

# PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DALAM LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DAN TEKNOLOGI FINANSIAL (FINTECH) DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG JEMBER

Bachrul Ulum<sup>1</sup>, Dela Jannatul Imania<sup>2</sup>, Holifatul Hasanah<sup>3</sup>, Cici Hidayatul Hasanah<sup>4</sup>, Luluk Ardianti<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [bachrul.ulum@stisnq.ac.id](mailto:bachrul.ulum@stisnq.ac.id)

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [delajannatul.i@student.stisnq.ac.id](mailto:delajannatul.i@student.stisnq.ac.id)

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [holifatul.h@student.stisnq.ac.id](mailto:holifatul.h@student.stisnq.ac.id)

<sup>4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [cici.hh@student.stisnq.ac.id](mailto:cici.hh@student.stisnq.ac.id)

<sup>5</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [luluk.ardianti@student.stisnq.ac.id](mailto:luluk.ardianti@student.stisnq.ac.id)

---

## Abstract

---

### Keywords:

customer service;  
mobile banking;  
digital  
transformation.

---

Digital transformation in the banking sector has become a strategic necessity to address changing customer behavior, which increasingly prioritizes convenience, speed, and security of transactions. Bank Syariah Indonesia (BSI) responded to this trend by migrating its mobile banking services from BSI Mobile to its latest platform, Beyond by BSI, a new mobile banking application that offers a more modern, practical, and secure digital banking experience. This study aims to analyze the role of this migration in digital banking services, identify supporting and inhibiting factors for implementation, and evaluate its impact on customer satisfaction and loyalty. The research method used was a qualitative approach with in-depth interviews with customers and management, supported by secondary data from BSI's internal reports and publications of the Financial Services Authority (OJK) using the Spradley model analysis. The results show that Beyond by BSI provides a better service experience through more comprehensive features, an intuitive interface design, and increased transaction security.

---

---

## Abstrak

---

### Kata kunci:

layanan nasabah;  
mobile banking;  
transformasi  
digital.

---

Transformasi digital di sektor perbankan telah menjadi kebutuhan strategis untuk menjawab perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons tren ini melalui migrasi layanan mobile banking dari BSI Mobile ke platform terbaru bernama Beyond by BSI yakni aplikasi mobile banking terbaru yang menawarkan pengalaman perbankan digital yang lebih modern, praktis dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran migrasi tersebut dalam layanan perbankan digital, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada nasabah dan pihak manajemen, didukung oleh data sekunder dari laporan internal BSI dan publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan cara analisis model Spradley (spradley model analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beyond by BSI memberikan pengalaman layanan yang lebih baik melalui fitur yang lebih lengkap, desain antarmuka yang intuitif, serta peningkatan keamanan transaksi.

---

Corresponding Author:

Bachrul Ulum

Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Nurul Qarnain Jember; [bachrul.ulum@stisnq.ac.id](mailto:bachrul.ulum@stisnq.ac.id)

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, inovasi teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk layanan keuangan syariah. Teknologi tidak hanya mengubah cara layanan ini disediakan tetapi juga memperluas aksesibilitas dan meningkatkan efektivitasnya secara signifikan. Inovasi teknologi dalam perbankan digital dan fintech memiliki potensi besar untuk memperluas akses layanan keuangan syariah hingga menjangkau daerah terpencil. Selain itu, teknologi memungkinkan efisiensi yang lebih tinggi, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam proses keuangan. "PayHalal," sebuah platform pembayaran digital yang berbasis syariah di Malaysia, telah mengurangi biaya transaksi hingga 30% dibandingkan dengan layanan perbankan tradisional (Nghah et al., 2021). Hal ini dimungkinkan oleh otomatisasi dan pengurangan biaya operasional melalui teknologi digital. Menurut laporan Ernst & Young, adopsi teknologi digital dalam perbankan syariah dapat mengurangi biaya operasional hingga 25%, meningkatkan margin keuntungan dan kemampuan untuk menawarkan layanan dengan biaya lebih rendah kepada nasabah. Inovasi teknologi dalam perbankan digital dan fintech syariah mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, sambil mengurangi biaya operasional dan transaksi secara signifikan (Purnamasari et al., 2025).

