

## SKRIPSI

### EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS PADA BYOND BY BSI SEBAGAI DAYA SAING DI ERA MODERN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE



OLEH

WASILAH

NIM: 2120203861206019

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE

2025 M/ 1446 H

**EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS PADA BYOND BY BSI  
SEBAGAI DAYA SAING DI ERA MODERN PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**



**OLEH**

**WASILAH**

**NIM: 2120203861206019**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025 M/1446 H**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Nama Mahasiswa : Wasilah

Nim : 2120203861206019

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B-1905/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

Pembimbing Utama : Dr. An Ras Try Astuti, M.E.

NIP : 19901223 201503 2 004

Disetujui Oleh



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.A.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Nama Mahasiswa : Wasilah

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206019

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Nomor: B.1905/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

Tanggal Ujian : 7 Mei 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. An Ras Try Astuti, M.E. (Ketua)

Dr. I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota)

Multazam Mansyur Addury, M.A. (Anggota)



Mengetahui:



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالْأَصَلَادُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدُنَا مُحَمَّدٌ وَعَلَى  
اللَّهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT, atas segala nikmat dan petunjuk-Nya yang senantiasa hadir, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, teladan mulia bagi umatnya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan untuk mempersiapkan skripsi saya, ayah saya yang telah bekerja keras mencari rezeki untuk anak-anaknya, khususnya saya yang sedang menempuh pendidikan, dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ibu tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Segala pencapaian ini tidak lepas dari dukungan penuh dari kedua orang tua, yang telah menjadi kekuatan utama bagi penulis untuk sampai pada titik ini.

Selain itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing, Ibu Dr. An Ras Try Astuti, M.E. atas segala nasihat dan bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, serta memberikan dorongan agar penelitian ini dapat terselesaikan dengan lebih cepat.

Penulis juga menerima banyak nasihat, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. I Nyoman Budiono, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan arahan selama penulis menempuh studi di IAIN Parepare
4. Ibu Dr. Andi Ayu Frihatni, SE., M.Ak. selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahana dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
6. Segenap Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare atas segala arahan dan bantuannya
7. Kepala Perpustakaan dan jajaran pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah membantu penulis dalam mencari referensi untuk skripsi ini.
8. Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) beserta seluruh jajarannya telah membantu dalam penelitian ini.
9. Kepada kedua orang tua saya yang menjadi alasan utama saya untuk tetap bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan. Untuk Bapak Agus dan Ibu Rustia, terima kasih atas kepercayaan, cinta, kasih sayang,

kesabaran, dan dukungan yang tulus ikhlas, baik secara moral maupun material, serta doa yang tak pernah putus sehingga saya dapat menyelesaikan studi I ini. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian adalah tujuan utama hidup saya. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik di dunia maupun di akhirat, Aamiin.

10. Kepada teman-teman seperjuangan penulis, prodi Perbankan Syariah angkatan 2021, atas pengalaman berharga yang telah dilalui bersama selama ini.
11. Kepada teman-teman FOAT dan seluruh saudara-saudara yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya.
12. Dan kepada seseorang yang namanya tidak dapat penulis sebutkan, terimakasih atas patah hati pada saat proses penyusunan skripsi penulis, karena dengan patah hati penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar yang sekarang bisa menjadi pengingat untuk penulis sehingga dapat membuktikan bahwa anda akan tetap menjadi alasan penulis untuk terus berproses menjadi pribadi yang lebih baik. Walau tidak dapat dipungkiri terkadang rasa sedih kerap kali datang menjadi kendala tersendiri. Terimahkasih telah mengisi cerita di perjalanan penulis menuju cita-cita dan menjadi bagian menyenangkan serta menyakitkan dari proses pendewasaan penulis.
13. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan eksternal dan tidak pernah menyerah, meskipun proses penyusunan skripsi ini penuh tantangan. Ini adalah pencapaian yang patut dibanggakan bagi diri sendiri.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat

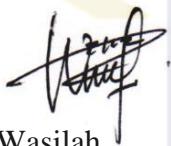
diselesaikan. Semoga Allah Swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang pantas dan sesuai dari Allah Swt. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisi-nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Pinrang, 7 Mei 2025 M  
9 Zulkaidah 1446 H

Penulis,



Wasilah

NIM. 2120203861206019

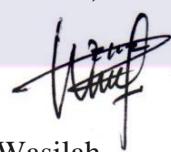
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Labuang, 10 September 2002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC  
Parepare

Dengan ini, saya menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau disusun oleh pihak lain secara keseluruhan, maka skripsi ini beserta gelar yang diperoleh karenanya akan dibatalkan secara hukum.

Pinrang, 7 Mei 2025 M  
9 Zulkaidah 1446 H  
Penulis,



Wasilah  
NIM. 2120203861206019

## ABSTRAK

**Wasilah, Efektivitas Fitur E-mas pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare.** (dibimbing oleh An Ras Try Astuti)

Layanan investasi emas digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi jual beli dan penyimpanan emas digital. Masalah utamanya yaitu sejauh mana efektivitas layanan fitur E-mas pada Byond by BSI dalam meningkatkan daya saing Bank Syariah Indonesia KC Parepare di era modern. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, mengetahui bagaimana pengembangan strategis layanan fitur E-mas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern, mengetahui bagaimana efektivitas fitur E-mas pada Byond by BSI sebagai strategi bersaing di era modern.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Parepare. Durasi waktu penelitian yang digunakan sekitar dua bulan. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fitur E-Mas pada aplikasi *Byond by BSI* ada E-mas, Cicil emas dan Gadai E-mas telah memberikan layanan digital yang efektif, ditandai dengan kemudahan akses, fleksibilitas transaksi, keamanan sistem, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, yang secara langsung meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi emas secara digital. Pengembangan strategis layanan dilakukan melalui pendekatan edukatif, seperti sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital dan penetrasi penggunaan fitur. Efektivitas fitur E-Mas sebagai strategi bersaing tercermin dari peningkatan jumlah pengguna yang signifikan dalam tiga tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa fitur ini mampu memberikan nilai tambah bagi institusi dan memperkuat daya saing BSI di tengah kompetitor digital lainnya.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Fitur E-mas, Byond by BSI, Daya Saing di Era Modern, Bank Syariah Indonesia, Parepare.

