking.
- e) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- f) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.
- g) Fasilitas pembayaran zakat secara otomatis.

3) Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Adapun keunggulan dari produk tabungan haji Indonesia ini adalah:

- a) Bebas biaya administrasi bulanan.
- b) Online dengan SISKOHAT.
- c) Pelunasan haji secara online.
- d) Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.
- e) Bebas biaya autodebet ke rekening tabungan haji dan haji muda.

4) Tabungan Berencana

Tabungan berencana yaitu tabungan yang diperuntuhkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi. Adapun keunggulan dari tabungan berencana ialah:

- a) Pasti mendapat kepastian pencapaian target dana.
- b) Bagi hasil yang kompetitif hampir setara deposito konter.

c) Gratis perlindungan asuransi syariah.

d) Autodebet, sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.

e) Gratis biaya administrasi bulanan.

5) Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan dapat perlindungan asuransi.

- a) Mendapat bagi hasil yang kompetitif.
- b) Mendapat perlindungan asuransi syariah.
- c) Perencanaan biaya pendidikan yang aman dan mudah.
- d) Autodebet, sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.
- e) Gratis biaya administrasi bulanan.
- f) Manfaat asuransi sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani.

6) Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah wiraswasta.

Adapun keunggulan dari produk tabungan bisnis ini ialah sebagai berikut:

- a) Gratis biaya tranfer RTGS dan SKN via Teller dan *Net Banking*.
- b) Gratis biaya titipan kliring.
- c) Limit transaksi yang relatif besar
- d) Mutasi transaksi yang informatif.

- e) Kemudahan bertransaksi dengan menggunakan *BSI Mobile*, *BSI Internet Banking* dan *QRIS*.
- f) Fasilitas pembayaran Zakat secara otomatis.

7) Giro Rupiah

Giro rupiah ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad *Wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang Rupiah. Adapun keunggulan dari produk Giro Rupiah ialah sebagai berikut:

- a) Kemudahan transaksi menggunakan Cek/BG.
- b) Mendapat *Account Statement* setiap bulan.
- c) Mendapat fasilitas kartu debit (ATM) bagi nasabah perorangan.
- d) Gratis tarik tunai di ATM Mandiri.

8) Giro Valas

Giro valas ialah titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad *Wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang

valas (asing). Adapun keunggulan dari produk Giro Valas ialah sebagai berikut:

- a) Kemudahan dalam transaksi valas.
- b) Mendapat bonus bulanan sesuai kebijakan bank.
- c) Mendapat account statement setiap bulan.

9) Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad *Mudharabah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Adapun keunggulan dari produk deposito rupiah ini adalah sebagai berikut:

- a) Nisbah bagi hasil yang kompetitif.
- b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu tempo belum dicairkan.

c) Terdapat pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

10) Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad *Mudharabah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Adapun keunggulan dari produk deposito valas ini adalah sebagai berikut:

- a) Nisbah bagi hasil yang kompetitif.

b) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.

c) Terdapat pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

b. Jasa Bank Syariah KCP Dharmahasada

Jasa yang ditawarkan di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahasada yaitu sebagai berikut:

1) BYOND by BSI

Kemudahan bertransaksi dan keberkahan dalam genggaman yang dilengkapi dengan fitur unggulan:

a) Buka rekening online

b) Transaksi QRIS

c) *Top Up e-Wallet*

d) Fitur emas

e) Fitur berbagi

f) Portofolio

g) Aman, Mudah, dan *Smooth* canggih

1) BSI Net

Nasabah bisa menikmati pengalaman bertransaksi untuk bisnis mu dengan BSI Net :

a) Lebih mudah transaksi sesuai kebutuhan

b) Bisnis tetap lancar

c) Tidak perlu datang ke kantor cabang

B. Hasil Penelitian

Bank syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia yang berlokasi strategis di Surabaya. Bank Syariah Indonesia kini dikenal sebagai “*Bullion Bank*” (Bank Emas),⁷⁶ Bank syariah Indonesia KCP Dharmahusada memegang peran penting dalam menyediakan berbagai layanan berbasis emas, termasuk pembiayaan cicil emas.

1. Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Melalui Layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

Bank Syariah Indonesia mengalami perubahan dalam melakukan pembiayaan cicil emas melalui aplikasi *Byond By BSI*. Perubahan ini menjadi penanda signifikan dari proses konvensional yang perlu kehadiran fisik nasabah di kantor cabang, sekarang sudah sepenuhnya dapat diakses melalui digital dengan menggunakan *Mobile-Banking*. Yang mana di Bank Syariah Indonesia kini telah ada peluncuran aplikasi baru yang di *launching* pada tahun 2024 kemaren. Aplikasi ini merupakan perubahan dari aplikasi *BSI Mobile* ke aplikasi *Byond* yang menjadi tonggak utama dalam transformasi ini. hal seperti ini juga

⁷⁶ BSI, “Beli Hingga Cicil Emas, BSI Hadirkan Layanan Emas Lengkap Di BSI International Expo 2025,” July 25, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/beli-hingga-cicil-emas-bsi-hadirkan-layanan-emas-lengkap-di-bsi-international-expo-2025>.

dikatakan oleh kak citra selaku bagian *Branch operation service manager*:

“Digital Byond ini kan baru di *lounching* pada tahun ini, sebenarnya sudah dari tahun 2024 kemarin tetapi kalau untuk pegawai sebenarnya sudah dari tahun 2023 tapi hanya untuk perkenalan saja untuk fitur-fiturnya masih belum lengkap”⁷⁷

Dengan ini, Bank Syariah Indonesia mewajibkan nasabah untuk migrasi aplikasi dari BSI *Mobile* ke Byond. Byond menjadi bukti nyata peningkatan kapabilitas layanan digital seperti penambahan fitur pembiayaan cicil emas, mitraguna, dan gadai secara *online*. Transformasi ini secara langsung akan mempermudah nasabah. Seperti yang dikatakan Kak Citra dan kak wiwin,

“Untuk tranformasinya ini yang pasti Byond banyak keunggulan yaitu mempermudah nasabah, nasabah tidak perlu susah-susah datang ke kantor, atau ke KCP terdekat untuk investasi emas tapi nasabah hanya perlu dengan genggam tangan saja, nasabah juga bisa langsung melakukan cicil emas”.⁷⁸

“Lebih mempermudah nasabah, jadi nasabah tidak perlu datang ke kantor bisa menggunakan layanan cicil emas dimanapun dan kapanpun”.⁷⁹

⁷⁷ Citra Pradani, “Wawancara,” June 20, 2025.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Wiwin Mufrida, “Wawancara,” June 18, 2025.

Dengan hal ini, pengalaman nasabah secara langsung juga mengkonfirmasi layanan *Mobile-Banking* ini sangat efisien.

“lebih cepat dan lebih enak tidak perlu datang ke kantor”.⁸⁰

“cicil emas ini untuk mengurus berkas-berkas tidak ribet jadi mudah sekali untuk mengikuti program ini”.⁸¹

Tidak hanya itu, aplikasi Byond juga menawarkan berbagai fitur yang mendukung kemudahan transaksi termasuk cicil emas menjadi lebih transparan dan fleksibel. Nasabah juga dapat melihat harga emas yang *update* setiap hari langsung dari aplikasi dengan harga emas yang mengikuti harga emas Antam Jakarta. Nasabah juga dapat memilih tempat pengambilan emas terdekat sesuai kebutuhan saat melakukan pengajuan pembiayaan cicil emas melalui *Mobile-Banking*. Untuk jangka waktu cicilan emas melalui Byond itu sama dengan konvensional, yaitu 1 sampai 5 tahun. Menurut kak Dewi selaku bagian Pawning Sales:

“kita bisa simulasi dulu kalau mengambil 5 gram DP 10% itu berapa angsurannya, berapa tahun jangka waktunya, itu nanti diubah-ubah sesuaikan kebutuhan baru dilanjut” dan “secara manual, BSI dapat memberikan DP sebesar 5% untuk nasabah yang sudah memiliki beberapa rekening atau yang pernah mengambil cicil emas sebelumnya”.⁸²

Jadi untuk saat ini DP melalui Byond dalam pilihan hanya 20% dan 10% berbeda dengan nasabah yang datang langsung ke kantor bisa mendapatkan DP dari 5%. Untuk kedepannya BSI

⁸⁰ Bima, “Wawancara,” July 17, 2025.

⁸¹ Fahmi, “Wawancara,” July 19, 2025.

⁸² Dewi, “Wawancara,” July 19, 2025.

KCP Dharmahusada akan menambahkan DP dimulai dari 0% dengan syarat-syarat tertentu.

Transformasi digital ini telah memberikan dampak yang besar terhadap keberhasilan Bank Syariah Indonesia dalam menjaga pertumbuhan tren kinerja yang berkelanjutan.⁸³ Bank Syariah Indonesia mendukung peran secara aktif dan mengoptimalkan transformasi ini. “peran dalam mengembangkan Beyond ini banyak tindakan yang dilakukan, BSI terus berkembang tidak hanya *stuck* di situ-situ saja, jadi harus lebih berkembang dari mulai produk-produknya, *financingnya*, pembiayaan, maupun digitalnya”.⁸⁴ Oleh karena itu, pihak BSI berkomitmen untuk memastikan Beyond lebih aman, mudah, dan *user friendly*. Upaya BSI ini untuk menjadi Bank yang responsif terhadap kebutuhan nasabah di era digital.

Hal ini juga terlihat dalam perbaikan layanan *M-Banking* di aplikasi Beyond. Meskipun fungsi dasar layanan *M-Banking* tetap tidak berubah dibandingkan versi sebelumnya, terdapat peningkatan dalam detail informasi dan kemudahan akses yang meningkatkan pengalaman nasabah. seperti yang dikatakan oleh kak Wiwin selaku bagian Pawning Appraisal:

“Untuk layanan *M-Banking* itu sama, seperti yang dulu, hanya saja ada beberapa informasi yang ditampilkan di Beyond lebih rinci dari pada sebelumnya. Untuk proses layanan cicil emasnya itu sama seperti *M-Banking* sebelumnya, untuk membedakan dari aplikasi sebelumnya

⁸³ BSI, “Fokus Transformasi Digital Dan Inovasi, BSI Cetak Pertumbuhan Laba 22,83%,” February 6, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/fokus-transformasi-digital-dan-inovasi-bsi-cetak-pertumbuhan-laba-2283>.