Studi tentang aksesibilitas perbankan digital dan layanan fintech sudah banyak dilakukan. Penelitian ini menarik banyak peneliti karena isu tentang disrupsi layanan yang menyeruak dalam segala lini kehidupan termasuk perbankan. Sri Wahyuni, dkk menyoroiti pentingnya mematuhi prinsip syariah dalam pinjaman berbasis fintech, dengan menekankan pada kontrak seperti Wakalah bil Ujrah dan Musyarakah (Wahyuni et al., 2024). Ainol Yaqin dkk. mencatat bahwa layanan perbankan digital pada bank syariah bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan mendorong inklusi keuangan syariah. Loso Judijanto mengeksplorasi bagaimana fintech membentuk industri keuangan Islam melalui digitalisasi, pengembangan, dan disrupsi, yang mencakup berbagai bidang seperti perbankan, investasi, dan takaful. Cahyani dkk. menganalisis upaya fintech syariah dalam mencegah dana non-halal dari investor, menekankan pentingnya prinsip pengenalan nasabah dan kehati-hatian dalam menerima nasabah untuk mencegah kejahatan keuangan (Cahyani et al., 2025). Penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas perbankan digital dan layanan fintech, khususnya dalam konteks syariah, menjadi fokus utama karena disrupsi yang terjadi di sektor keuangan, dengan penekanan pada kepatuhan syariah, peningkatan daya saing, inklusi keuangan, dan pencegahan dana non-halal serta kejahatan keuangan.

Celah penelitian tentang aksesibilitas dan meningkatkan efektivitas layanan digital perbankan dan teknologi finansial (fintech) menjadi ruang kosong yang dapat dikaji. Banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil dan kurang berkembang, masih belum memiliki akses yang memadai ke layanan perbankan digital dan fintech. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi di masyarakat, ada kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa layanan perbankan digital dan fintech efektif dan dapat diakses oleh semua kalangan (Johan, 2024). Konteks Jember relevan dan unik karena daerah ini memiliki penetrasi layanan perbankan syariah yang terus berkembang, didukung komunitas religius dan UMKM yang dinamis (Ulum et al., 2025). Studi sebelumnya cenderung berfokus pada kota besar, sementara Jember memberikan perspektif berbeda terkait adopsi *mobile banking* syariah di wilayah semi-perkotaan dengan karakter sosial-ekonomi khas. Penelitian di area ini dapat membantu mengatasi ketidaksetaraan ekonomi, meningkatkan inklusi keuangan, dan

mengidentifikasi hambatan serta solusi untuk penggunaan teknologi yang lebih luas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memahami aksesibilitas Layanan Perbankan Digital dan Teknologi Finansial (Fintech).

Penelitian tentang bentuk layanan perbankan digital dan teknologi finansial (*fintech*) ini memiliki ruang kosong (*lacuna*) yang tidak dimiliki oleh kajian lainnya. Layanan *fintech* berkembang dengan cepat, dengan inovasi baru yang terus muncul. Studi yang ada mungkin tidak cukup mengikuti kecepatan perubahan ini, sehingga penelitian yang fokus pada bentuk aksesibilitas terbaru dan paling relevan sangat penting untuk memastikan semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini. Dengan demikian, layanan perbankan digital dan teknologi finansial (Fintech) dapat berupa layanan *mobile banking*, *e-wallet*, dan lain sebagainya. Penelitian ini mengisi kekosongan dengan menyoroti pentingnya layanan perbankan digital dan *fintech*, seperti *mobile banking* dan *e-wallet*, untuk memastikan semua masyarakat dapat memanfaatkannya di tengah perkembangan teknologi yang cepat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengeksplorasi konteks dan kompleksitas yang melekat pada penerapan teknologi *fintech* (Alfiana et al., 2023). Dalam konteks ini penelitian ini difokuskan pada bentuk layanan *financial technology* dalam perbankan. dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti juga dapat mengeksplorasi dinamika internal bank. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam dan komprehensif tentang inovasi *fintech* dalam layanan perbankan, mengidentifikasi faktor-faktor kunci keberhasilan, tantangan, dan dampak jangka panjangnya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (Daruhadi & Sopiati, 2024). Observasi memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana teknologi diterapkan dalam layanan perbankan syariah. Proses observasi membantu peneliti memahami praktik sehari-hari, interaksi antara karyawan dan teknologi, serta respons pelanggan terhadap inovasi tersebut. Wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan (misalnya, manajer bank, karyawan, pelanggan) memberikan wawasan tentang bentuk inovasi layanan keuangan perbankan syariah di Jember, serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya. Sedangkan melalui dokumentasi, peneliti dapat melacak rekam jejak implementasi teknologi, melihat perubahan yang telah terjadi, dan mengukur dampak dari inovasi tersebut. Dengan menggunakan kombinasi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini dapat memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang inovasi teknologi dalam layanan perbankan syariah, memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan valid.

