

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam (Fitria, 2015). Adapun ekonomi Islam menurut Fazlurrahman dalam (Siti & Farida, 2011), “ekonomi Islam menurut para pembangun dan pendukungnya dibangun di atas atau setidaknya diwarnai oleh prinsip-prinsip religiusitas, berorientasi dunia dan akhirat”. Sistem Ekonomi Islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia.

Organisasi ekonomi dan profesional perbankan muslim pertama kali mendirikan bank-bank syariah sebagai upaya untuk memenuhi tekanan dari berbagai kelompok yang menuntut agar layanan transaksi keuangan ditawarkan sesuai dengan standar moral dan prinsip-prinsip syariah Islam.

Pendirian bank-bank islam bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan material dan spiritual. Uang dikumpulkan dan disalurkan untuk memastikan kesejahteraan material dan spiritual. Ini berarti bahwa bank-bank Islam tidak akan berinvestasi pada perusahaan-perusahaan yang tidak dapat dipastikan memproduksi barang-barang halal, seperti pabrik minuman keras.

Konsep keuntungan pada bank syariah harus memperhatikan keuntungan dari sudut duniawi dan ukhrawi (akhirat). Jika memang tujuan nasabah sesuai dengan tujuan bank syariah, maka secara prinsip tidak ada kekurangan dari menabung di bank syariah karena adanya keseimbangan

antara duniawi dan ukhrawi. Tujuan dan teknik bank syariah cukup eksklusif, mereka tidak hanya mencakup jumlah nominal investasi tetapi juga jenis, objek, dan tujuan investasi. Mengenai pendekatannya, kerangka kerja syariah dan peraturannya berasal dari moral dan prinsip-prinsip hukum syariah yang universal. Bank syariah beroperasi sebagai cara untuk mengumpulkan dan mengembangkan dana masyarakat. Karena hal ini, tujuan utama bank syariah adalah untuk menyatukan umat Islam dan mengembalikan pengaruh, peran, dan kedudukan Islam di dunia.

Tanggal 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi momentum bersejarah dalam dunia perbankan syariah Indonesia, di mana tiga bank syariah milik pemerintah, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, resmi melebur menjadi satu entitas bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Proses merger ini telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana tercantum dalam Salinan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor 4/KDK.03/2021 mengenai pemberian izin atas penggabungan tersebut. Selain itu, OJK juga memberikan persetujuan atas perubahan nama dan penggunaan izin usaha yang sebelumnya dimiliki oleh BRI Syariah, yang kini dipakai oleh Bank Syariah Indonesia. (Rantemangiling, 2022).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan kebijakan untuk mengonsolidasikan tiga bank syariah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, guna membentuk satu bank umum syariah yang dimiliki negara. Bank hasil penggabungan ini akan berstatus sebagai Badan

Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan dukungan dari perusahaan induk masing-masing (Bank Mandiri, BNI, dan BRI), serta adanya komitmen penuh dari pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan mampu berkompetisi di tingkat internasional. (Gupitasari & Rofah Setyowati, 2016).

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan langkah strategis dalam mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan umat Islam di Indonesia. Kehadiran Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu menjadi kekuatan baru dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional serta berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Selain itu, BSI juga merepresentasikan wajah perbankan syariah di Indonesia yang bersifat modern, inklusif, dan membawa manfaat bagi seluruh makhluk. (*Rahmatan Lil'alam*).

Seiring dengan kemajuan teknologi di Indonesia, cara masyarakat dalam bertransaksi turut mengalami transformasi yang signifikan. Saat ini, aktivitas transaksi secara digital telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keseharian masyarakat. (Alfatihah & Sundari, 2021). Contohnya meliputi aktivitas seperti pembayaran, transfer dana, pembiayaan, layanan asuransi, hingga pengelolaan bisnis dan investasi saham. Inovasi produk menjadi faktor kunci bagi perbankan syariah agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas, bersaing secara sehat, dan berkembang secara dinamis sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Pengembangan produk perlu dijadikan sebagai strategi utama bagi perbankan syariah, mengingat inovasi memiliki peran krusial dalam menjangkau serta mempertahankan pasar yang terus mengalami perubahan. Oleh karena itu, sektor perbankan syariah dituntut untuk terus melakukan pembaruan, mendorong kreativitas, serta menciptakan inovasi produk yang relevan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. (Mukminin, 2018). Keberlanjutan dan keberhasilan sistem perbankan syariah di masa mendatang sangat bergantung pada kemampuan lembaga perbankan syariah dalam menghadirkan produk-produk yang inovatif, kompetitif, serta mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Produk-produk tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan dinamika pasar industri yang terus berkembang.