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relavan.....	9
B. Tinjauan Teori .....	12
1. Efektivitas .....	12
2. <i>E-Service Quality</i> ( Kualitas Layanan Digital) .....	17
3. Strategi Bersaing .....	33
C. Kerangka Konseptual .....	39
D. Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Fokus Penelitian .....	44
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	45
F. Uji Keabsahan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Parepare .....	50
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Fitur E-mas pada Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern .....	57
Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa: .....	59
2. Pengembangan Strategis layanan fitur Emas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern .....	83
3. Efektivitas Fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI sebagai strategi bersaing di era modern .....	104
C. Pembahasan .....	142
1. Fitur E-mas pada Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern .....	142
2. Pengembangan strategis layanan fitur E-mas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern .....	151
3. Efektivitas fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI sebagai Strategi Bersaing di era modern .....	159
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>171</b>
A. Kesimpulan.....	171
B. Saran.....	172

DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN .....	V
BIOGRAFI PENULIS .....	XXVIII



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Tampilan Layanan Fitur E-mas	6
Gambar 2.1	Skema Bagan Kerangka Pikir	40
Gambar 3.1	Kantor Bank Syariah Indonesia KC Parepare	42
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BSI KC Parepare	55
Gambar 4.2	Pelayanan fitur E-mas	59
Gambar 4.3	Fitur E-mas	74
Gambar 4.4	Dokumentasi Sosialisasi Investasi Emas	88

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah peningkatan penggunaan E-mas Bank BSI KC Parepare	5
Tabel 3.1	Sumber Informan	41

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	Terlampir
2	Surat Pengantar Penelitian dari Kampus	Terlampir
3	Surat Izin Rekomendasi	Terlampir
4	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	Terlampir
5	Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biodata Penulis	Terlampir

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### a. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan dalam bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab diwakili oleh huruf, dalam transliterasi ini sebagian diwakili oleh huruf, sebagian lagi dengan tanda, dan ada juga yang menggunakan kombinasi antara huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	đ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ť	te (dengan titik)

			dibawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Namun, jika hamzah terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

1. Vokal tunggal (*monofong*) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan tanda atau harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	A	A
ـ	Kasrah	I	I
ـ	Dhomma	U	U

A. Vokal rangkap (diftong) dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
وَ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

### 3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa kombinasi huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
تَا / يَا	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
بِيْ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتٌ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قَيْلٌ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* (ة) ada dua cara, yaitu:

- "t" - Digunakan ketika *ta marbutah* berada di posisi akhir kata dan diucapkan seperti "t" pada akhir kata.
- "h" - Digunakan dalam beberapa kasus, khususnya ketika *ta marbutah* tidak diucapkan dengan jelas sebagai "t", seperti pada akhir kata yang diikuti oleh tanda baca dalam transliterasi.

Jika pada kata terakhir yang menggunakan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al-" dan bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ

: *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ

: *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ

: *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah* (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid*, yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda *tasydid* (ׁ), dalam transliterasi dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contohnya adalah:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَيْنَا : *Najainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجَّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu“ima*

عَدْوُ : *‘aduwwun*

Jika huruf ی (ya) bertasydid diakhiri pada sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ی), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah, yaitu (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلَيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab, yang dilambangkan dengan huruf ۢ (alif lam ma'rifah), dalam pedoman transliterasi ini ditransliterasi sebagai "al-", baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang "al-" tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya, dan ditulis terpisah dengan kata yang mengikutinya, dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan asy- *syamsu*)

الْزَلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (‘) hanya berlaku untuk *hamzah* yang terletak di tengah atau akhir kata. Namun, jika *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمْرٌ	: <i>Umirtu</i>

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah, atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Sementara itu, kata, istilah, atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering digunakan dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis sesuai dengan cara transliterasi di atas. Contohnya adalah kata Al-Qur'an (dari Qur'an), Sunnah, dan sebagainya.

Namun, jika kata-kata tersebut muncul dalam rangkaian teks Arab, maka kata-kata tersebut tetap harus ditransliterasi secara utuh, sesuai dengan pedoman transliterasi yang berlaku. Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

## 9. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului oleh partikel seperti huruf jar atau huruf lainnya, atau yang berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal),

ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Hal ini dilakukan untuk menjaga kelancaran dalam penulisan dan pengucapan. Contoh:

دِيْنُ اللَّهِ *Dīnūllah*

بِ اللَّهِ *billah*

Ta marbutah yang terletak di akhir kata dan disandarkan kepada lafz al-jalālah (nama Allah), ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Meskipun sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan sesuai dengan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf pertama pada nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat.

Beberapa aturan terkait huruf kapital dalam transliterasi adalah sebagai berikut:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lalladhi bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka dalam daftar pustaka atau referensi, kedua nama terakhir tersebut harus disebutkan sebagai nama akhir. Contoh:

*Abū al-Walīd Muhammād ibn Rūsīd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rūsīd, Abū al-Walīd Muhammād* (bukan: *Rūsīd, Abū al-Walīd Muhammād Ibnu*)  
*Nāṣr Ḥamīd Abū Zāid*, ditulis menjadi: *Abū Zāid, Nāṣr Ḥamīd* (bukan: *Zāid, Nāṣr Ḥamīd Abū*).

### b. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānāhū wa ta‘āla</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>‘alaihi al- sallām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	= Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	= صفحۃ
دم	= بدون
صلع	= صلی اللہ علیہ وسلم
ط	= طبعة
ن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, di antaranya adalah sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau disingkat ed. untuk satu editor, atau eds. jika lebih dari satu editor). Dalam bahasa Indonesia, kata "editor" digunakan untuk satu atau lebih orang editor, sehingga disingkat sebagai ed. tanpa tambahan "s".
- et al. : Merujuk pada "dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan", yang merupakan singkatan dari et alia. Biasanya ditulis dengan huruf miring. Sebagai alternatif, singkatan dkk. (dan kawan-kawan) yang ditulis dengan huruf tegak juga dapat digunakan.
- Cet. : Merupakan singkatan dari cetakan, yang mengacu pada frekuensi atau urutan cetakan suatu buku atau karya sejenis.
- Terj. : Singkatan dari terjemahan (oleh), digunakan dalam penulisan karya terjemahan yang tidak mencantumkan nama penerjemah.
- Vol. : Singkatan dari volume, yang digunakan untuk menunjukkan jumlah jilid dalam sebuah buku atau ensiklopedi berbahasa Inggris. Untuk buku berbahasa Arab, sering digunakan istilah juz.
- No. : Merujuk pada nomor, digunakan untuk menunjukkan nomor dalam karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sejenisnya.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Mengacu pada data dari *World Population Review*, jumlah penduduk Indonesia mencapai sekitar 269,6 juta jiwa, dengan sekitar 229,62 juta jiwa atau 87,2% di antaranya memeluk agama Islam. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, hal ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh umat Muslim di Indonesia memanfaatkan lembaga keuangan berbasis syariah.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia berlangsung seiring dengan kemajuan industri keuangan syariah, yang berawal dari aspirasi masyarakat Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam untuk memiliki sistem perbankan alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup> Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi tonggak sejarah penting bagi perbankan syariah di Indonesia, dengan bergabungnya tiga bank syariah, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah. Melalui penggabungan ini, ketiga bank menyatukan keunggulan masing-masing, sehingga mampu menawarkan layanan yang lebih lengkap, menjangkau wilayah yang lebih luas, dan memiliki kekuatan permodalan yang lebih baik.

Persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk dapat tumbuh dan meraih keunggulan kompetitif, sebuah bank harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan para kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi kunci utama

---

<sup>1</sup> Hafni Rahmayani, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan," *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.

dalam menentukan keberhasilan suatu usaha perbankan.<sup>2</sup> Dalam industri perbankan, upaya untuk memenuhi kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola layanan nasabah secara optimal agar kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat terus terjaga.

Kepuasan merupakan suatu kondisi emosional, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara persepsi mereka terhadap produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang telah dibayangkan sebelumnya.<sup>3</sup> Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan jangka panjang, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa, seperti bank. Ketika nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, kemungkinan untuk beralih ke bank lain menjadi sangat kecil. Sebaliknya, nasabah cenderung akan tetap loyal menggunakan layanan dari bank yang mampu memberikan kepuasan, bahkan secara sukarela akan merekomendasikan layanan tersebut kepada calon nasabah lainnya, dengan kata lain penggunaan *mobile banking*.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelayanan tersebut harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai guna menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru serta mencegah mereka beralih ke bank lain. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menghadirkan produk yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Inovasi produk dan jasa perbankan berbasis teknologi menjadi solusi efektif dalam mempermudah berbagai transaksi keuangan, salah satunya melalui layanan elektronik seperti *mobile banking*. Saat ini, bank telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam penyediaan layanan, dengan meluncurkan media transaksi perbankan berbasis digital, seperti *mobile banking*. Layanan ini diberikan sebagai fasilitas

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, eds 3 (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 98.

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, eds 2 (Jakarta: Indeks, 2005), h. 70.

tambahan bagi nasabah yang telah memiliki rekening, dan merupakan bentuk pengembangan dari inovasi sebelumnya, yaitu SMS banking dan internet banking.

Bank Syariah Indonesia pada bulan Juni 2021 memiliki nilai transaksi kanal digital mencapai Rp 95,13 trilyun, dengan kontribusi terbesar berasal dari layanan Byond by BSI yang naik 83,56 persen dari tahun ke tahun (*year on year/oy*). Jika dirinci, sepanjang Januari – Juni 2021, volume transaksi Byond by BSI mencapai Rp 41,99 trilyun. Jumlah tersebut menunjukkan pertumbuhan 109,82 persen.<sup>4</sup> Hal ini didorong oleh jumlah *user mobile banking* yang menembus 2,5 juta pengguna.

Bank Syariah Indonesia (BSI), melalui layanan Byond by BSI, telah meluncurkan fitur terbaru, yaitu E-mas. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi jual beli emas antar sesama nasabah BSI secara digital. E-mas merupakan inovasi terbaru yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi dalam bentuk emas. Di Byond by BSI, terdapat tiga menu yang dapat digunakan, yaitu E-mas, deposito, dan SBSN. Fitur E-mas sendiri adalah layanan digital dari BSI, di mana saldo kepemilikan emas nasabah dihitung dalam satuan gram dan disimpan melalui aplikasi Byond by BSI. Untuk dapat menggunakan layanan ini, nasabah perlu memiliki rekening tabungan rupiah yang terdaftar pada aplikasi Byond by BSI dan dapat melakukan transaksi melalui rekening tabungan Wadiah Yad Amanah.

Dengan adanya Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 yang mendukung produk E-mas nasabah dapat merasa aman dalam berinvestasi. Fitur E-mas pada Byond by BSI keunggulannya adalah kemudahan akses, dimana nasabah dapat membeli, menjual, dan mentransfer emas secara digital dengan harga mulai dari Rp. 50.000 untuk 0,05 gram. Adanya mobile banking membawa berbagai dampak, salah satunya adalah dampak positif yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah. Selain itu, nasabah juga dapat membayar berbagai tagihan, seperti listrik, air, dan lain-lain, melalui fitur-fitur yang disediakan oleh mobile banking, juga dapat dengan mudah melakukan transaksi kartu debit tanpa

<sup>4</sup> Dr Nila Nurochani, S.E., M.M.,C.R.A, et al., Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah, ed. S.Hum Maharani Dewi (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2023), h. 4.

perlu menggunakan kartu debit, dan juga dapat menggunakan kode QR sebagai metode pembayaran non tunai yang praktis.<sup>5</sup>

Selain kelebihan di atas, *mobile banking* juga mempunyai kelemahan, seperti adanya transaksi phishing, dimana kreditur wajib bertindak sebagai bank untuk mendapatkan data pencatatan bank, sehingga berpotensi mengakibatkan pembobolan data oleh kreditur yang tidak dapat dipercaya. Adapun masalah yang sering terjadi pada Bank ini yaitu keterlambatan dalam proses pembayaran, belum update aplikasi, mengedukasi nasabah kearah digital karena masih banyak nasabah yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan layanan tersebut. Meskipun terdapat kelemahan dari *mobile banking*, ia tetap memberikan berbagai manfaat kepada penggunanya berbagai kemudahan bagi kenyamanan, seperti kemampuan untuk mentransfer dana antar rekening, membayar berbagai jenis tagihan, antara lain tagihan air, listrik, internet, dan transfer dana kapan saja. dan dimanapun mereka dibutuhkan.

Pengguna dapat berinvestasi emas tanpa harus memiliki fisik emas tersebut, dengan adanya fitur ini, risiko kehilangan atau pencurian dapat diminimalkan. Selain itu, fitur ini juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi kapan pun dan di mana pun. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian, salah satunya adalah risiko fluktuasi harga emas, di mana nilai emas dapat mengalami perubahan yang signifikan dalam waktu yang relatif singkat. Penggunaan fitur e-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah digunakan dari tahun 2021 sampai 2024. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan nasabah lebih banyak menggunakan e-mas karena lebih mudah digunakan.

---

<sup>5</sup> Dinda Ayu Agustina, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo," *Islamic Banking and Finance* 6 Nomor 1 (2023), h.181.