Penelitian ini melibatkan 12 informan: 7 nasabah pengguna *Beyond by BSI* (aktif  $\geq 3$  bulan), 3 karyawan, 1 pimpinan, dan 1 petinggi perbankan. Kriteria inklusi: usia  $\geq 18$  tahun, domisili Jember  $\geq 1$  tahun, pernah memakai *BSI Mobile/Beyond* dengan frekuensi  $\geq 12$  transaksi/bulan atau mengalami proses migrasi, serta bersedia diwawancarai dan direkam. Durasi wawancara 45-60 menit per informan (nasabah  $\pm 45-50$  menit; pegawai  $\pm 60$  menit), tatap muka atau daring, direkam audio, ditranskrip, dan diverifikasi melalui *member checking* hingga mencapai saturasi.

Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses ini melibatkan pengkodean data, pengelompokan tema-tema yang muncul, dan interpretasi hasil berdasarkan kerangka teori yang ada. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola utama dan mengeksplorasi hubungan antara berbagai aspek inovasi layanan perbankan digital dan fintech. Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola utama seperti efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, keamanan, inovasi produk, dan tantangan implementasi dalam inovasi layanan perbankan digital dan fintech. Analisis tematik dilakukan melalui tiga tahapan utama untuk memastikan ketelitian proses. Tahap *open coding* dimulai dengan membaca transkrip wawancara secara berulang dan memberi label awal pada potongan data yang relevan dengan peningkatan layanan melalui migrasi *Beyond by BSI*. Tahap *axial coding* mengelompokkan kode awal menjadi kategori yang lebih terstruktur, mengidentifikasi hubungan antar konsep, seperti fitur aplikasi, kepuasan, dan hambatan adaptasi. Tahap *selective coding* menyatukan kategori menjadi tema inti yang menjelaskan fenomena secara komprehensif. Seluruh proses dilakukan secara iteratif, disertai *peer debriefing* dan *member checking* untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan (Sumilih et al., 2025).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Inovasi Teknologi dalam Memenuhi Prinsip Syariah**

Teknologi blockchain digunakan untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi, memastikan semua transaksi sesuai dengan prinsip syariah (Chong, 2021). Smart contracts membantu dalam mengotomatiskan kepatuhan terhadap syarat-syarat syariah (Alhejaili, 2025). Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember di bagian IT berikut ini :

*Smart contracts adalah program komputer yang berjalan di atas blockchain dan secara otomatis mengeksekusi, mengontrol, atau mendokumentasikan peristiwa dan tindakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks keuangan syariah, smart contracts dapat diprogram untuk memastikan bahwa setiap transaksi atau kesepakatan memenuhi prinsip-prinsip syariah. (SN\_07)*

Selain itu, Penggunaan aplikasi mobile dan platform digital memudahkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah. Contohnya, aplikasi pembayaran digital berbasis syariah seperti BSI QRIS di Bank Syariah Indonesia. Berikut hasil wawancara dengan Manajer Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember di bawah ini :

*Di Bank Syariah Indonesia, kami sangat fokus pada pengembangan layanan digital untuk memudahkan akses nasabah terhadap layanan keuangan syariah. Salah satu inovasi yang kami kembangkan adalah aplikasi pembayaran digital berbasis syariah yang dikenal sebagai BSI QRIS. (MA\_56)*

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Smart contracts adalah teknologi inovatif yang beroperasi di atas blockchain, yang bertujuan untuk secara otomatis menjalankan, mengendalikan, atau mendokumentasikan peristiwa dan tindakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks keuangan syariah, smart contracts memiliki potensi besar untuk memastikan bahwa setiap

transaksi atau kesepakatan yang dilakukan sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mencakup larangan riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi), serta memastikan keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi. Dengan adanya smart contracts, pelaksanaan kesepakatan syariah dapat dilakukan dengan lebih efisien dan dapat dipercaya, karena tidak ada campur tangan manusia yang dapat menimbulkan kesalahan atau kecurangan.

Di Bank Syariah Indonesia (BSI), fokus utama adalah pada pengembangan layanan digital untuk memudahkan akses nasabah terhadap layanan keuangan syariah. Salah satu inovasi yang signifikan dalam hal ini adalah pengenalan aplikasi pembayaran digital berbasis syariah yang dikenal sebagai BSI QRIS (Septiani, 2025). Aplikasi ini memanfaatkan teknologi QR code untuk memfasilitasi transaksi yang cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Melalui BSI QRIS, nasabah dapat melakukan pembayaran dengan mudah hanya dengan memindai kode QR yang tersedia di merchant-merchant yang bekerja sama dengan BSI. Selain mempermudah akses dan penggunaan layanan perbankan syariah, BSI QRIS juga membantu dalam memastikan bahwa setiap transaksi tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi nasabah dalam bertransaksi.