⁸⁴ Citra Pradani, “Wawancara,” June 20, 2025.

itu terdapat pada tombolnya. Pada pembiayaan cicil emas di Byond itu muncul nominalnya berapa, dulupun juga sama tetapi tampilan yang sekarang lebih gampang dan mudah dicerna”.⁸⁵

Jadi, penyempurnaan aplikasi Byond lebih fokus pada aspek kemudahan penggunaan dan tampilan yang lebih informatif, tanpa mengubah alur proses layanan secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh BSI lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami dan menggunakan layanan yang tersedia, terutama pada fitur pembiayaan cicil emas.

Selanjutnya, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses layanan cicil emas pada aplikasi BSI *Mobile* dan Byond. Peneliti akan menyajikan proses gambaran yang memudahkan pemahaman terhadap tahapan-tahapan layanan tersebut, sebagai berikut:

a. BSI *Mobile*



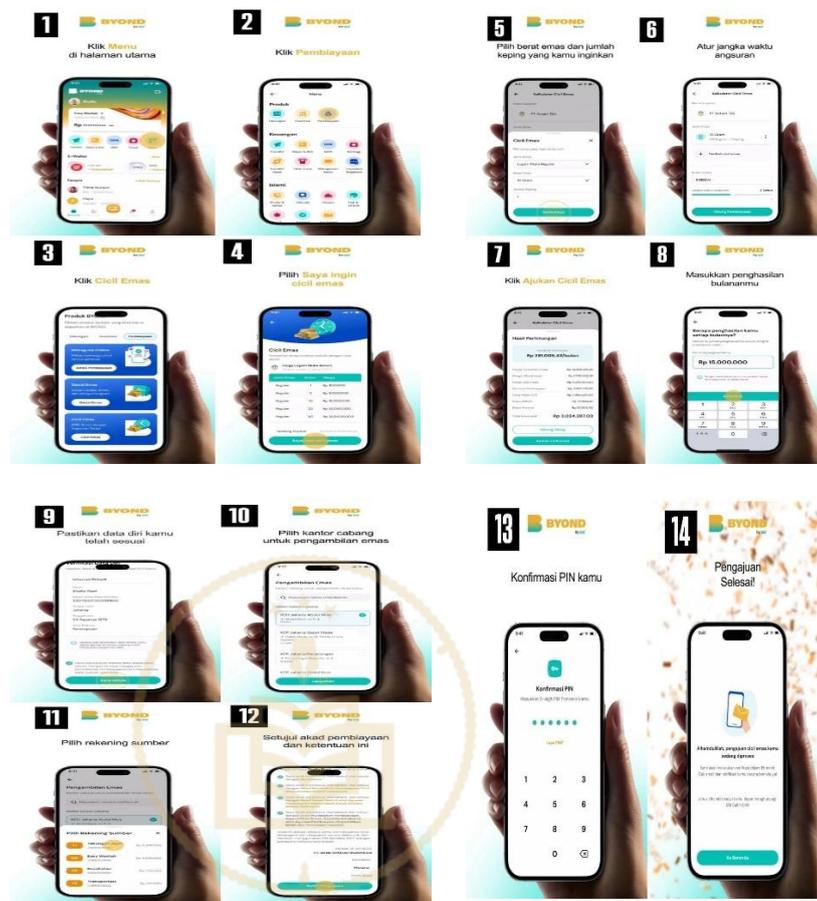
⁸⁵ Wiwin Mufrida, “Wawancara,” June 18, 2025.



Gambar IV. 3 Proses Pembiayaan cical emas di BSI Mobile

Sumber: <https://youtu.be/QzatiYdsFEU.2025>.

b. Byond by BSI



Gambar III. 4 Proses Pembiayaan Cicil Emas Di Byond By BSI

Sumber: <https://youtube.com/shorts/Mo7Lubc8WHQ.2025>.

Dari gambar diatas sudah menjelaskan tentang bagaimana proses pembiayaan cicil emas di bank syariah melalui BSI *Mobile* dan Byond by BSI. Dimana terdapat perubahan yang signifikan terhadap pembaruan dari fitur *mobile-banking* yang lebih gampang dan mudah dipahami untuk melakukan pembiayaan cicil emas melalui digital.

2. Strategi Transformasi Model Pembiayaan Yang Efektif Untuk Meningkatkan Partisipasi Nasabah dalam Program Cicil Emas melalui *M-Banking*.

Strategi pemasaran adalah strategi yang diterapkan secara konsisten oleh perusahaan untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan pasar. Strategi ini menjadi landasan utama dalam merancang seluruh rencana bisnis dengan cara yang sistematis dan menyeluruh.⁸⁶ Dalam penelitian ini, strategi pemasaran difokuskan pada upaya mendukung transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *m-banking* untuk meningkatkan partisipasi nasabah.

Transformasi model pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada merupakan langkah strategis untuk menghadapi perkembangan teknologi digital dan kebutuhan nasabah yang semakin berubah. Transformasi ini ditandai dengan digitalisasi proses pembiayaan yang memanfaatkan layanan *m-banking* sebagai platform utama, sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses, mengajukan, dan melakukan pembayaran cicilan emas dengan cara yang praktis dan transparan.

Perubahan model pembiayaan ini tidak hanya mempengaruhi aspek teknis, tetapi juga disertai dengan penerapan strategi pemasaran yang komprehensif untuk meningkatkan

⁸⁶ Mandasari, Widodo and Djaja S, "Strategi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Batik Magenda Tamanan Kabupaten Bondowoso," *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 13, no. 1 (n.d.): 124.

partisipasi nasabah dalam program cicil emas. Seluruh pegawai bank, mulai dari pegawai organik hingga tenaga ahli daya (TAD), dilibatkan secara aktif dalam proses pemasaran dan edukasi produk.

Strategi pemasaran ini menggabungkan berbagai metode, seperti Iklan, *Branding*, *Digital Marketing*, *Word Of Mourt*, dan *Multi Level Marketing*.⁸⁷ Di lapangan, BSI KCP Dharmahusada melakukan promosi melalui *Open Booth* di berbagai instansi, penyebaran brosur, promosi melalui media sosial, serta pendekatan personal melalui komunikasi langsung seperti *WahatsApp* dan telepon. Kak Dewi mengatakan:

“semua pegawai aktif dalam memasrkan produk cicil emas, gadai emas, dan E-mas. Sebelumnya juga ada program referal bagu nasabah yang mengajak teman atau saudara,meskipun kini program tersebut dihentikan”.⁸⁸

Selain itu, kegiatan edukasi langsung ke masyarakat dan institusi, seperti yang disampaikan oleh kak Wiwin, menjadi bagian penting strategi ini:

“lewat *m-banking* ini sebenarnya hanya alat, jadi kami juga langsung terjun ke lapangan, menginformasikan bahwa BSI sudah menjadi *Billyond* Bank dengan produk cicil emas dan gadai emas. Kami aktif

⁸⁷ Rijal Fahmi Mohamadi, “7 Strategi Pemasarana Produk Yang Harus Anda Coba, Apa Saja?,” July 7, 2024, <https://www.jurnal.id/id/blog/strategi-pemasaran-produk-yang-harus-anda-coba/>.

⁸⁸ Dewi, “Wawancara,” July 19, 2025.

mengadakan *Open Booth* dan ikut rapat di kantor-kantor sekitar, sekolah, dan kampus untuk mengenalkan produk ini”.⁸⁹

Dengan demikian, strategi transformasi model pembiayaan yang dilakukan BSI KCP Dharmahusada merupakan contoh efektif dalam mengintegrasikan inovasi teknologi dan pemasaran untuk memperkuat posisi produk pembiayaan emas di pasar perbankan syariah.

3. Tantangan yang Dihadapi oleh Nasabah dalam Mengakses dan Memanfaatkan Layanan Cicil Emas Melalui *M-Banking*.

Meskipun transformasi digital membawa banyak kemudahan, implementasinya tidak lepas dari berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan adaptasi nasabah terhadap teknologi dan kendala teknis. Salah satu tantangan utama adalah masalah teknis yang seringkali di luar kendali nasabah. Menurut Kak Citra Tantangan utama yang terjadi yaitu:

“jaringan internet atau mungkin kendalanya di HP nasabah yang tidak bisa me-support Byond, jika ada sistem eror pun aplikasi Byond ini langsung mendebet pembayaran cicil emas atau pembayaran yang diambil oleh nasabah secara otomatis. Nah untuk sistem eror ini terjadi setiap

⁸⁹ Wiwin Mufrida, “Wawancara,” June 18, 2025.

tanggal 25 dan tidak bisa ditangani oleh pihak pegawai bank langsung”.⁹⁰

Kendala teknis yang dialami nasabah dalam menggunakan layanan cicil emas melalui aplikasi *m-banking* Byond meliputi dua spek utama, yaitu aspek Teknologi dan aspek Stakeholder.

- a. Aspek teknologi, aplikasi ini memerlukan perangkat yang integrasi dan koneksi internet yang stabil agar dapat berfungsi dengan baik. Namun, nasabah sering menghadapi masalah seperti jaringan yang tidak stabil dan perangkat yang tidak mendukung aplikasi. Selain itu, gangguan sistem secara berkala, khususnya pada tanggal 25 setiap bulan, menyebabkan proses debit cicil emas berjalan otomatis tanpa kontrol langsung dari pegawai bank. Masalah ini bersifat kompleks dan memerlukan penanganan oleh tim pengembangan pusat.
- b. Aspek Stakeholder, pegawai cabang hanya mampu menangani kendala administrasi, seperti data nasabah yang tidak lengkap. Sedangkan kendala teknis yang berhubungan dengan sistem aplikasi harus diselesaikan oleh tim teknis pusat yang memiliki keahlian khusus. Keterbatasan sumber daya di cabang menuntut koordinasi yang efektif antara cabang dan

⁹⁰ Citra Pradani, “Wawancara,” June 20, 2025.

pusat agar kendala teknis dapat diatasi dengan cepat sehingga layanan nasabah tidak terganggu..