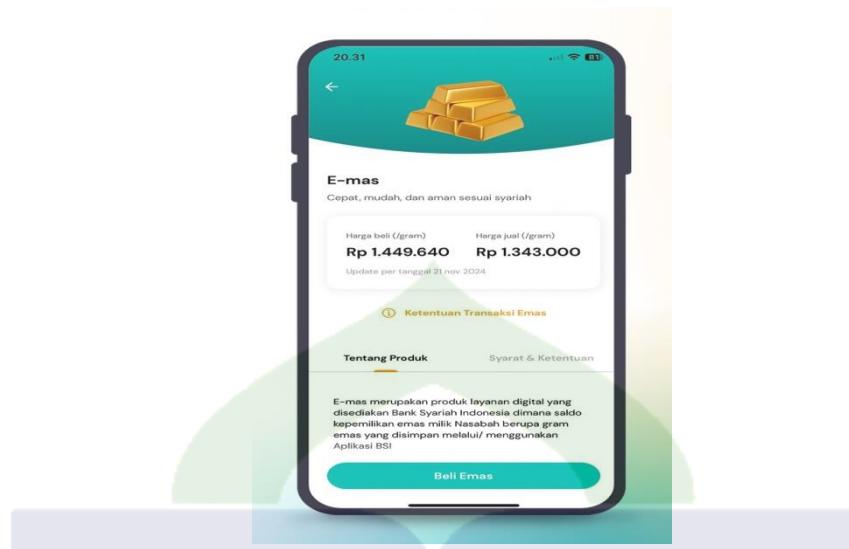
**Tabel 1.1 Jumlah peningkatan penggunaan E-mas 3 tahun terakhir**  
**Bank BSI KC Parepare**

No	Tahun	Peningkatan Penggunaan E-mas / Nasabah
1	1 Januari – 31 Desember 2021	1.389
2	1 Januari – 31 Desember 2022	2.213
3	1 Januari – 31 Desember 2023	2.268
<b>Jumlah</b>		<b>5.870</b>

*Sumber: Bank BSI KC Parepare 2024*

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwasanya pada periode 1 januari – 31 desember 2021, penggunaan fitur E-mas yang signifikan sebesar 1.389 nasabah. Peningkatan ini disebabkan oleh upaya pemasaran dan promosi, serta peningkatan kesadaran pengguna terhadap manfaat fitur E-mas. 1 januari – 31 desember 2022, mengalami peningkatan yang lebih besar lagi sebesar 2.213 nasabah. Hal ini dikarenakan fitur E-mas semakin matang dan banyak pengguna yang mulai melihat keuntungan nyata dari penggunaannya. Penambahan fitur terbaru atau peningkatan kualitas layanan yang membuat lebih banyak pengguna tertarik. Pada tanggal 2023, peningkatan penggunaan mencapai 2.268 nasabah.

Berdasarkan observasi awal Bank Syariah Indonesia menawarkan layanan fitur E-mas untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini bisa dilihat pada gambar 1.1.



**Sumber:**bankbsi

### **Gambar 1.1 Tampilan Layanan Fitur E-mas**

Berdasarkan gambar 1.1 nampak bahwa BSI telah melakukan berbagai upaya pengembangan digitalisasi. Fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI merupakan layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi jual beli emas secara online. Melalui fitur ini, nasabah dapat berinvestasi emas dengan cara yang lebih mudah, aman, dan fleksibel, tanpa harus datang langsung ke toko emas secara fisik. Namun, permasalahan terdapat pada kompetitor lainnya juga melakukan hal demikian. Strategi bersaing BSI ditengah banyak kompetitor di era modern seperti *financial tecnology*, pegadaian dan bank konvensional.

Di zaman sekarang, banyak perusahaan seperti *fintech*, pegadaian, dan bank konvensional yang menyediakan layanan investasi emas. BSI, sebagai bank syariah, juga memiliki layanan serupa. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi apa yang digunakan BSI agar tetap kompetitif di tengah persaingan yang ketat. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: **“Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana fitur E-mas pada Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern?
2. Bagaimana pengembangan strategis layanan fitur E-mas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern ?
3. Bagaimana efektivitas fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI sebagai strategi bersaing di era modern?

## C. Tujuan Penelitian

Dapat dilihat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana fitur E-mas pada Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern
2. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan strategis layanan fitur E-mas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern.
3. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas fitur E-mas pada Byond by BSI sebagai strategi bersaing di era modern

## D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi peneliti karena hal ini dapat melatih menulis karya tulis ilmiah dan menambah pengetahuan tentang efektivitas layanan fitur E-mas pada Byond by BSI sebagai daya saing di era modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

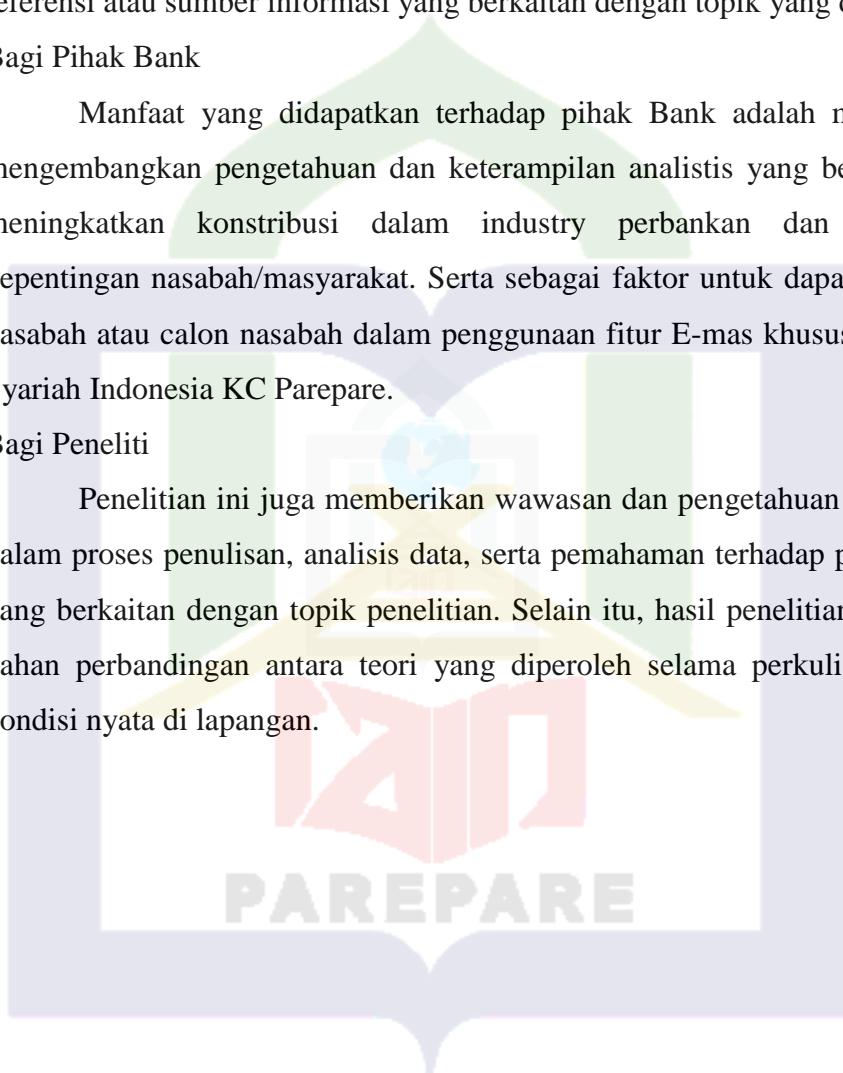
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi IAIN Parepare, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sebagai bahan referensi atau sumber informasi yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