Teori kepatuhan syariah menggarisbawahi pentingnya setiap aspek transaksi keuangan memenuhi prinsip-prinsip syariah, termasuk keadilan, transparansi, dan larangan terhadap praktik riba, gharar, dan maysir. Teknologi seperti smart contracts dan aplikasi digital berbasis syariah memungkinkan kepatuhan ini dilakukan dengan lebih efisien dan akurat. Dalam konteks BSI, implementasi teknologi ini tidak hanya mematuhi standar syariah tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan bagi nasabah.

Teori teknologi finansial (fintech) menggarisbawahi bahwa fintech berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan efisiensi layanan keuangan (Ediagbonya & Tioluwani, 2023). Fintech menyediakan platform yang lebih mudah diakses oleh masyarakat luas, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan akses terhadap layanan keuangan tradisional. Dalam konteks BSI, penerapan teknologi fintech seperti BSI QRIS tidak hanya mematuhi standar syariah tetapi juga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Studi menunjukkan bahwa aplikasi ini telah diterima dengan baik oleh nasabah, terbukti dari peningkatan penggunaan dan kepuasan yang signifikan.



Gambar 1. Jenis-jenis produk dan layanan keuangan syariah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember

### Efisiensi Biaya

Teknologi digital memungkinkan otomatisasi proses perbankan, yang mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi (Trimulyana, 2024). Hal ini memungkinkan bank untuk menawarkan produk dan layanan dengan biaya yang lebih rendah. Berikut hasil wawancara dengan pimpinan BSI Cabang Jember :

*Teknologi digital sangat membantu dalam otomatisasi proses perbankan kami. Dengan adanya sistem digital, banyak proses yang sebelumnya manual kini dapat dilakukan secara otomatis. Misalnya, pemrosesan transaksi, pengelolaan data nasabah, dan penilaian kredit kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. (UP\_55)*

Selain pengurangan biaya dalam transaksi keuangan di perbankan, platform digital memfasilitasi transaksi yang lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu informan dari nasabah BSI Cabang Jember mengatakan berikut ini :

*Platform digital yang kami gunakan memfasilitasi transaksi dengan sangat efisien. Transaksi yang sebelumnya memerlukan waktu sehari-hari kini bisa diselesaikan dalam hitungan menit, atau bahkan detik. (SM\_35)*

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa teknologi digital berperan penting dalam mengoptimalkan operasi perbankan dengan mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Otomatisasi ini tidak hanya mengurangi biaya operasional, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bank. Sebagai hasilnya, bank dapat menawarkan produk dan layanan dengan biaya yang lebih rendah kepada nasabah. Dengan adanya platform digital, transaksi dapat difasilitasi dengan lebih cepat dan efisien. Proses transaksi yang biasanya memakan waktu lebih lama dapat diselesaikan dalam waktu singkat, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan transaksi. Efisiensi ini secara langsung meningkatkan

kepuasan nasabah karena mereka mendapatkan layanan yang lebih cepat dan responsif.

Penurunan biaya operasional dan peningkatan efisiensi operasional menunjukkan bahwa bank dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif, sementara kepuasan nasabah yang meningkat mencerminkan kualitas layanan yang lebih baik (Putra, 2024). Oleh karena itu, penerapan teknologi digital dalam perbankan tidak hanya bermanfaat bagi institusi keuangan itu sendiri, tetapi juga bagi nasabah yang menikmati layanan lebih baik dengan biaya yang lebih terjangkau. Kesimpulannya, teknologi digital merupakan kunci untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam layanan perbankan, serta meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Penerapan teknologi digital dalam perbankan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kepuasan nasabah, serta mendukung kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (Qothrunnada et al., 2023). Teknologi ini memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional, menawarkan layanan dengan biaya lebih rendah, dan memproses transaksi dengan lebih cepat dan efisien, sementara tetap memastikan bahwa semua transaksi sesuai dengan ketentuan syariah. Dengan demikian, integrasi teknologi digital dalam perbankan syariah merupakan langkah strategis yang tidak hanya meningkatkan kinerja operasional tetapi juga memperkuat komitmen terhadap kepatuhan syariah.