Dalam hal layanan digital, Bank Syariah Indonesia telah menghadirkan platform mobile banking yang dikenal dengan nama BSI *Mobile*. Aplikasi ini merupakan bentuk inovasi layanan serbaguna yang diresmikan oleh BSI untuk memfasilitasi berbagai transaksi online bagi para nasabahnya. Melalui BSI *Mobile*, pengguna dapat melakukan transaksi secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, hanya dengan menggunakan perangkat *smartphone* berbasis Android maupun iOS. (Febrianti et al., 2021)

BSI telah mengembangkan inovasi baru, BYOND App SuperApp, sebagai hasil dari berbagai operasi digitalnya. BYOND App adalah SuperApp layanan keuangan, sosial, dan spiritual yang menawarkan tingkat perlindungan tertinggi serta lebih sederhana dan nyaman digunakan. Lebih

dari 100.000 orang telah menggunakan BYOND by BSI hanya dalam waktu 14 hari setelah dirilis di App Store dan Play Store pada tanggal 26 Oktober 2024. Jumlah ini terus bertambah setiap harinya, mencapai sekitar 10.000 orang per hari. *“Hingga satu juta transaksi senilai Rp 1 triliun telah diproses melalui Aplikasi BYOND pada saat itu. Alhamdulillah,”* (jelas Hery, sebagai direktur utama dari Bank Syariah Indonesia BSI, Pers, 11 November 2024).

Aplikasi ini menawarkan layanan finansial, sosial dan spiritual yang lebih komprehensif, mudah, nyaman dan aman di akses. BYOND by BSI memiliki beberapa keunggulan, di antaranya keamanan yang lebih kuat BYOND dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih canggih, termasuk deteksi penipuan dan modul keamanan perangkat keras (HSM). Tampilan yang lebih intuitif, BYOND dirancang dengan tampilan yang lebih mudah digunakan dan intuitif. Akses yang lebih cepat, BYOND menjanjikan akses yang lebih cepat dan efisien untuk berbagai transaksi.

Melihat dari keunggulan dan manfaat yang diberikan BYOND *App* dalam mempermudah layanan transaksi finansial, aplikasi ini juga memberikan layanan Islami lainnya untuk nasabah. BYOND *App* juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat fenomena ini menjadi sebuah karya tulis. Dalam penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Masih minimnya penelitian terdahulu mengenai

SuperApp BYOND *App* sebagai inovasi baru yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia, oleh karena itu, peneliti mengambil penelitian dengan judul **“ANALISIS *BYOND APP* SEBAGAI INOVASI BARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI WILAYAH KOTA BANDUNG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme dan fitur - fitur BYOND *App* sebagai inovasi baru di Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana keunggulan dan kelemahan BYOND *App* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme dan fitur-fitur BYOND *App* sebagai inovasi baru yang hadir di Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui keunggulan atau kelemahan BYOND *App* dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Adanya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait produk BYOND *App* by BSI.

2. Aspek Akademis

a. Bagi Perusahaan

Hasil kajian ini dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan syariah sebagai acuan dalam merumuskan rencana dan kebijakan strategis yang mendukung arah perkembangan dan kemajuan perusahaan di masa depan.

b. Bagi Prodi Ekonomi Syariah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kajian Ekonomi Islam, khususnya pada Program Studi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi mahasiswa UIN yang tengah melakukan studi dengan topik serupa.

c. Bagi Pihak Ketiga

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi maupun literatur guna dikaji lebih jauh dengan pembaharuan yang lebih informatif.