Selain kendala teknis, tingkat literasi digital nasabah juga menjadi faktor penting. Nasabah dari kalangan muda Gen Z sampai usia 35-45 tahun cenderung lebih beradaptasi dengan teknologi, sedangkan nasabah yang kurang familiar memerlukan pendampingan dari pegawai bank.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, BSI KCP Dharmahusada menyediakan layanan bantuan melalui *Customer Service*, dan juga bisa menanyakan lewat *Call Center* dan *Chat Aisyah* yang ada di fitur *Byond*. Selain itu, rencana pengembangan dan inovasi memiliki rencana untuk terus menyempurnakan layanan cicil emas via *M-Banking*. Baik dari penyempurnaan fitur DP yang memungkinkan Dp menjadi 0% sehingga nasabah juga akan lebih tertarik untuk mengikuti program cicil emas. Pengembangan ini sangat dinantikan oleh nasabah, nasabah juga menginginkan lebih banyak promo yang disampaikan lewat aplikasi *Byond* mulai dari biaya admin dan angsurannya serta juga perbanyak fitur-fitur yang bisa di akses lewat *M-Banking*.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembiayaan cicil emas melalui *M-Banking* BSI KCP Dharmahusada dinilai sangat efisien, dan strategi pemasarannya telah berjalan efektif dalam menjangkau nasabah. Adanya *M-Banking* ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi

apapun. Walaupun masih ada kendala teknis dan keterbatasan akses bagi sebagian pengguna, BSI sudah memfasilitasi layanan digital yang memadai meski masih perlu peningkatan kualitas terhadap aplikasi Byond. Hal ini terkait dengan faktor *Performance Expectance* (Harapan Kinerja), yang menunjukkan harapan pengguna terhadap kinerja sistem, serta *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influencer* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

BAB IV

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

A. Transformasi Model Pembiayaan Cicil Emas Melalui Layanan *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.

Transformasi digital merupakan adopsi teknologi dalam mengubah strategi serta keseluruhan proses bisnis menjadi berbasis digital. salah satunya di sektor perbankan syariah, transformasi digital mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, ditandai dengan pemanfaatan teknologi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan keuangan.⁹¹

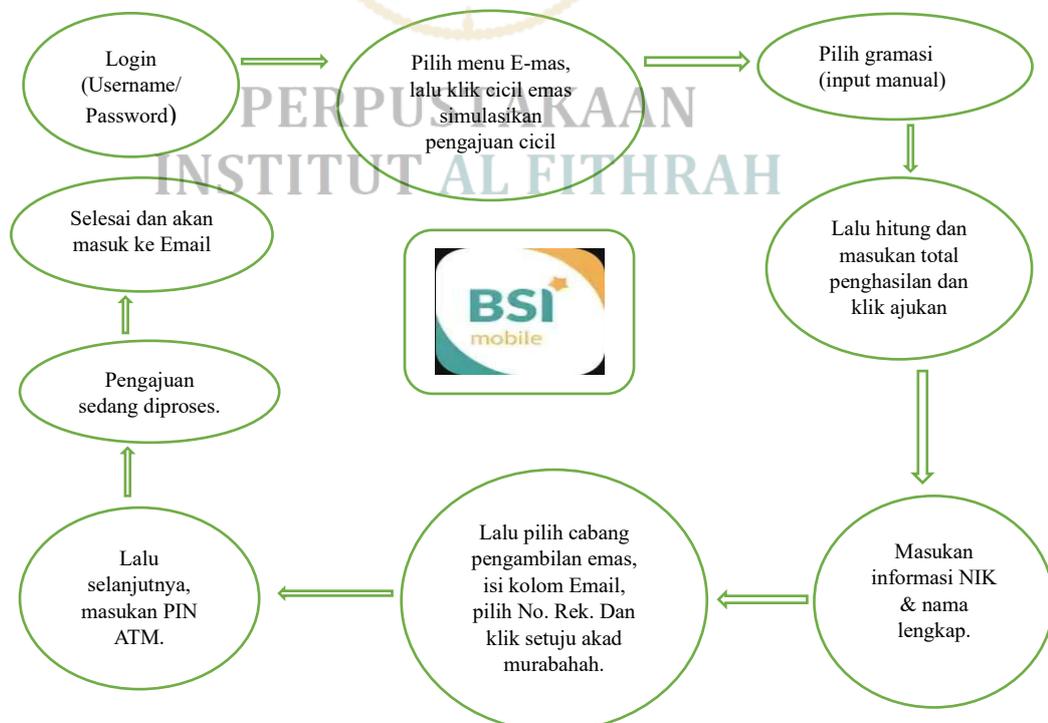
Transformasi model pembiayaan cicil emas di BSI KCP Dharmahusada Surabaya mengalami perubahan yang fundamental dari proses konvensional ke digital melalui layanan *M-Banking*, khususnya di aplikasi Byond.⁹² Peluncuran aplikasi ini menjadi

⁹¹ Ismady, "Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja)."

⁹² BSI, "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses," November 11, 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.

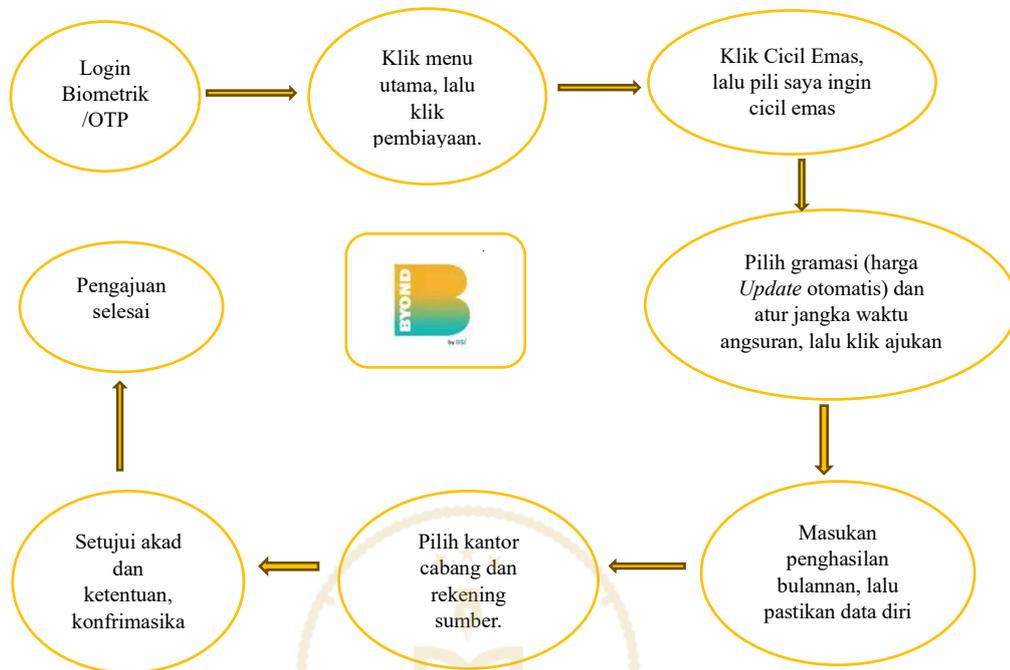
tonggak utama bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Perbedaan mendasar antara BSI Mobile dan Byond by BSI terletak pada kemudahan akses, kecepatan proses, dan integrasi fitur. BSI Mobile sebelumnya menawarkan layanan cicil emas dengan tahapan yang memerlukan lebih banyak input manual dan konfirmasi terpisah, sedangkan di aplikasi Byond menghadirkan alur layanan yang lebih ringkas, terotomatis, dan *real-time*. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga mencerminkan adaptasi teknologi perbankan syariah terhadap kebutuhan transaksi digital yang semakin efisien. Untuk memperjelas perbedaan tersebut, berikut peneliti menyajikan diagram alur proses pembiayaan cicil emas di BSI Mobile dan Byond by BSI:



Gambar IV.1 Alur Proses pembiayaan cicil emas BSI Mobile

Sumber: Data diolah,2025



Gambar IV.2 Alur Proses Pembiayaan cicil emas di Byond by BSI.

Sumber: Data diolah, 2025

Perbandingan di atas menunjukkan bahwa model baru memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas yang lebih baik dibandingkan model lama. Kondisi seperti ini dapat dianalisis menggunakan model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk pada tahun 2003, menjelaskan bagaimana niat teknologi dan perilaku penggunaan dipengaruhi oleh variabel utama yang memiliki fungsi sebagai determinan langsung yaitu.⁹³

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Nasabah menyakini bahwa aplikasi Byond membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas

⁹³ Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology."

transaksi cicil emas. Aplikasi Byond tidak hanya memindahkan layanan ke platform digital, tetapi juga memperkaya fitur layanan, seperti menyediakan informasi harga emas Antam Jakarta secara *real-time* dan pilihan cabang pengambilan yang fleksibel. Selain itu, jangka waktu cicilan yang fleksibel antara 1 sampai 5 tahun dan opsi DP dimulai dari 10% dan 20%, serta tengah direncanakan opsi DP 0% untuk nasabah khusus di masa mendatang. Hal ini memperkuat keyakinan nasabah bahwa teknologi ini memberikan manfaat nyata dalam proses pembiayaan.

2. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Aplikasi Byond dirancang agar mudah digunakan oleh nasabah tanpa memerlukan usaha untuk mengoperasikannya. Kemudahan navigasi dan tampilan fitur yang informatif memudahkan pengguna baru maupun lama dalam mengoperasikan aplikasi. Meskipun terdapat tantangan teknis, secara umum aplikasi ini memenuhi harapan pengguna terkait kemudahan pengguna.

3. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)

Infrastruktur teknologi yang memadai, dukungan *Customer Service*, serta fitur bantuan dari *Call Center* dan Chat Aisyah dalam aplikasi Byond merupakan bentuk kondisi fasilitas yang memfasilitasi nasabah dalam menggunakan layanan digital dengan nyaman dan aman.

4. *Social Influencer* (Pengaruh Sosial)

Penggunaan aplikasi Byond didukung oleh pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, seperti rekomendasi dari pegawai bank, keluarga, dan teman. Strategi pemasaran berbasis *Word of Mout* (mulut ke mulut) meningkatkan kepercayaan dan mendorong partisipasi nasabah dalam program cicil emas melalui layanan digital ini.

Dengan keempat variabel utama UTAUT, transformasi model pembiayaan cicil emas melalui aplikasi *m-banking* Byond membawa kemudahan signifikan bagi nasabah dan pegawai. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan investasi emas, melainkan dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja secara efisien.

B. Strategi Transformasi Model Pembiayaan yang Efektif untuk Meningkatkan Partisipasi Nasabah dalam Program Cicil Emas Melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.

Dalam mendukung transformasi model pembiayaan cicil emas dari metode konvensional menuju layanan digital melalui *m-banking*, Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada menerapkan berbagai strategi yang tidak hanya berfokus pada pembaruan teknologi, tetapi juga melibatkan pendekatan sosial dan edukatif. Strategi yang dijalankan antara lain adalah *Open Booth* sebagai media edukasi dan sosialisasi produk secara langsung kepada nasabah, pengiriman

informasi secara masif melalui *Whatsapp Blast*, dan pendekatan personal oleh pegawai kepada teman atau keluarga dan lingkungan sekitar. Pendekatan personal ini dikenal sebagai strategi *Word of Mouth* (mulut ke mulut) yang terbukti lebih efektif dalam membangun kepercayaan langsung kepada calon nasabah melalui pengalaman pengguna lain.

Strategi tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan salah satu variabel utama Vankest dkk (2003) yaitu *Social Influencer* (pengaruh sosial) dalam model UTAUT, yang menjelaskan bahwa dukungan dan rekomendasi dari lingkungan sosial berperan signifikan dalam membentik niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru.⁹⁴ dengan memanfaatkan pengaruh sosial ini, Bank Syariah Indonesia KPC Dharmahusada mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *m-banking* dan produk cicil emas yang ditawarkan, sekaligus memperluas jaringan pangsa pasar secara efektif.

Selain itu, bank juga memberikan perhatian yang serius terhadap aspek kepatuhan syariah dalam layanan digital ini. informasi mengenai akad *murabahah* dan *rahn* disampikan dengan jelas dan rinci dalam fitur aplikasi Byond, sehingga nasabah dapat memahami bahwa meskipun prosesnya dilakukan secara digital, prinsip-prinsip syariah tetap dijaga dengan konsisten. Akad *murabahah* memastikan kejelasan harga jual berdasarkan harga pokok dan *margin* yang telah

⁹⁴ Nurfitriyani, "Mengenal UTAUT2 Sebagai Salah Satu Technology Acceptance."

disepakati.⁹⁵ Sedangkan akad *Rahn* dalam pembiayaan cicil emas berfungsi sebagai pengikatan jaminan berupa emas selama periode cicilan di Bank Syariah Indonesia.

Dengan mengintegrasikan strategi pemasaran yang efektif dan penyampaian edukasi syariah yang transparan, Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada berhasil mendorong peningkatan partisipasi nasabah dalam penggunaan layanan pembiayaan cicil emas berbasis *m-banking*, sekaligus menjaga prinsip-prinsip syariah dalam konteks modern.

C. Tantangan yang Dihadapi oleh Nasabah dalam Mengakses dan Memanfaatkan Layanan Cicil Emas Melalui *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada.

Layanan digital memang mempermudah berbagai aktivitas, akan tetapi layanan ini juga menghadapi tantangan terkait adaptasi nasabah dan kendala teknis. Tantangan adaptasi nasabah meliputi kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi, sementara kendala teknis mencakup keamanan data, infrastruktur, dan regulasi yang dapat dianalisis berdasarkan teori UTAUT:

1. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha) sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem mudah digunakan tidak perlu mengeluarkan banyak usaha untuk

⁹⁵ Marlina and Hartati, "Prosedur Pembiayaan Cicil Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sudirman Bogor."

mengoprasikannya.⁹⁶ sebagian nasabah mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi Byond, sehingga dibutuhkan edukasi dan dukungan agar penggunaan aplikasi menjadi lebih mudah dan nyaman..

2. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) adalah persepsi pengguna bahwa infrastruktur teknis dan dukungan organisasi yang memadai tersedia untuk memfasilitasi pengguna teknologi.⁹⁷ Hal ini seperti gangguan pada sistem dan keterbatasan jaringan berpotensi menghambat penggunaan. Maka dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada akan berupaya menangani kendala-kendala yang terjadi di nasabah, seperti data tidak tersedia, nasabah akan diarahkan ke *Customer Service* atau bisa langsung menghubungi *Call Center* dan *Chat Aisyah* yang sudah tersedia dalam fitur Byond. Akan tetapi, untuk kendala sistem *error* tidak bisa ditangani langsung oleh pihak Kantor KCP Dharmahusada dikarenakan merupakan masalah nasional akibat adanya peningkatan jaringan sistem di aplikasi Byond yang menyebabkan *Error* yang tidak terduga.

⁹⁶ Marciano et al., “Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox.”

⁹⁷ Marciano et al., “Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox.”

Peningkatan literasi digital sangat penting agar nasabah lebih percaya diri dan mampu memanfaatkan layanan digital secara maksimal, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.



**PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH**

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang sudah dipaparkan oleh penulis pada Bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi model pembiayaan di BSI KCP Dharmahusada sudah mengalami perubahan signifikan dari layanan konvensional ke layanan digital melalui aplikasi *Byond* sejak 2024. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam mengakses layanan cicil emas secara penuh melalui *Mobile-Banking*, yang sudah memiliki fitur-fitur lengkap seperti informasi harga Emas secara *Real-Time* (langsung setiap hari) dan pemilihan lokasi pengambilan. Transformasi ini mencerminkan *Performance Expectance* (Harapan Kinerja) pada teori UTAUT, dimana nasabah merasakan manfaat nyata berupa kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi.
2. Strategi yang dilakukan BSI KCP Dharmahusada yaitu menerapkan strategi pemasaran menyeluruh dengan melibatkan semua karyawan, dimana strategi yang paling efektif adalah strategi mulut ke mulut (*Word of Mouth*) karena membangun kepercayaan melalui pengalaman nasabah. Strategi ini sesuai dengan variabel *Social*

Influencer (Pengaruh Sosial) dalam UTAUT. Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah tetap dijaga melalui akad *murabahah* dan *rahn* secara transparan dalam fitur aplikasi Byond, sehingga digitalisasi layanan tidak mengurangi nilai-nilai yang dijalankan.

3. Meski layanan digital memudahkan, nasabah masih menghadapi kendala adaptasi dan teknis. Tingkat literasi digital yang berbeda, terutama pada usia tertentu, serta masalah jaringan, perangkat dan eror sistem menjadi hambatan. Hal ini berkaitan dengan *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* dalam UTAUT, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas aplikasi dan penyediaan dukungan edukasi kepada nasabah agar penggunaan layanan digital dapat berlangsung dengan nyaman dan optimal.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang sudah diperoleh, penulis merumuskan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan untuk meningkatkan kualitas dan stabilitas dalam aplikasi Byond. Dan untuk BSI KCP Dharmahasada perkuat edukasi dan dukungan langsung kepada nasabah, terutama terkait fitur cicil emas dan akad syariahnya.

2. Bagi pihak akademisi, masukkan pembahasan tentang kasus nyata syariah digital kedalam kurikulum atau kegiatan praktikum, dan dorong kerja sama antara kampus dan pelaku industri untuk menciptakan solusi yang bisa langsung di terapkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi yang lebih luas dan ekspolarasi faktor-faktor baru seperti kepercayaan syariahnya, risiko *Cyber* serta dampak jangka panjang dari transformasi digital ini.



PERPUSTAKAAN
INSTITUT AL FITHRAH

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Muhammad, and Muhammad Herizal Ihza. "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah: Mengadopsi Teknologi Era Masa Kini Untuk Meningkatkan Layanan." *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan* 6, no. 1 (2025)
- Agustina, Icha. "Fitur E-Emas Pada Bsi Mobile Dalam Menarik Keputusan Nasabah Sebagai Media Investasi (Studi Pada Nasabah Kcp Bsi Belitang Sudirman)." Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Al-Butary, Burhanuddin. "Konsep Murabahah Dalam Diktum Filsafat Ekonomi Islam." *HUMAN FALAH: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 8, no. 1 (2021)
- Aligarh, Frank, and Novia Permatasari. *Riset Sistem Informasi Keperilakuan*. Pertama. Gerbang Media Aksara, 2022.
- Any Meilan, Dian Sugiar. "Customer Satisfaction In Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 6, no. 2 (2023).
- Arifin, Bustanul, and Himmatun Nisa. "Jual-Beli Emas Non-Tunai: Fatwa DSN-MUI, Pandangan Ulama' Klasik dan Modern." *Jurnal At-Tahdzib* Vol. 10, no. 2 (2022)
- Arnes, Okto Viandra. "Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digital." *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* 7 (2022)
- Astuti, Wulandari. "Prosedur Pengajuan Pembiayaan Cicil Emas Pada Pt Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Dewi Sartika 2." *Seminar Nasional Akutansi dan Manajemen* 3 (2024).
- Cholilah, Aprilinda Ummi, and Peni Haryanti. "Efektivitas Digital Marketing Produk Cicil Emas Pada Bank Syariah Indonesia." *Dalwa Islamic Economic Studies* Vol.3, no. 2 Desember 2024.
- Dr. J.R. Raco, M.E., M.Sc. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. 1. T PT Grasindo, Jalan Palmerah Selatan 22 - 28, Jakarta, 2010.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Clement Jeyaraj, A., M., and Williams, M. D. "Re-Examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model." *Information Systems Frontiers* Vol. 21, no. 3 (2019).
- Fasa, Muhammad Iqbal. "Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia." *JICN: Jurnal Intelek & Cendekiawan Nusantara* Vol. 1, no. 5 (2024).
- Fitrah, Aurenza Nurul, and Irham Pakawaru. "Pengetahuan dan Literasi Digital Terhadap Menggunakan Mobile Banking Syariah." *JARIYAH : Jurnal Ilmu Akuntansi dan Keuangan Syariah* Vol.2, no. 2 (2025).
- Fitriani, Ifa Latifa. "Jaminan Dan Agunan Dalam Pembiayaan Bank Syariah Jaminan Dan Agunan Dalam Pembiayaan Bank Syariah Dan Kredit