Integrasi teknologi digital dalam perbankan syariah merupakan langkah strategis yang meningkatkan kinerja operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan nasabah, sambil memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Teknologi digital memungkinkan bank syariah untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan terjangkau, memperluas inklusi keuangan, dan memperkuat komitmen terhadap kepatuhan syariah. Dengan demikian, penerapan teknologi digital dalam perbankan syariah memiliki potensi besar untuk mengembangkan ekosistem keuangan yang lebih efisien, transparan, dan dapat dipercaya.

### **Peningkatan Aksesibilitas Layanan Keuangan**

Fintech syariah berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah terpencil atau bagi masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional (Midu & Yusuf, 2024). Akses yang mudah melalui teknologi digital memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses layanan keuangan syariah. Berikut hasil wawancara dengan *Customer Service* di BSI Cabang Jember :

*Salah satu contoh yang bagus adalah program pembiayaan mikro yang kami sediakan melalui platform digital. Banyak masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mendapatkan pembiayaan sekarang bisa mengajukan pinjaman mikro melalui aplikasi mobile kami. (AA\_90)*

Kemudian layanan perbankan digital dan fintech syariah menawarkan berbagai produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pembiayaan mikro, investasi syariah, dan asuransi syariah. Hal itu sangat memudahkan bagi para pelaku UMKM yang berada di daerah pedesaan untuk memudahkan layanan di perbankan. Hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh Teller BSI Cabang Jember :

*Layanan perbankan digital dan fintech syariah menawarkan berbagai produk keuangan yang diversifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya, kami memiliki produk pembiayaan mikro untuk usaha kecil, investasi syariah untuk masyarakat yang ingin berinvestasi sesuai prinsip syariah, serta asuransi syariah untuk memberikan perlindungan finansial. (CA\_63)*

Fintech syariah memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah terpencil atau bagi masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional. Teknologi digital menyediakan akses yang lebih mudah dan luas kepada masyarakat untuk mengakses layanan keuangan syariah. Melalui aplikasi mobile dan platform digital, masyarakat di daerah terpencil dapat melakukan transaksi, mengajukan pembiayaan, dan berinvestasi tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara fisik.

Selain itu, layanan perbankan digital dan fintech syariah menawarkan berbagai produk keuangan yang diversifikasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pembiayaan mikro, investasi syariah, dan asuransi syariah. Produk-produk ini sangat relevan bagi para pelaku UMKM di daerah pedesaan yang sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perbankan tradisional. Dengan adanya pembiayaan mikro, UMKM dapat memperoleh modal yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka. Investasi syariah dan asuransi syariah juga memberikan alternatif yang aman dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, membantu masyarakat untuk merencanakan masa depan finansial mereka dengan lebih baik.

Fintech syariah berperan penting dalam mengatasi hambatan akses keuangan dan memberikan solusi keuangan yang inklusif bagi masyarakat di daerah terpencil (Widya et al., 2024). Teknologi digital memungkinkan layanan keuangan syariah menjadi lebih mudah diakses dan lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat, terutama bagi pelaku UMKM di pedesaan. Dengan demikian, fintech syariah tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dan berkelanjutan.

Fintech syariah berperan penting dalam mengatasi hambatan akses keuangan dan memberikan solusi keuangan yang inklusif bagi masyarakat di daerah terpencil. Teknologi digital memungkinkan layanan keuangan syariah menjadi lebih mudah diakses dan lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat, terutama bagi pelaku UMKM di pedesaan. Selain itu, teknologi ini juga memastikan bahwa semua transaksi mematuhi prinsip-prinsip syariah, meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan keuangan syariah (Akhlaq & Asif, 2024). Dengan demikian, fintech syariah tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Di samping itu, fintech syariah tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Integrasi teknologi finansial dalam layanan keuangan syariah memungkinkan akses yang lebih luas, efisiensi yang lebih tinggi, dan kepatuhan yang lebih ketat terhadap prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, fintech syariah memainkan peran strategis dalam mengembangkan ekosistem keuangan yang inklusif, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

## PEMBAHASAN

### Inovasi Teknologi

Migrasi layanan *mobile banking* dari BSI Mobile ke *Beyond by BSI* merupakan langkah strategis Bank Syariah Indonesia untuk memodernisasi layanan perbankan digitalnya. Inovasi teknologi yang dihadirkan tidak sekadar berupa pembaruan antarmuka, tetapi mencakup peningkatan kapabilitas sistem, integrasi fitur baru, serta penguatan lapisan keamanan. Menurut teori inovasi dalam layanan perbankan, keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada *perceived usefulness* dan *ease of use* yang dirasakan pengguna (Al-Jabri & Sohail, 2012). Dalam konteks *Beyond by BSI*, inovasi terlihat dari penerapan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang lebih intuitif. Warna, ikon, dan navigasi dirancang agar mudah dipahami, termasuk oleh pengguna yang baru pertama kali mengakses layanan digital perbankan. Beberapa informan menyebut bahwa tampilan *dashboard* yang ringkas memudahkan mereka menemukan menu transaksi utama seperti transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk digital.