### b. Bagi Pihak Bank

Manfaat yang didapatkan terhadap pihak Bank adalah mereka dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan analitis yang berguna untuk meningkatkan kontribusi dalam industry perbankan dan memajukan kepentingan nasabah/masyarakat. Serta sebagai faktor untuk dapat mendorong nasabah atau calon nasabah dalam penggunaan fitur E-mas khususnya di Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini juga memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam proses penulisan, analisis data, serta pemahaman terhadap permasalahan yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu, hasil penelitian ini menjadi bahan perbandingan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relawan

Kajian terhadap penelitian terdahulu dilakukan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya duplikasi penelitian. Kajian ini mencakup pembahasan terhadap tema-tema dari penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan objek yang akan diteliti, serta mengidentifikasi perbedaannya. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan layak dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa jurnal dan skripsi yang relevan dengan judul penelitian ini.

1. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Ari Pratiwi, pada tahun 2022 yang berjudul "*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi*". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi selama masa pandemi. Melalui penggunaan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus khawatir terhadap risiko penyebaran virus COVID-19. Dengan demikian, layanan BSI Mobile terbukti memberikan manfaat nyata bagi nasabah di tengah situasi pandemi.<sup>6</sup>

Berdasarkan penelitian sebelumnya, diketahui persamaan hasil penelitian yang ditemukan yakni mengidentifikasi seberapa efektif sistem layanan *Mobile Banking*. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu identifikasi sistem layanan *Mobile Banking* secara menyeluruh, dikarenakan berfokus pada di masa pandemi. Sedangkan penelitian ini

---

<sup>6</sup> Ari Pratiwi, Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen) (Skripsi. Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, 2022).

- menjelaskan secara tidak menyeluruh yakni layanan fitur E-mas pada Byond by BSI.
2. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Munawara, pada tahun 2022 yang berjudul *“Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (studi kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo)”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo memperoleh tingkat pencapaian sangat efektif jika dilihat dari table standar pengukuran efektivitas menurut Litbang Dapdagri.<sup>7</sup>

Persamaan hasil penelitian yang ditemukan yakni mengidentifikasi seberapa efektif penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Munawara, yaitu identifikasi penggunaan *mobile banking*. Sedangkan penelitian ini menjelaskan secara detail mengenai layanan fitur E-mas pada Byond by BSI sebagai daya saing di era modern.

    3. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri, pada tahun 2022 yang berjudul *“Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Purposive Sampling*, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden, kemudian disajikan dalam bentuk skala likert. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan, terdapat pengaruh

---

<sup>7</sup> Munawara, Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo (Skripsi. Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

positif namun tidak signifikan dengan kemudahan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif signifikan keamanan terhadap kepuasan.<sup>8</sup>

Persamaan hasil penelitian yang ditemukan yakni mengidentifikasi layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah seperti efektivitas, kemudahan, keamanan dan fitur-fitur seperti E-mas. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Feby Widia Putri, yaitu identifikasi layanan *mobile banking* lebih luas, dikarenakan berfokus pada pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan. Sedangkan penelitian ini menjelaskan secara detail efektivitas fitur E-mas dalam meningkatkan daya saing Byond by BSI.

4. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Puji Haryanti, pada tahun 2023 yang berjudul *“Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Barru”*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* yaitu nasabah diberi kemudahan dalam bertransaksi, nasabah juga tidak perlu lagi mengantri di *counter teller* cukup dengan mengoprasikan BSI Mobile di *handphone* nasabah sudah bisa melakukan transaksi kapan pun.<sup>9</sup>

Persamaan hasil penelitian yang ditemukan yakni mengidentifikasi aplikasi *mobile banking* BSI. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Puji Haryanti, yaitu identifikasi aplikasi *mobile banking*, dikarenakan berfokus pada strategi peningkatan layanan secara umum. Sedangkan penelitian ini menjelaskan secara spesifik mengenai efektivitas layanan fitur E-mas sebagai daya saing.

---

<sup>8</sup> Feby Widia Putri, Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022).

<sup>9</sup> Puji Haryanti, Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru (Skripsi. Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare , 2023).

## B. Tinjauan Teori

### 1. Efektivitas

#### a. Pengertian Efektivitas

Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti berhasil atau mampu mencapai hasil yang diinginkan dengan baik. Efektivitas sendiri merupakan konsep yang luas, karena mencakup berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam organisasi maupun dari lingkungan eksternal organisasi tersebut.<sup>10</sup> Efektivitas merupakan keterkaitan antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan. Efektivitas juga mencerminkan kemampuan dalam memilih sasaran yang tepat serta mencapainya secara optimal. Dengan demikian, efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil aktual yang dicapai sesuai dengan hasil yang telah direncanakan. Sebuah organisasi dianggap efektif apabila output yang dihasilkan mampu memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam konteks pencapaian tujuan, efektivitas dapat diartikan sebagai *doing the right things* atau melakukan pekerjaan yang benar, yakni bagaimana suatu kegiatan dapat dilakukan secara tepat sasaran agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Efektivitas merujuk pada tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran-sasaran organisasi, sehingga efektivitas sering dijadikan ukuran untuk menilai apakah seorang manajer telah melaksanakan tugasnya dengan benar dan sesuai dengan arah yang ditetapkan.<sup>11</sup> Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya.

Ada pula yang menjelaskan pengertian efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu maupun organisasi melalui

<sup>10</sup> Moh. Pabundu Tika, Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan (Jakarta Bumi Aksara, 2014), h. 129.

<sup>11</sup> Donni Juni dan Agus Garnida Priansa, Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, Dan Profesional (Bandung: Alfabeta, 2013). h. 11.

cara-cara tertentu dalam upaya meraih tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ravianto, efektivitas adalah sejauh mana suatu pekerjaan dilakukan dengan baik, yaitu sejauh mana seseorang mampu menghasilkan output yang sesuai dengan harapan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan dari segi waktu, biaya, dan mutu, maka pekerjaan tersebut dapat dinyatakan efektif.