- Bank Konvensional.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol. 4, no. 1 (2017).
- Galini, Jauhairina, Nia Damayanti Putri Pratama, and Intan Aprilia Haresma. “Klausul Akad Rahn.” *Al-tsaman : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* Vol. 3, no. 2 (2021).
- Hafizd, Jefik Zulfikar. “Investasi Emas dalam Perspektif Hukum Islam.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 5, no. 02 (2021).
- Harahap, Amhar Maulana. “Analisis Resiko Dalam Digitalisasi Perbankan Syariah: Tantangan Dan Solusi.” *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 9, no. 5 (2024).
- Harahap, Faiza Shakira Saina. "Implementasi Penggunaan Fitur E-Mas Pada Bsi Mobile Sebagai Media Investasi Modern (Studi Kasus Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Sukaramai)" Vol. 4, no. 8 (2024).
- Hardani, S.Pd., M.Si.,dkk. *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cetakan 1. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Haryoso, Lukman. “Penerapan Prinsip Pembiayaan Syariah (Murabahah) Pada Bmt Bina Usaha Di Kabupaten Semarang.” *Law and Justice* Vol.2, no. 1 (2017).
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara, 2004.
- Hassan, Shafiqul. “Murabahah Versus Bank Loan: Concept Of Interest And Profit.” *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* 21, no. 4 (2018).
- Heryana, S.St, M.KM, Ade. *Informan Dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif*. Uneversitas Esa Unggul, 2018.
- Husni Shabri. “Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia.” *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics* 3, no. 02 (2022).
- Islamia, Ifa Nurul, Nola Fibriyani Bte Salman, and Nurul Huda. “Transformasi Digital Pada Perbankan Syariah Indonesia: Produk It Dan Jenis Transaksi.” *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business* 3, no. 1 (2024).
journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/sharing.
- Ismady, Dwi Badru Tamam. “Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Banyumas Sokaraja).” Universitas Islam Negeri (Uin) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024.
- Julina, Nurhayati. “Transformasi Digital Dalam Ekonomi Syariah : Inovasi Teknologi Untuk Penguatan Ekosistem Keuangan Halal Di Era 5.0.” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 3 (2025).
- Katmas, Ekarina, and Mindo Mursalina Jen. “Penerapan Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah Perspektif Ekonomi Islam.” *At-Thariqah: Jurnal Ekonomi* 1, no. 2 (2021).
- M., Iqbal. “Ayat-Ayat Al-Qur’an dan hadis-Hadis Tematik Tentang Uang Dan Pembiayaan.” *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2 (2019).

- Marciano, Louis Loudevik, Marchellino Julian Chandra, and Vido Iskandar. "Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox." *Jurnal Manajemen Perhotelan* 8, no. 2 (2023).
- Marlina, Asti, and Yuninda Hartati. "Prosedur Pembiayaan Cicil Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sudirman Bogor." *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan* 7, no. 1 (2019).
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020).
- Mia, Mia Siti Nurjanah, and Usep Deden Suherman Usep. "Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia." *Lobi* 1, no. 2 (2024).
- Milza, Anita Tri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, and Adib Fachri. "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking." *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business* 3, no. 1 (2021).
- Mubarok, Jaih, Khotibul Umam, and Veri Antoni | Destri Budi Nugraheni |. "Ekonomi Syariah Bagi Perguruan Tinggi Hukum Strata I". 1st ed. Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021.
- Mufidah, Muthmainnatun, and Achmad Tubagus Surur. "Integrasi Blockchain dan Smart Contracts: Inovasi dalam Pengelolaan Keuangan Syariah yang Transparan dan Efisien." *Jurnal Sahmiyya* 4, no. 1 (2025).
- Nabila, and Aida Isti. "Strategi Penangan Resiko Kerugian Cicil Emas Pada Bank Syariah (Studi Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Ciputat)." Universitas Islam Negeri SYarif Hidayatullah, 2017.
- Ningsih, Putri Rahayu, and Taufiqur Rahman. "Analisis Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Bsi Dalam Upaya Meningkatkan Nasabah Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro." *Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2023).
- Nura Safira, Abd Aziz, and Maula Nasrifah. "Strategi Pemasaran Cicil Emas (CILEM) untuk Meningkatkan Minat Nasabah di BSI KCP Probolinggo." *Economic Reviews Journal* 3, no. 1 (2024).
- Pohan, Rahma Nur Azizah, Mustapa Khamal Rokan, and Wahyu Syarvina. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 4, no. 3 (2024).
- Pradana, Andhika Azka, Nurul Khusnah, and Andi Amri. "Analisis Akad Cicil Emas dan Skema Syariah Dalam Perspektif Maqashid Syariah Pada Bank Syariah Indonesia." *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)* 2, no. 3 (2025).
- Purwanto, Nafa Latif Vani, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, and Nurul Setianingrum. "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima

- BSI Kepada Nasabah.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024).
- Putri, Dwi Mutmainnah Pelita. “Implementasi Investasi Emas Dengan Produk Pembiayaan Cicil Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Probolinggo.” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2024.
- Rahayu Ningsih, Putri, and Taufiqur Taufiqur. “Analisis Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Bsi Dalam Upaya Meningkatkan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Bojonegoro.” *Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah* 7, no. 2 (2023).
- Rahmawati, Aslihatul, Nur Halimah, and Andika Agus Setiawan. “Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang.” *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 2024.
- Ridho, Muhamad Rasyid, Muhammad Saipul Hadi, Bilal Firmansyah, et al. “Peran Big Data Dalam Pengembangan Strategi Perbankan Syariah.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 2, no. 4 (2024).
- Ritonga, Mei Linda. *Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah Terhadap Produk Cicil Emas dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BSI KCP Cemara Asri*. 2024.
- Rohid Akbar, Muhammad Irwan Padli Nasution. “Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking.” *Journal of Sharia Economics Scholar* 2, no. No. 2 Juni 2023 (2024).
- Setiani, Renny Tri. “Penerapan Akad Murabahah Dalam Produk Gadaai Emas Bank Syariah Mandiri (Bsm) Di Kantor Cabang Sleman.” *Jurnal Kajian Hukum* 3, no. 2 (2018).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, 2015.
- Sulung, Undari, and Mohamad Muspawi. “Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier.” *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. 3 (2024).
- Syamsi, Nabilah. “Efektivitas Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Daan Mogot.” Program studi manajemen dakwah fakultas dakwah dan ilmu komunikasi SYARIF HIDAYATULLAH, 2023.
- Venkatesh, Morris, Davis, and Davis. “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.” *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003).
- Widodo, Mandasari, and Djaja S. “Strategi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Batik Magenda Tamanan Kabupaten Bondowoso.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 13, no. 1 (n.d.): 124.
- Yuliani, Wiwin. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling*. 2, no. 2 (2018).
- Yuniawati, Popy, and Rully Indrawan. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran*. PT. Refika Aditama, 2016.

Internet dan Wawancara

- Admin, Irfan. "Bank Syariah (5): Membangun Transparansi Dan Kepercayaan Di Era Keuangan Digital." 2025. <https://tribunboneonline.com/2025/02/16/bank-syariah-5-membangun-transparansi-dan-kepercayaan-di-era-keuangan-digital>.
- Bima, "Wawancara", Surabaya. 17 Juli 2025
- BSI. "Anak Muda Lirik Investasi Logam Mulia, Bisnis Cicil Emas BSI Melonjak 177% Pada 2024." February 2025. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/anak-muda-lirik-investasi-logam-mulia-bisnis-cicil-emas-bsi-melonjak-177-pada-2024>.
- BSI. "Beli Hingga Cicil Emas, BSI Hadirkan Layanan Emas Lengkap Di BSI International Expo 2025." July 25, 2025. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/beli-hingga-cicil-emas-bsi-hadirkan-layanan-emas-lengkap-di-bsi-international-expo-2025>.
- BSI. "BYOND: Produk Dan Layanan BSI." 2024. <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/produk/byond-by-bsi>.
- BSI. "Fokus Transformasi Digital Dan Inovasi, BSI Cetak Pertumbuhan Laba 22,83%." February 6, 2025. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/fokus-transformasi-digital-dan-inovasi-bsi-cetak-pertumbuhan-laba-2283>.
- BSI. "PT Bank Syariah Indonesia TBK." Accessed July 2, 2025. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- BSI. "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses." November 11, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.
- Citra Pradani, "Wawancara". BSI KCP Dharmahusada Surabaya. 20 Juni 2025.
- Dewi, "Wawancara". BSI KCP Dharmahusada Surabaya. 19 Juni 2025.
- Fakhrudin, Muhammad. "BSI Punya Logo Cerminkan Pancasila Dan Lima Rukun Islam." Desember 2020. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/qlfm0w327/bsi-punya-logo-cerminkan-pancasila-dan-lima-rukun-islam>.