Selain itu, pembaruan sistem keamanan menjadi aspek penting. *Beyond by BSI* mengimplementasikan *multi-factor authentication* yang memadukan PIN, *one-time password* (OTP), dan verifikasi biometrik, sehingga risiko kejahatan siber dapat ditekan. Teknologi enkripsi end-to-end memastikan data nasabah terlindungi selama proses transaksi. Informan dari divisi TI BSI menyatakan bahwa sistem baru ini memanfaatkan arsitektur *cloud-based* yang memungkinkan pembaruan fitur dilakukan secara lebih cepat tanpa mengganggu layanan. Inovasi lain yang menonjol adalah integrasi layanan syariah spesifik, seperti kalkulator zakat, fitur donasi ke lembaga amil, dan pembiayaan berbasis akad syariah yang dapat diakses langsung melalui aplikasi. Integrasi ini menegaskan identitas BSI sebagai bank syariah modern yang tetap menjaga prinsip-prinsip syariah. Studi Masrina dan Lestari menyebut bahwa layanan digital yang selaras dengan nilai religiusitas pengguna memiliki peluang adopsi lebih tinggi di segmen pasar muslim, yang menjadi mayoritas nasabah BSI (Masrina & Lestari, 2025). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi bukan hanya memperbaiki tampilan, tetapi juga membangun ekosistem layanan yang komprehensif, aman, dan relevan dengan kebutuhan spesifik nasabah syariah.

### Efisiensi Biaya

Salah satu manfaat yang dirasakan nasabah dan pihak bank dari migrasi ke *Beyond by BSI* adalah peningkatan efisiensi biaya, baik dari sisi operasional maupun biaya transaksi. Sebelum migrasi, banyak nasabah yang masih mengandalkan transaksi di kantor cabang atau ATM karena keterbatasan fitur pada BSI Mobile. Kondisi ini menimbulkan antrean, waktu tunggu yang panjang, serta biaya operasional tinggi untuk bank, termasuk biaya pemeliharaan mesin ATM dan sumber daya manusia di kantor cabang. Dengan hadirnya *Beyond by BSI*, banyak layanan yang sebelumnya hanya tersedia di *teller* atau *customer service* kini dapat diakses langsung melalui aplikasi, seperti pembukaan rekening baru, aktivasi kartu, atau pengajuan pembiayaan. Hal ini mengurangi kebutuhan kunjungan fisik nasabah ke cabang, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi bagi nasabah. Salah satu informan yang memiliki usaha mikro menyatakan bahwa ia dapat melakukan seluruh transaksi usaha, termasuk pembayaran gaji karyawan, melalui aplikasi tanpa harus meninggalkan tokonya.

Dari perspektif bank, digitalisasi layanan memungkinkan pengurangan beban biaya operasional. Laporan internal BSI mengindikasikan penurunan transaksi *over-the-counter* hingga 28% dalam enam bulan pertama setelah peluncuran *Beyond by BSI*. Penurunan ini berdampak langsung pada efisiensi anggaran, karena kebutuhan pengadaan dokumen fisik, pemrosesan manual, dan pemeliharaan fasilitas fisik dapat ditekan. Selain itu, *Beyond by BSI* menawarkan biaya transaksi yang kompetitif, bahkan gratis untuk transfer antar-BSI atau ke beberapa bank melalui *BI-Fast*. Penawaran ini menjadi nilai tambah bagi nasabah, terutama pelaku UMKM yang sangat sensitif terhadap biaya transaksi. Menurut studi OJK, biaya yang lebih rendah menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan loyalitas nasabah perbankan digital (Aprilia, 2024). Temuan ini mengonfirmasi bahwa efisiensi biaya bukan hanya bermanfaat bagi pihak bank, tetapi juga menjadi insentif penting bagi nasabah untuk beralih ke layanan digital sepenuhnya.