Efektivitas adalah perbandingan antara realisasi suatu pendapatan dengan target yang ditetapkan. Dengan kata lain, efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian hasil dari suatu program kerja terhadap target yang telah ditetapkan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil (outcome) yang diperoleh dengan sumber daya atau masukan (input) yang digunakan. *Outcome* adalah tujuan atau target yang ditetapkan.<sup>12</sup> Sesuai dengan pengertian maka dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan inti penting dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dalam setiap kegiatan, yang merupakan suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan dengan cara-cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai nantinya.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana pemilihan tujuan, sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki dilakukan secara tepat, sehingga tujuan tersebut dapat dicapai dengan hasil yang optimal dan memuaskan.<sup>13</sup> Jika konsep efektivitas dikaitkan dengan layanan fitur E-mas pada *Byond by BSI*, maka yang dimaksud dengan efektivitas adalah sejauh mana pencapaian layanan fitur E-mas mampu memenuhi target yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu.

#### b. Tujuan Efektivitas

Efektivitas bertujuan untuk menilai sejauh mana hasil atau manfaat yang diharapkan telah tercapai, serta melihat kesesuaian antara hasil yang diperoleh

---

<sup>12</sup> Abdul Halim, Akuntansi Keuangan Daerah (Yogyakarta: Salemba Empat, 2004), h. 75.

<sup>13</sup> Martoyo Susilo, Sistem Pengadilan Manajemen (Yogyakarta: Salemba Empat, 1998), h. 105.

dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, efektivitas juga mencakup penilaian terhadap apakah entitas yang diaudit telah mempertimbangkan berbagai alternatif lain yang dapat menghasilkan output serupa dengan biaya yang lebih efisien. Secara lebih spesifik, menurut Abdul Halim, tujuan dari pelaksanaan audit efektivitas antara lain adalah untuk:

- 1) Menilai tujuan program, baik yang baru maupun yang sudah berjalan, apakah sudah memadai dan tepat.
- 2) Menentukan tingkat pencapaian hasil suatu program yang diinginkan.
- 3) Menilai efektivitas program dan unsur-unsur program secara terpisah.
- 4) Mengidentifikasi faktor yang menghambat pelaksanaan program yang mungkin dapat memberikan hasil yang lebih baik dengan biaya yang rendah.
- 5) Menentukan apakah program saling melengkapi, tumpang tindih atau bertentangan dengan program lain.
- 6) Mengidentifikasi cara untuk dapat melaksanakan program tersebut dengan baik.
- 7) Menilai ketepatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk program tersebut.
- 8) Menilai apakah sistem pengadilan manajemen sudah cukup memadai untuk mengukur, melaporkan dan memantau efektivitas program.
- 9) Menentukan apakah manajemen telah melaporkan ukuran yang sah dan dapat dipertanggung jawabkan mengenai efektivitas program.<sup>14</sup>

Dengan melakukan pelaksanaan audit efektivitas dapat membantu organisasi mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program, serta menindaklanjuti hal-hal yang tidak sesuai agar program berjalan lebih optimal.

### c. Ukuran Efektivitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada:

---

<sup>14</sup> Abdul Halim, Akuntansi Keuangan Daerah (Yogyakarta: Salemba Empat, 2004), h. 76.

### 1) Pemahaman program

Dapat dilihat dari tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menjalankan program tersebut.

### 2) Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga berhasil mencapai sasaran yang ditetapkan, dengan memastikan bahwa tujuan terintegrasi dalam sistem informasi dan didukung oleh data yang akurat untuk menilai tingkat keberhasilannya.

### 3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi layanan, sehingga diperlukan optimalisasi kinerja untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat dan efektif.

### 4) Pencapaian tujuan

Merupakan serangkaian upaya untuk mencapai tujuan melalui suatu proses. Yang terpenting adalah pelayanan yang dapat dilakukan dengan mudah, karena kemudahan tersebut membantu mengorganisir tujuan secara lebih terstruktur, sehingga tujuan akan lebih mudah tercapai.

### 5) Perubahan nyata

Suatu program atau kegiatan dinyatakan efektif jika dapat memberikan dampak dan perubahan nyata, yang diukur dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program tersebut, serta sejauh mana kegiatan itu membawa perubahan positif bagi masyarakat.<sup>15</sup>

Efektivitas suatu program merujuk pada sejauh mana keberhasilan program tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebuah program dianggap efektif apabila pelaksanaannya sesuai dengan sasaran yang telah dirancang sejak awal. Efektivitas dinilai dengan cara membandingkan antara rencana awal dengan hasil yang telah dicapai secara nyata.

---

<sup>15</sup> Edy Sutrisno, Budaya Organisasi (Jakarta: Kencana, 2010), h. 19.

#### d. Indikator Efektivitas

Untuk menilai tingkat efektivitas suatu program, digunakan beberapa indikator seperti ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan pelaksanaan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator tersebut memperoleh penilaian yang cukup dalam hal efektivitas pelaksanaan, meskipun dengan persentase yang bervariasi.

Dimensi efektivitas program diuraikan menjadi indikator antara lain:

##### 1) Kejelasan tujuan program

Program kerja harus memiliki tujuan yang jelas dan terukur, sehingga setiap karyawan memahami apa yang harus dicapai.

##### 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan program

Strategi harus dijabarkan dengan rinci, termasuk peran masing-masing karyawan, indikator kinerja utama dan langkah-langkah implementasi.

##### 3) Perumusan kebijakan program yang mantap

Kebijakan kerja harus dirumuskan berdasarkan analisis kebutuhan, kondisi organisasi, dan aspirasi karyawan. Kebijakan yang mantap adalah kebijakan yang dapat diterapkan dengan konsistensi, mendukung perkembangan karyawan, dan selaras dengan visi organisasi.

##### 4) Penyusunan program yang tepat

Program kerja harus dirancang berdasarkan prioritas organisasi dan potensi karyawan, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya serta kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

##### 5) Penyediaan sarana dan prasarana

Organisasi harus memastikan ketersediaan alat, fasilitas, dan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan, sehingga mereka dapat bekerja secara optimal.

##### 6) Efektivitas operasional program

Efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan program kerja adalah hal penting. Program kerja adalah hal penting. Program operasional yang efektif

memaksimalkan sumber daya digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

7) Efektivitas fungsional program

Program kerja harus berfungsi sebagaimana mestinya, yaitu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi, baik dalam aspek finansial, kepuasan pelanggan, maupun produktivitas karyawan.

8) Efektivitas tujuan program

Mengukur sejauh mana tujuan program tercapai. Tujuan perlu dievaluasi secara berkala agar pelaksanaan program tetap sesuai arah.

9) Efektivitas sasaran program

Menilai apakah sasaran program, seperti kelompok tertentu dalam organisasi, berhasil mendapatkan manfaat dari program yang dijalankan.

10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program

Mengukur seberapa baik karyawan individu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Mencakup komitmen, kemampuan teknis, dan hasil kerja.

11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program

Menilai kinerja kolektif tima atau departemen dalam melaksanakan kebijakan, termasuk bagaimana mereka bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>16</sup>

Keefektivan program menekankan pentingnya perencanaan yang matang, pelaksanaan yang efektif, evaluasi yang berkelanjutan. Suatu program dinilai efektif apabila mencapai tujuan yang ditetapkan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien.