- Mahkamah Agung. “Peraturan Dan Perundang-Undangan.” <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11.html>.
- Mohamadi, Rijal Fahmi. “7 Strategi Pemasaran Produk Yang Harus Anda Coba, Apa Saja?” July 7, 2024. <https://www.jurnal.id/id/blog/strategi-pemasaran-produk-yang-harus-anda-coba/>.
- Nurfitriyani, Siti Julianingsih. “Mengenal UTAUT2 Sebagai Salah Satu Technology Acceptance.” 2020. <https://sis.binus.ac.id/2020/07/20/mengenal-utaut2-sebagai-salah-satu-technology-acceptance>.
- OJK. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. 2018. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018>.
- OJK. “Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya.” 2024. https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx?utm_source=chatgpt.com.
- Prayoga, Yudi. “Akad Jual Beli Emas Dalam Perspektif Islam.” 2024. ampung.nu.or.id/keislaman/akad-jual-beli-emas-dalam-perspektif-islam-Lhpzi.
- Syamsudi, Kholid. “Gadi (Ar-Rahn).” <https://almanhaj.or.id/14353-gadai-ar-rahn.html>.
- Treasury. “Jual Beli Emas Digital Halal Atau Haram? Begini Penjelasan Fatwa MUI.” September 13, 2023. <https://www.treasury.id/jual-beli-emas-digital-halal-atau-haram-begini-penjelasan-fatwa-mui>.
- Wiwin Mufrida, “Wawancara”. BSI KCP Dharmahasada Surabaya. 18 Juni 2025.

Lampiran

Lampiran 1 Kartu Bimbingan


INSTITUT AL FITRAH SURABAYA
 Jl. Keselinding Lor No. 10 Surabaya 60129
 Tlp./Wu: 031-37301276/+62 857-7774-3199
 Web: www.alfithrah.ac.id Email: admin@alfithrah.ac.id

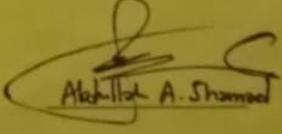
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Fatmahanik
 NIM : 202112131122
 Semester : 09
 Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
 Dosen Pembimbing : Abd. Mujib Tugyibi, S.E., M.E.

NO.	TANGGAL	MATERI KONSULTASI	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	4 Nov 2014	Mengajukan Judul	JH
2.	18 Nov 2014	Mengajukan Judul	JH
3.	27 Feb 2015	Hur. Reg + Pasar Lantar belakang	JH
4.	21 Apr 2015	BAB I (Revisi)	JH
5.	23 Apr 2015	BAB I ACC	JH
6.	30 Juni 2015	BAB II DAN BAB III	JH
7.	16 Juli 2015	BAB IV, BAB V (Revisi).	JH
8.	26 Juli 2015	Pemajuan UJIAN + ACC	JH
9.			
10.			
11.			
12.			

JUDUL SKRIPSI :

Ketua Prodi PS


 Abd. Mujib Tugyibi

Catatan :
Kartu ini wajib diserahkan kembali ke Akademik pada saat pendaftaran ujian Skripsi.

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

A. Informan Pertama

Nama	Citra Pradani
Jabatan	Branch Opration Service Manager
Hari, Tanggal	Jum'at, 20 Juni 2025
Lokasi	Kantor BSI KCP Dharmahusada Surabaya. Jl. Dharmahusda No. 68, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60285

1. Bagaimana transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *M-Banking* di BSI KC ini?
 - Seperti apa proses transformasi ini
 - Perubahan fitur-fitur aplikasi

Jawaban: Digital Byod Banking ini kan baru, baru di lonching di thn ini, sebenarnya di tahun 2024 kemaren kalau untuk pegawai sebenarnya sudah dari th 2023 sebenarnya tapi untuk pengenalan-pengenalan saja untuk fitur-fiturnya masih belum lengkap. Di tahun 2024 itu mulai penggodokan lagi dan semuanya sudah diterapkan dibln oktober, dibln itu semua nasabah harus di wajibkan untuk migrasi ke Byond karna di bulan april 2025 digital banking sebelumnya BSI mobile tidak bisa digunakan kembali jadi menggunakan Byond. Penambahan fitur-fitur terbaru dari BSI mobile ke Byond salah satunya penambahan fitur yang berkaitan emas ini yaitu pembiayaan cicil emas, dipembiayaan ini selain ada cicil emas ada mitraguna online dan gadai online yang terkait dari pembiayaan secara online.

Untuk transformasinya ini yang pasti byond banyak keunggulan yaitu mempermudah nasabah, ketika nasabah ini mau berinvestasi tapi tidak ada dana modelnya nyicil BSI memberikan kemudahan untuk nasbaah dengan cara transaformasi ke digital Banking, jadi nasabah tidak perlu susah-susah datang ke kantor, ke KCP terdekat untuk investasi emas ini tapi nasabah hanya perlu dengan genggam tangan saja nasabah bisa langsung melakukan cicilan emas. Jadi disitu sudah mudah sekali ada fitur-fiturnya kemudian bisa dipilih dan untuk harganya bisa aptupdate setiap hari, untuk harga emas sendiri mengikuti harga emas Antam Jakarta, jadi kalau pengen mengetahui harga emas bisa dibuka di apk Byond.

2. Bagaimana peran BSI KCP Dharmahusada dalam mendukung transformasi ini?

Jawaban: Peran dalam mengembangkan Beyond ini banyak tindakan yang dilakukan, BSI terus berkembang tidak hanya stak disitu-situ aja, jadi harus lebih berkembang dari mulai produk-produknya, finacingnya, pembiyaan, maupun digitalnya. Jadi digital ini terus selalu di update, untuk digital ini lebih security, lebih aman, kemudian lebih muda, dan lebih friendly(gampang), insyaallah di beyond ini lebih gampang dan mudah. Walaupun semua butuh proses, kita akan memaksimalkan semaksimal mungkin terkait sistem Beyond ini, kemarin juga sempat ada terkendala itu termasuk proses mengenai sistem kami untuk lebih baik lagi.

3. Bagaimana strategi transformasi model pembiayaan yang efektif untuk meningkatkan partisipasi nasabah dalam program cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: BSI ini masif untuk melakukan pendekatan kepada nasabah itu masih sangat masif sekali. Tidak hanya pegawai dalam organik saja tapi pegawai non organikpun juga mengenalkan produk-produk. Di bsi ini mempunyai 32 produk kita harus memahami, mengetahui, mampu dan bisa menjual itu, sebelum kita menjual kita juga harus mencoba produk-produk itu agar kita bisa menjelaskan kepada nasabah, jadi pegawai ini harus mengenal dan memahami. Tidak hanya pegawai bisnis saja, oprasional, security, TAD pun semua untuk mengajak keluarganya mungkin, tetangganya shahabatnya siapapun itu untuk menabung di BSI kemudian menawarkan produk-produknya termasuk cicil emas setiap hari pasti ada closingan, kemudiann kita pendekatan ke instansi-instansi jadi kita kerjasama dengan instansi. Di dharmahusada ini jg ada beberapa instansi juga kayak KAI, DAWOM, BALAIYASA, TPIK, dan masih banyak seperti perusahaan shosershing kayak PT MDM, PERTAMINA, tidak hanya perusahaan juga di instansi universitas ada salah satunya institut Al Fithrah dan masih banyak lagi. Dan kita juga aktif melakukan *Open Booth* atau *Open Table* di satkers atau pekerja baik PNS, BUMR, kesekolah-sekolah guru2. Setiap satu minggu sekali kita wajib satu ivent yaitu dihari Jum'at.

4. Menurut anda strategi apa yang paling efektif sejauh ini?

Jawaban: Strategi yang dilakukan itu seperti mulut kemulut, *Open Booth*, ke instansi, brosur kita juga memasang iklan dilayar besar di jalan raya besar seperti jl. A. Yani, jl. Basuki rahmat, itu ada promosi BSI, Byond, produk BSI, Cilem dan sebagainya. Kemudian kita menaruh ATM idsetiap tempat yang sangat jarang di akses itu termasuk pengaruh untuk brandingnya BSI. Dan juga *wa Blast, colling*. Itu termasuk strategi yang paling efektif sejauh ini.

5. Bagaimana anda menjelaskan skema akad cicil emas kepada nasabah semenjak ada transformasi ini?

Jawaban: Untuk cara menjelaskannya jadi kita sebagai pegawai hanya akan memberitahu bahwa di apk nya sendiri sudah ada syarat dan ketentuannya tinggal nasabah membacanya sampai selesai dan mengikuti prosedur yang sudah tersedia lewat *M-Banking* itu tadi. Untuk gramasi, DP, dan Angsuran waktu begitupun tempat KCP yang diambil sesuai kebutuhan disana juga sudah tersedia. BSI menyarankan kenasabah jangan terlalu mengambil cilem yang gramasinya kecil karena itu sangat disayangkan sekali karna harganya juga akan lebih besar.

6. Apa tantangan utama yang dihadapi nasabah saat mengakses layanan cicil emas secara digital?

Jawaban: Mungkin di jaringan internet atau mungkin kendalanya di HP nasabah yang tdk bs mensupport Byond selain kendalanya dinasabah sendiri yang tidak mau. Jika ada sistem error pun apk Byond ini langsung mendebit pembayaran yang di ambil oleh nasabah secara otomatis. Nah untuk sistem error ini terjadi setiap tanggl 25. Tidak perlu khawatir karna ini hanya beberapa saat karena kendala ini termasuk proses pembuatan apk ini.

7. Bagaimana anda menilai efektivitas transformasi layanan cicil emas ke *M-Banking* ini?

- Jadi, apa menurut anda layanan cicil emas digital ini akan menjadi pembiayaan yang dominan dimasa depan?

Jawaban: Sangat efektif sekali, sangat membantu nasabah, mempermudah memberi kenyamanan nasabah.