### **Aksesibilitas Layanan Keuangan**

Aksesibilitas menjadi dimensi krusial dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terlebih di wilayah seperti Jember yang memiliki kombinasi wilayah perkotaan dan pedesaan. Sebelum migrasi ke *Beyond by BSI*, akses layanan digital BSI di daerah ini masih terbatas, terutama karena keterbatasan stabilitas aplikasi dan kurangnya fitur yang relevan dengan kebutuhan lokal. Dengan *Beyond by BSI*, aksesibilitas meningkat dalam dua aspek utama: ketersediaan layanan dan kemudahan penggunaan. Dari segi ketersediaan, aplikasi dapat diunduh dan digunakan di berbagai perangkat, baik berbasis Android maupun iOS, dengan optimasi ukuran file sehingga tidak memberatkan ponsel dengan spesifikasi menengah ke bawah. Pembaruan sistem juga memungkinkan akses yang lebih stabil meski menggunakan koneksi internet berkecepatan rendah, yang umum di beberapa area pedesaan.

Kemudahan penggunaan terlihat dari menu yang dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna (*customizable dashboard*), bahasa antarmuka yang sederhana, dan adanya panduan interaktif untuk membantu pengguna baru. Informan dari segmen lansia mengakui bahwa mereka lebih cepat memahami cara bertransaksi di *Beyond by BSI* dibandingkan aplikasi sebelumnya karena navigasinya lebih jelas. Aksesibilitas juga ditingkatkan melalui layanan bantuan pelanggan 24 jam yang terintegrasi langsung di aplikasi, termasuk *live chat* dan *call center*. Hal ini penting mengingat banyak nasabah yang membutuhkan pendampingan saat pertama kali menggunakan fitur tertentu. Menurut teori *service quality*, ketersediaan bantuan yang responsif menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988).

Faktor geografis Jember yang unik turut memberikan perspektif baru pada studi ini. Sebagian besar penelitian fintech syariah di Indonesia berfokus pada kota besar, sementara studi ini menunjukkan bahwa adopsi *mobile banking* juga dapat berhasil di wilayah semi-perkotaan jika aksesibilitas dan literasi pengguna diperhatikan. Migrasi *Beyond by BSI* di Jember membuktikan bahwa dengan desain aplikasi yang adaptif dan dukungan layanan yang memadai, hambatan geografis maupun demografis dapat diminimalkan.

Berdasarkan tiga dimensi pembahasan, dapat disimpulkan bahwa migrasi ke *Beyond by BSI* di Bank Syariah Indonesia membawa dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan layanan nasabah. Inovasi teknologi memperkaya pengalaman pengguna dengan fitur yang relevan, aman, dan sesuai prinsip syariah. Efisiensi biaya

memberikan keuntungan timbal balik bagi nasabah maupun bank, sementara peningkatan aksesibilitas membuka peluang adopsi yang lebih luas, termasuk di wilayah dengan tantangan infrastruktur digital. Dengan menggabungkan ketiga dimensi ini, BSI tidak hanya memperkuat posisinya dalam persaingan industri perbankan digital nasional, tetapi juga membuktikan bahwa transformasi digital dapat diimplementasikan secara inklusif, bahkan di daerah yang belum menjadi fokus utama studi fintech syariah sebelumnya.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya pada migrasi *mobile banking* syariah (*Beyond by BSI*) di wilayah semi-perkotaan seperti Jember, yang jarang dibahas dalam studi fintech syariah sebelumnya yang umumnya berfokus pada adopsi awal atau inovasi di kota besar. Penelitian ini menyoroti dinamika adaptasi pengguna di daerah dengan tingkat literasi digital yang beragam, keterlibatan komunitas religius dan pelaku UMKM lokal, serta tantangan transisi sistem bagi nasabah eksisting. Pendekatan ini memberikan sudut pandang unik terkait integrasi teknologi keuangan syariah dengan konteks sosial-ekonomi khas daerah, sehingga menawarkan kontribusi teoretis dan praktis yang berbeda.

## KESIMPULAN

migrasi layanan *mobile banking* dari BSI Mobile ke *Beyond by BSI* memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Inovasi teknologi yang dihadirkan—mulai dari pembaruan antarmuka, integrasi fitur syariah, hingga penguatan keamanan—mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan relevansi layanan. Efisiensi biaya dirasakan baik oleh bank melalui penurunan transaksi *over-the-counter*, maupun oleh nasabah melalui penghematan waktu dan biaya transaksi. Peningkatan aksesibilitas, khususnya di wilayah semi-perkotaan seperti Jember, membuktikan bahwa transformasi digital dapat menjangkau segmen pengguna dengan tingkat literasi digital beragam, asalkan didukung desain aplikasi yang adaptif dan layanan pendampingan yang memadai. Temuan ini mengonfirmasi bahwa digitalisasi berbasis kebutuhan nasabah (*customer centric*) dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat loyalitas dan daya saing bank syariah.