## 2. *E-Service Quality ( Kualitas Layanan Digital)*

### a. Pengertian *E-service quality*

*Electronic service quality* atau *E-service quality* adalah model yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service*) berdasarkan

---

<sup>16</sup> Kasmir, Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya (Cet. XVII; Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 85.

pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan online.<sup>17</sup> *E-service quality* membantu organisasi untuk mengevaluasi kualitas layanan mereka di dunia digital yang fokus pada kenyamanan pengguna, ketersedian layanan, kemampuan untuk memenuhi janji, dan keamanan data pribadi. *E-service quality* dapat meningkatkan pengalaman pelanggan mereka di *platform* digital.

#### b. Indikator *E-service quality*

*Electronic service quality* difokuskan pada tujuh dimensi utama yaitu:

##### 1) Efisiensi (*Efficiency*)

Indikator efisiensi (*Efficiency*) dalam model *E-service quality* mengukur sejauh mana layanan elektronik memungkinkan pengguna untuk dengan mudah dan cepat mengakses dan menggunakan layanan online. Fokus dari efisiensi adalah memberikan pengalaman pengguna yang mulus dan mudah, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugasnya tanpa kesulitan. Berikut adalah beberapa indikator efisiensi yaitu:

###### a. Kecepatan memuat halaman (*page load speed*)

Indikator ini menilai kecepatan pemuatannya konten saat pengguna mengakses halaman. Semakin cepat, semakin efisien kinerjanya.

###### b. Kemudahan navigasi (*ease of navigation*)

Indikator ini menilai kemudahan pengguna dalam menavigasi antar halaman atau menemukan fitur yang diinginkan.

###### c. Sistem pencarian yang efektif (*Effective search system*)

Indikator ini menilai kecepatan dan ketepatan sistem pencarian dalam menyajikan hasil yang relevan dengan input pengguna.

###### d. Kemudahan penggunaan (*User-Friendliness*)

Indikator ini menilai kemudahan pengguna dalam memahami tata letak, desain, dan fungsi situs atau aplikasi. Pengguna harus bisa memahami

---

<sup>17</sup> Aditya Wardhana, Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge-Edisi Indonesia, ed. Ph.D Mahir Pradana (Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2024), h. 172.

bagaimana menggunakan situs atau aplikasi tanpa perlu bantuan tambahan.

e. Langkah transaksi yang sederhana (*Streamlined transaction process*)

Indikator ini mengukur jumlah langkah yang diperlukan pengguna untuk menyelesaikan transaksi. Semakin sedikit langkah yang diperlukan, semakin efisien sistem tersebut.

f. Responsivitas pada perangkat seluler (*Mobile responsiveness*)

Indikator ini menilai kinerja situs web atau aplikasi pada perangkat seluler. Situs yang responsive akan menyesuaikan ukuran dan fungsi dengan baik saat diakses dari *smartphone* atau *tablet*.

g. Penggunaan filter dan kategori yang efektif (*Effective use of filters and categories*)

Indikator ini menilai kemampuan pengguna dalam menyaring dan mengkategorikan hasil pencarian produk atau layanan untuk memperkecil pilihan..<sup>18</sup>

2) Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Indikator ketersediaan sistem (*system availability*) dalam model *E-service quality* mengukur sejauh mana layanan elektronik (*e-service*) dapat diakses oleh pengguna setiap saat tanpa gangguan teknis. Ketersediaan sistem adalah elemen penting, karena pengguna bergantung pada platform online untuk berfungsi dengan stabil dan konsisten. Semakin tinggi tingkat ketersediaan sistem, semakin kecil kemungkinan pengguna menghadapi gangguan selama penggunaan. Berikut adalah beberapa indicator ketersediaan sistem yaitu:

a) *Uptime* yang stabil (*Stable uptime*)

Indikator ini menilai seberapa sering platform online berfungsi tanpa gangguan. *Uptime* yang stabil menunjukkan bahwa situs atau aplikasi selalu tersedia dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna.

---

<sup>18</sup> Aditya Wardhana , h. 173-176.

b) Respons cepat dari server (*Fast server response*)

Indikator ini mengukur seberapa cepat server merespons permintaan pengguna, seperti saat membuka halaman, mengakses informasi, atau menyelesaikan transaksi. Jika server lambat, pengguna mungkin frustrasi dan meninggalkan situs.

c) Ketersediaan fitur utama (*Availability of core features*)

Indikator ini menentukan apakah fitur inti situs web atau aplikasi beroperasi dengan baik setiap saat.. Fitur inti seperti keranjang belanja, pembayaran, dan pencarian produk harus tersedia tanpa gangguan.

d) Keandalan server saat lalu lintas tinggi (*Server reliability during high traffic*)

Indikator ini mengevaluasi kemampuan server untuk mengatasi peningkatan lalu lintas tanpa mengalami kegagalan atau penurunan kinerja. Layanan yang andal dapat tetap berfungsi optimal selama puncak permintaan, seperti saat promosi besar atau diskon.

e) Fungsi pemulihan cepat setelah gangguan (*Quick recovery after disruptions*)

Indikator ini menilai kecepatan pemulihan layanan setelah terjadi gangguan atau *downtime*. Sistem yang baik akan memiliki mekanisme pemulihan cepat agar tidak mengecewakan pengguna.

f) Keamanan sistem yang handal (*Reliable system security*)

Indikator ini menilai sejauh mana sistem terlindungi dari ancaman eksternal, seperti serangan siber atau pencurian data, yang dapat menganggu ketersediaan layanan.

g) Ketersedian layanan Mobile (*Mobile service availability*)

Indikator ini mengukur apakah layanan dapat diakses secara konsisten melalui perangkat seluler. Banyak pengguna yang menggunakan

smartphone, sehingga aplikasi atau situs harus selalu tersedia tanpa masalah di berbagai perangkat.<sup>19</sup>

### 3) Pemenuhan (*Fulfillment*)

Indikator pemenuhan (*Fulfillment*) dalam model *e-service quality* mengukur sejauh mana layanan elektronik (e-services) memenuhi harapan pengguna, terutama terkait dengan akurasi, ketepatan waktu, dan keandalan dalam menyediakan produk atau layanan yang dijanjikan. *Fulfillment* berfokus pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan barang atau layanan sesuai dengan deskripsi, jumlah, dan waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Berikut adalah beberapa indikator pemenuhan yaitu:

#### a) Akurasi Informasi Produk (*Product information accuracy*)

Indikator ini menilai tingkat kesesuaian informasi produk di situs atau aplikasi dengan kondisi sebenarnya. Hal ini termasuk deskripsi, spesifikasi, dan gambar produk.