Inshaallah karna BSI saat ini sudah menjadi Bank Bulliond, Bank Bulliond itu adalah Bank emas, melayani emas, tidak hanya pembelian aja penjualan juga bisa, dan nanti ada ATM jd ATM ini tidak melayani mengeluarkan uang saja tapi akan melayani mengeluarkan emas. Ditahun ini sudah ada, sudah di lounching oleh direktur kita sebelumnya pak eri gunardi yang saat ini menjadi direktur BRI. Saat ini hanya ada di jakarta dan dilokasi-lokasi tertentu.

8. Apakah ada rencana pengembangan fitur atau perbaikan layanan untuk masa mendatang?

Jawaban: mungkin akan menyempurnakan lagi, untuk sebelumnya kalau program peyrol atau tabungan haji yang sudah terdaftar belum bisa dilakukan lewat Byond nanti kedepannya akan bisa melalui Byond karena saat ini di Byond hanya bisa memilih mau gak mau menggunakan DP 20% gak bisa lebih dan gak bisa di nol kan juga. Inshaallah untuk kedepannya akan menyempurnakan fitur DP nya.

B. Informan Kedua

Nama	Wiwini Mufrida
Jabatan	Pawning Apprasial
Hari, Tanggal	Rabu, 18 Juni 2025
Lokasi	Kantor BSI KCP Dharmahusada Surabaya. Jl. Dharmahusda No. 68, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60285

1. Bagaimana transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *M-Banking* di BSI KCP Dharamhusada ini?
- Seperti apa proses transformasi ini?

Jawaban: Untuk layanan m-banking itu sama untuk isi-isinya, cuma ada beberapa informasi yang ditampilkan di beyond lebih rinci dari pada yang sebelumnya, untuk proses layanan cicil emasnya itu sama seperti m-banking sebelumnya, untuk membedakan dari apk sebelumnya itu terdapat pada tombolnya. Seperti pembiayaan cicil emas di beyond itu muncul nominalnya berapa, dulupun juga sama tapi tampilan yang sekarang lebih gampang dan mudah dicerna.

2. Bagaimana peran BSI KCP Dharmahasada dalam mendukung transformasi ini secara langsung dilapangan?

Jawaban: BSI ini lembaga keuangan jadi istilahnya BSI ini menyiapkan produk apapun yang nasabah inginkan seperti tabungan (ada tabungan pendidikan, tabungan haji) begitupula untuk pembiayaan ada yang orang yang membeli rumah untuk KPR, ada juga investasi jangka pendek dan investasi jangka panjang seperti cicil emas, menabung emas, dan gadai emas. Itu bisa diakses dengan mudah lewat apk BYOND / mobile banking yang baru.

3. Bagaimana strategi yang digunakan model pembiayaan yang efektif untuk meningkatkan partisipasi nasabah dalam program cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: Lewat *M-Banking* sendiri ini sebenarnya kan alat, jadi kita untuk promosinya kita langsung terjun kelapangan seperti datang ke instansi kita menginformasikan bahwa BSI itu sudah menjadi Billyond Bank bahwa disitu ada emas dan disitu juga bisa cicil emas dan gadai emas. Jadi ketika nasabah punya emas itu digadaikan bisa, tapi untuk investasinya kita lebih ke cicil emas, jadi kita ngadain seperti *Open Booth*, kalau ada rapat kita juga ikut berpartisipasi di rapat tersebut pengenalan ke kantor-kantor yang disekitar, kadang disekolah, kampus. Sama halnya mahasiswa masih belum banyak yang tau bahwa BSI itu apa? BSI itu didalamnya cuma ada tabungan saja. Padahal BSI itu mempunyai banyak produk salah satunya cicil emas itu tadi.

4. Lalu strategi apa yang paling efektif untuk produk ini?

Jawaban: Yang paling efektif yaitu strategi mulut ke mulut. Jadi istilahnya harus nyoba dulu nih cicil emas dan kita tau keuntungannya, nah dari sini kita bisa memasarkan ke saudara-

sudara kita, teman-teman terdekat kita bahwa cicil emas ini sangat menguntungkan, gimana gak menguntungkan kalau kita keep harga emasnya dihari ini beberapa bulan kemudian harga emas itu naik tapi kan kita sudah ada diharga yang awal kita akad. Tapi ketika penjualan, seandainya kita butuh uang itu dijual dan ada selisih harga disitu nah disitulah keuntungan kita. itu yang harus dipahami keorang-orang terdekat kita, dengan cara kita bercerita apa keuntungannya jadi orang kan ikut tertarik untuk ikut cicil emas juga.

5. Bagaimana anda menjelaskan skema akad cicil emas kepada nasabah semenjak ada transformasi ini?

Jawaban: Terkait sama akad di byond itu juga dimunculkan ketika kita setuju untuk cicil emas disitu nanti muncul akadnya. Jadi kalau nasabah istilah nya mau membaca dulu nanti tinggal dibaca dulu di byond akad nya seperti apa, misalkan akadnya *Murabahah*, kalau *Murabahah* itu seperti KPR kan nah disitu kita belikan dulu emasnya sekarang, dikita cuman dititipkan saja emas nya disini nanti kalau sudah lunas baru bisa diambil emasnya. Jadi setiap transaksi di Byond untuk buka rekening, cicil emas, E-mas semuanya itu mengklik submit selesai itu dia akan memunculkan akad-akad itu tadi, jadi nasabah harus membacanya disitu dan wajib dibaca dulu kalau tidak dibaca byond tidak mau melanjutkan proses selanjutnya.

6. Apa tantangan utama yang di hadapi oleh nasabah saat mengakses dan memanfaatkan layanan cicil emas melalui digital?
- Tanggapan atau keluhan apa yang paling sering disampaikan oleh nasabah?
 - Lalu bagaimana BSI ini menangani kendala yang seperti itu?

Jawaban: Kalau nasabah itu, kalau yang gaptekk itu terlalu lama buka apk itu akan muncul tulisan seperti “kehabisan waktu” nah itu terkadang nasabah itu bete, tapi kalau nasabah yang tidak gaptek jika ingin membuka informasi apapun di byond itu enak karna di Byond ini lebih banyak dan lengkap informasi ketimbang aplikasi *Mobile Banking* BSI dulu. Jadi tantangannya

hanya di apk sendiri, kadang lemot, kadang signalnya kurang memadai, terkadang juga di hpnya.

Kalau kayak masalah signal itu memang dari hp sendiri, kalau dari kita trabel nya seperti sistem error itu seluruh indonesia tidak bisa menggunakan byond memang ada peningkatan jaringan dari BSI tapi kalau terakait dari data, seperti nama tidak sesuai No. handphone tidak sesuai berarti itu ada perubahan data yang harus dibenarkan ke CS dan harus d benarkan lagi.

7. Apakah ada pelatihan khusus untuk pegawai agar bisa membantu nasabah lebih efektif?

Jawaban: Tidak ada, pelatihannya hanya untuk gadai emas, untuk cicil emas tidak karna untuk beli emas nya kita langsung dari hantam RM untuk mengidentifikasi keasliannya sangat gampang cuma d scan saja, tidak harus latihan itu juga sudah bisa, cuma kalau ada informasi baru itu informasinya disampaikan lewat zoom. Jadi terakit reet baru/ promo-promo baru.

8. Menurut anda apa inovasi yang masih dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan dan partisipasi nasabah?

Jawaban: Sementara masih cukup dengan adanya aplikasi yang baru ini karna disana juga sudah lengkap cuman itu tadi sistem nya jangan selalu error, tapi itu tadi terlewat dari pengawasan kita karna yang mengurus sistem aplikasi Byond itu adalah kantor pusat. Tapi untuk istilah cicil emas nya sendiri menurut saya sudah bagus dan sudah mumpuni untuk bersaing Bank lain.

C. Informan Ketiga

Nama	Dewi
Jabatan	Pawning Sales
Hari, Tanggal	Kamis, 19 Juni 2025
Lokasi	Kantor BSI KCP Dharmahusada Surabaya. Jl. Dharmahusda No. 68, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60285

1. Bagaimana transformasi model pembiayaan cicil emas melalui layanan *M-Banking* di BSI KCP Dharmahasada?

Jawaban: Untuk transformasinya sendiri sebenarnya saat ini belum maksimal karena memang nasabah belum banyak yang tau bahwa cicil emas bisa lewat dari BYOND, kendalanya lagi yaitu terdapat di uang muka sebesar 20% sedangkan nasabah itu maunya dengan jumlah DP sebesar 5-10%. Jadi mereka lebih cenderung ke manual. Terus untuk Byond sendiri sudah mempunyai keunggulan sudah bisa memilih cabangnya, jika ingin memiliki cicil emas melalui *m-banking*, sesuai kebutuhan nasabah itu tadi. Nah nanti untuk pengambilan emas nya bisa langsung di ambil sesuai tempat yang sudah di input diawal tadi. Jadi ketika nasabah mengambil cicil emas di byond mereka sudah benar-benar untuk memastikan cabang yang sudah diambil takutnya ketika dia ambil ternyata cabang nya malah jauh dari tempat domisili kita. jadi harus benar-benar dipastikan cabang mana yang di ambil. Dan untuk keunggulan byond itu kita bisa simulasi dulu kalau mengambil 5 gram DP 10% itu berapa angsurannya, berapa tahun jangka waktunya, atau nanti diubah-ubah sesuaikan kebutuhan baru di lanjut. Meskipun masih banyak nsabah yang belum ingin mengambil cicil emas lewat *m-banking* namun masih terdapat nasabah yang ingin seklai mengambil cicil emas lewat *m-banking* yang akan dipandu langsung oleh kita.

2. Bagaimana peran BSI KCP Dharmahasada dalam mendukung tarnsformasi ini secara langsung dilapangan?

Jawaban: Kita sharing, kadang kita mengaploud di story IG,WA, dan kadang juga kita me WA Blast nasabah, tapi yang ditakuti kita mengeblast nasabah takut dikira penipuan, jadi kita lebih sering mengaploud story aja, atau mungkin nasabah-nasabah yang kita kenal.