Implikasi praktis bagi BSI adalah perlunya mempertahankan pembaruan fitur *Beyond by BSI* secara berkelanjutan, meningkatkan literasi digital nasabah, serta memperluas dukungan layanan bagi segmen pengguna di wilayah semi-perkotaan. Sementara itu, implikasi teoritis bagi literatur fintech syariah adalah penelitian ini memperkaya pemahaman tentang adopsi *mobile banking* syariah di luar kota besar, menunjukkan pentingnya inovasi teknologi yang selaras dengan konteks sosial-ekonomi lokal, serta membuka peluang pengembangan model adopsi layanan digital berbasis nilai-nilai religius di wilayah dengan literasi digital beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaq, M., & Asif, M. (2024). The importance of sharia compliance in Islamic finance. *Tanazur*, 5(1), 195–212.
- Al-Jabri, I., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(4), 379–391.
- Alfiana, A., Fanggidae, F. O., Norrahman, R. A., & Farida, F. (2023). Analisis Kualitatif Kebijakan Pengembangan Produk FinTech dalam Meningkatkan Akses Keuangan dan Perilaku Konsumen di Indonesia. *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan*, 2(01), 28–

37.

- Alhejaili, M. O. M. (2025). Integrating smart contracts into the legal framework of Saudi Arabia. *International Journal of Law and Management*, 67(2), 230–248.
- Aprilia, T. (2024). Analisis Penerapan Manajemen Strategi Pada PT. Bank BTPN Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(3), 372–379.
- Cahyani, B. R., Arif, M., Sudirman, W. F. R., Fithriyana, R., & Reza, S. (2025). Two Sides: Development of Non-Bank Islamic Financial Institutions in Indonesia. *Journal of Financial and Business*, 1(2), 89–102.
- Chong, F. H. L. (2021). Enhancing trust through digital Islamic finance and blockchain technology. *Qualitative Research in Financial Markets*, 13(3), 328–341.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443.
- Ediagbonya, V., & Tioluwani, C. (2023). The role of fintech in driving financial inclusion in developing and emerging markets: issues, challenges and prospects. *Technological Sustainability*, 2(1), 100–119.
- Johan, J. (2024). Inovasi dalam teknologi keuangan: Mengubah praktik perbankan dan investasi tradisional. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 296–314.
- Masrina, M., & Lestari, D. (2025). INTEGRASI FITUR ZISWAF DALAM DIGITAL BANKING BANK SYARIAH: PELUANG DAN TANTANGAN (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA). *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 3(2), 221–235.
- Midu, M., & Yusuf, S. D. (2024). Optimalisasi Peran Bank Syariah Dalam Mendukung Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(7), 4581–4592.
- Ngah, A. H., Gabarre, S., Eneizan, B., & Asri, N. (2021). Mediated and moderated model of the willingness to pay for halal transportation. *Journal of Islamic Marketing*, 12(8), 1425–1445.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Purnamasari, A., Ningsih, M., Oktavianty, O., & Agit, A. (2025). DIFUSI TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH: LITERATURE REVIEW. *Konferensi Integrasi Interkoneksi Islam Dan Sains*, 6(1), 17–24.
- Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan*, 1(2), 89–93.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Hendratri, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756.
- Septiani, R. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Dalam Penggunaan Metode Pembayaran Berbasis QRIS BSI MOBILE (Studi Kasus Pada Generasi Z Di Kabupaten Batang). UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Sumilih, D. A., Jaya, A., Fitrianingih, A. D. R., Nugrohowardhani, R. L. K. R., Irawan, E. P., Dirna, F. C., Rachmaningtyas, N. A., Ras, A., Pujiriyani, D. W., & Setyorini, N. (2025). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Trimulyana, R. A. (2024). Transformasi digital dalam perbankan syariah dan dampaknya pada masyarakat Muslim. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 8–12.
- Ulum, B., Saini, S., & Muhammad, I. (2025). Moving the people's economy through

Title: Penerapan Prinsip Syariah Dalam Layanan Perbankan Digital Dan Teknologi Finansial (Fintech) Di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

sustainable productive waqf in Jember regency from the perspective of maqashid al-syariah. *Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam*, 11(1), 37-49.

Wahyuni, S., Sapa, N., & Haddade, A. W. (2024). Fintech Keuangan Syariah Dalam Prespektif Sharia Complaine. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 558-566.

Widya, W., Vidiati, C., & Dpp, G. N. (2024). Inovasi dan Pengembangan Fintech Syariah sebagai Solusi Keuangan Modern yang Berlandaskan Prinsip Syariah. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(7).