3. Bagaimana strategi transformasi model pembiayaan yang efektif untuk meningkatkan partisipasi nasabah dalam program cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: Untuk strategi yang digunakan itu semua strategi dilakukan baik ketemu nasabah secara langsung, wa secara pribadi, telfon. Dan untuk yang menyebarkan cicil emas, gadai emas, E-mas itu tdk hanya saya dan mba wiwin saja namun semua pegawai bank semua menyebar luaskan atau memasarkan kepada nasabah lainnya.

4. Bagaimana anda menjelaskan skema akad cicil emas kepada nasabah semenjak ada transformasi ini?

Jawaban: Untuk nasabah sendiri itu tidak terlalu menanyakan akad hanya saja nasabah lebih menanyakan sebenarnya cicil emas itu termasuk syariat atau enggak sih? Kalau beli emas kan beli ada barang, dulu ketika zaman nabi ada uang ada emas cm kan emas dulu dianggap bukan sebagai barang komoditi untuk saat ini emas itu dijadikan barang komoditi untuk disimpan, kayak mobil, rumah sebagai investasi. Uang dulunya emang sebagai alat tukar, untuk menjawab pertanyaan itu kita sudah ada fatwa MUI DSN 2021 bahwa cicil emas itu dihalalkan.

Nah untuk aplikasi Byond sendiri sudah dijelskan terkait akad dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi sebelum mengambil cicil emas di Byond.

5. Apa tantangan utama yang di hadapi oleh nasabah saat mengaksdes dan memanfaatkan layanan cicil emas melalui digital?
- Tanggapan atau keluhan apa yang paling sering disampaikan oleh nasabah?
 - Lalu bagaimana BSI ini menangani kendala yang seperti itu?

Jawaban: Untuk keluhan lebih ke sistem Byond kadang kan Byond itu terkandala dengan sistem error dan itu juga ngaruh ke pembiayaan cicil emas tadi, kita tidak bisa mengambil cicil emas lewat aplikasi itu tadi atau membayar. Jadi langsung ke kantor untuk membayar tagihan cicil emas itu tadi jika sudah waktunya. Karena

untuk sistem Beyond sendiri itu masih naik turun karna adanya perbaikan sistem. Kalau misalkan lancar nasabah juga oke oke aja dan mau mengambil cicil emas lewat *M-Banking*.

Untuk keluhan yang terjadi karna sistem error kami hanya bisa memberitahu nasabah bahwasannya ada gangguan dari sistem.

6. Apa rencana kedepan dari BSI dalam pengembangan fitur cicil emas?

Jawaban: Kita memang lagi di target untuk pengembangan aplikasi, ada target khusus bagi cicil emas atau E-mas bukan manual di kita tapi lewat *M-Banking*. Tiap hari kita di pantau berapasih yang cair cicil emas yang lewat byond itu adalah salah satu hal yang bisa kita lakukan agar nasabah itu pada tau.

Untuk fitur di pembiayaan cicil emas itu akan ada penambahan DP dan juga akan menjadi pengembangan dari 0% khusus untuk nasabah khusus-khusus seperti nasabah payrol, prioriti trus juga bisa nasabah litinis haji itu bisa menggunakan DP 0%.

7. Menurut anda apa inovasi yang masih dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan dan partisipasi nasabah?

Jawaban: saya sendiri lebih untuk edukasinya lebih banyak lagi, untuk inovasinya lebih ke fitu-fiturnya saja, untuk inovasi dari BSI nya sendiri ke Billion Bank itu tadi, jadi kita bisa ada titipan emas, simpanan emas (E-Mas), mungkin suatu saat emas ini bisa dijadikan jaminan untuk pembelian rumah atau pembuatan usaha atau modal usaha.

D. Informan Keempat

Nama	Fahmi
Pekerjaan	Mahasiswa Unair
Hari, Tanggal	Sabtu, 5 Juli 2025
Lokasi	Rumah Nasabah

1. Mengapa anda tertarik untuk mengikuti program cicil emas di BSI?

Jawaban: saya mengambil cicil emas sudah hampir setengah tahun saya tertarik karena emas itu kan harga nya sering naik turun meskipun begitu, tapi harga emas akan tetap naik sampai kapanpun gk mungkin akan turun terus berturut-turt. Ibaratnya dibuat simpanan untuk kedepannya dan di buat investasi. Dan cicil emas ini untuk mengurus berkas-berkasnya tidak ribet jadi mudah sekali untuk mengikuti program ini.

2. Bagaimana pengalaman anda pertama kali menggunakan fitur cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: pertama kali saya menggunakan itu agak ribe tapi lama kelamaan saya jadi paham untuk menggunakan pembiayaan cilem ini.

3. Apakah anda mengalami kendala teknis selama menggunakan aplikasi *M-Banking* untuk pembiayaan cicil emas?

Jawaban: selama ini untuk pembiayaan tidak ada kendala teknis sama sekali karena fiturnya itu Cuma pas di awal doang ribetnya.

4. Menurut anda, apakah penggunaan *M-Banking* untuk cicil emas lebih efisien dibanding datang langsung ke kantor? Mengapa?

Jawaban: iya sangat efisien, kita tidak perlu repot-repot datang ke kantor dan tidak perlu antri.

5. Apakah anda merasa aman dan percaya terhadap transaksi cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: menurutku aman-aman aja karena selama ini kan keuangan indonesia itu diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) jadi saya percayakan yang berwenang.

6. Apa harapan anda terhadap pengembangan layanan cicil emas kedepannya?

Jawaban: layanan online makin banyak diminati karena lebih mudah, mungkin untuk minusnya butuh peningkatan kualitas dari *M-Banking* itu sendiri, kalau untuk pembiayaan cilemnya gampang tapi kadang aplikasi terjadi sistem error.

7. Adakah saran untuk BSI agar program cicil emas melalui *M-Banking* bisa lebih menarik dan mudah digunakan?

Jawaban: lebih banyak promo-promo dalam angsuran atau gak ada admin, itu akan lebih mudah tertarik untuk nasabah.

E. Informan Kelima

Nama	Bima
Pekerjaan	Swasta
Hari, Tanggal	Senin, 7 Juli 2025
Lokasi	Rumah Nasabah

1. Mengapa anda tertarik untuk mengikuti program cicil emas di BSI?

Jawaban: sudah 2 tahun menjadi nasabah cicil emas. Buat tabungan aja, dibuat investasi.

2. Bagaimana pengalaman anda pertama kali menggunakan fitur cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: lebih cepat dan lebih enak tidak perlu datang ke kantor.

3. Apakah anda mengalami kendala teknis selama menggunakan aplikasi *M-Banking* untuk pembiayaan cicil emas?

Jawaban: tidak ada kendala apapun, semuanya lancar.

4. Menurut anda, apakah penggunaan *M-Banking* untuk cicil emas lebih efisien dibanding datang langsung ke kantor? Mengapa?

Jawaban: iya sangat efisien, tidak perlu repot-repot datang ke kantor dan tidak mengganggu aktivitas lainnya.

5. Apakah anda merasa aman dan percaya terhadap transaksi cicil emas melalui *M-Banking*?

Jawaban: iya aman aja mba, karena sudah ada pengawasan dari OJK.

6. Apa harapan anda terhadap pengembangan layanan cicil emas kedepannya?

Jawaban: lebih banyak lagi yang bisa di akses lewat fitur *M-Banking*nya dan kalau bisa tidak perlu repot-repot datang ke kantor.

7. Adakah saran untuk BSI agar program cicil emas melalui *M-Banking* bisa lebih menarik dan mudah digunakan?

Jawaban: sarannya lebih ke pengenalan aplikasi, kayak *Open Booth*, kayak di pasar, di kampung, jadi strategi pemasarannya lebih diluaskan lagi jaringan untuk memperkenalkan pembiayaan cilem lewat *M-Banking*.

Lampiran 3 Foto Kegiatan Penelitian



**Observasi dan Penyerahan Surat Penelitian di Kantor BSI
KCP Dharmahusada Surabaya**



**Wawancara bersama Kak Wiwin Bagian Pawning Appraisal di
kantor BSI KCP Dharmahusada Surabaya**



**Wawancara bersama Kak Dewi Bagian Pawning Sales di kantor
BSI KCP Dharmahusada Surabaya**



**Wawancara bersama Kak Citra Bagian Branch Operation
Service Manager di kantor BSI KCP Dharmahusada Surabaya**



**Penutupan Penelitian di Kantor BSI KCP Dharmahusada
Surabaya**



**Wawancara bersama mas Bima
sebagai nasabah cilem di BSI
KCP Dharmahusada Surabaya.**

**Wawancara bersama mas
Fahmi sebagai nasabah
cilem di BSI KCP
Dharmahusada Surabaya.**

*Lampiran 4. Biodata penulis***BIODATA PENULIS****A. Data Pribadi**

Nama : Siti Fatimah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat, Tanggal : Surabaya, 05 September 2002
 Alamat : Jl. Kedinding Lor Gg 4A
 Agama : Islam
 E-mail : zahrafatimah85685@gmail.com

**B. Riwayat Pendidikan**

Sekolah Dasar : MI Darut Tauhid (2009-2015)
 Sekolah Menengah Pertama : Pdf Wustho Al Fithrah (2015-2018)
 Sekolah Menengah Atas : Pdf Ulya Al Fithrah (2018-2021)
 Perguruan Tinggi : Institut Al Fithrah Surabaya (IAF)

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota devisi keagamaan HMP Perbankan Syariah IAF (2021-2022)
2. Bendahara UKM KITA Institut Al Fithrah Surabaya (IAF) (2022-2023)
3. Anggota Devisi Pendidikan HMP Perbankan Syariah IAF (2022-2023)
4. Wakil Ketua HMP Perbankan Syariah IAF (2023-2024)
5. Bendahara 1 UKM KITA Institut Al Fithrah Surabaya (2023-2024)