#### b) Ketersediaan Stok (*Stock availability*)

Indikator ini menilai ketersediaan produk di platform untuk dapat dibeli oleh pengguna. Jika produk ditampilkan sebagai tersedia, perusahaan harus dapat memenuhinya tanpa penundaan atau pembatalan.

#### c) Pengiriman Tepat Waktu (*On-time delivery*)

Indikator ini mengukur seberapa sering produk atau layanan dikirimkan kepada pelanggan dalam jangka waktu yang telah dijanjikan. Pengiriman tepat waktu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

#### d) Kelengkapan Pesanan (*Order completeness*)

Indikator ini mengukur apakah pesanan pelanggan dikirimkan dengan lengkap dan sesuai dengan rincian yang diminta, tanpa ada kekurangan barang atau pengiriman yang salah.

#### e) Kesesuaian Produk dengan Ekspektasi (*Product matches expectations*)

---

<sup>19</sup> Aditya Wardhana, h. 177-179.

Indikator ini menilai apakah produk yang diterima sesuai dengan ekspektasi pelanggan berdasarkan deskripsi produk dan ulasan yang diberikan di situs.

f) Pengembalian Produk yang Mudah (*Easy return process*)

Indikator ini mengukur kemudahan proses pengembalian barang jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak. Pemenuhan yang baik mencakup kemampuan untuk memproses pengembalian barang dengan cepat dan mudah.

g) Pemberitahuan status pesanan (*Order status updates*)

Indikator ini mengukur seberapa sering dan seberapa baik pelanggan diberi informasi tentang status pesanan mereka, mulai dari pemrosesan hingga pengiriman.

h) Keandalan pengiriman produk (*Delivery reliability*)

Indikator ini mengukur keandalan proses pengiriman dalam hal kualitas barang yang diterima, seperti produk tidak rusak dan diterima dalam kondisi baik.<sup>20</sup>

4) Privasi (*Privacy*)

Dimensi ini mengukur bagaimana layanan online melindungi informasi pribadi dan finansial pengguna. Pengguna ingin merasa aman bahwa data mereka, seperti nomor kartu kredit dan alamat pribadi, akan terlindungi dari akses yang tidak sah. Privasi menjadi semakin penting dalam *e-commerce* karena pelanggan sering memberikan informasi sensitif seperti alamat, nomor telepon, dan data pembayaran. Berikut adalah beberapa indikator privasi yaitu:

a. Perlindungan data pribadi (*Personal data protection*)

Indikator ini mengukur sejauh mana platform *e-commerce* melindungi data pribadi pelanggan dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan.

---

<sup>20</sup> Aditya Wardhana, h. 180-183.

b. Keamanan transaksi (*Transaction security*)

Indikator ini mengukur sejauh mana keamanan transaksi keuangan pelanggan dijaga selama proses pembelian, termasuk perlindungan informasi kartu kredit atau pembayaran lainnya.

c. Kebijakan Privasi yang jelas (*Clear privacy policy*)

Indikator ini mengukur apakah *platform e-commerce* memiliki kebijakan privasi yang jelas dan mudah diakses oleh pelanggan, serta apakah pelanggan diberi tahu tentang bagaimana data mereka akan digunakan.

d. Persetujuan Penggunaan Data (*User consent for data use*)

Indikator ini menilai apakah pelanggan diberi kesempatan untuk memberikan persetujuan atau menolak penggunaan data pribadi mereka, terutama untuk keperluan selain transaksi seperti pemasaran.

e. Anonimitas pelanggan (*Customer anonymity*)

Indikator ini mengukur sejauh mana *platform* memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi tanpa harus memberikan informasi pribadi yang tidak perlu, menjaga anonimitas mereka.

f. Pengungkapan informasi terbatas (*Limited information disclosure*)

Indikator ini menilai apakah *platform e-commerce* membatasi pengungkapan informasi pelanggan hanya untuk pihak-pihak yang relevan dan dengan persetujuan pelanggan.

g. Perlindungan terhadap penipuan (*Fraud protection*)

Indikator ini mengukur upaya platform untuk melindungi pelanggan dari penipuan atau penyalahgunaan data yang dapat terjadi selama transaksi online.

h. Hak Pelanggan untuk mengelola data (*Customer rights to manage data*)

Indikator ini mengukur apakah pelanggan diberi hak untuk mengakses, mengubah, atau menghapus informasi pribadi mereka dari sistem platform.<sup>21</sup>

#### 5) Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas mengukur seberapa cepat dan efektif layanan online merespons permintaan dan masalah pelanggan. Responsivitas ini termasuk waktu respons terhadap pertanyaan dan masalah serta efektivitas layanan pelanggan. Indikator responsivitas (*responsiveness*) dalam model *e-service quality* yaitu:

##### a) Kecepatan respon (*Response speed*)

Seberapa cepat layanan atau dukungan pelanggan merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan.

##### b) Kemampuan memberikan solusi (*Ability to provide solutions*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan solusi yang memuaskan dan sesuai dengan masalah yang dihadapi pelanggan.

##### c) Aksesibilitas saluran komunikasi (*Accessibility of communication channels*)

Ketersediaan berbagai saluran komunikasi yang memudahkan pelanggan menghubungi layanan dukungan misalnya chat, email, telepon.

##### d) Ketersediaan Informasi (*Availability of Information*)

Informasi yang jelas dan mudah diakses oleh pelanggan ketika mereka membutuhkan bantuan atau jawaban atas pertanyaan mereka.<sup>22</sup>

#### 6) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi berhubungan dengan bagaimana perusahaan menangani masalah dan kesalahan, termasuk tawaran kompensasi untuk ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Kompensasi ini mencakup

---

<sup>21</sup> Aditya Wardhana, h. 184-186.

<sup>22</sup> Aditya Wardhana, h. 187-189.

kebijakan pengembalian, penggantian, dan diskon. Indikator Kompensasi (*Compensation*) dalam model *e-service quality* yaitu:

a. Pengembalian dana (*Refunds*)

Perusahaan harus mampu memberikan pengembalian dana dengan mudah ketika pelanggan merasa puas atau produk tidak sesuai.

b. Penggantian produk (*Replacement*)

Jika produk yang diterima rusak atau salah, perusahaan menyediakan penggantian yang cepat dan sesuai.

c. Pemberian diskon atau kupon (*Providing discounts or coupons*)

Memberikan insentif seperti diskon atau voucher untuk pembelian berikutnya sebagai bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.

d. Hadiah atau poin loyalitas (*Gifts or loyalty points*)

Beberapa perusahaan memberikan hadiah atau poin loyalitas sebagai bentuk apresiasi kepada pelanggan yang mengalami masalah.<sup>23</sup>

7) Kontak (*Contact*)

a) Ketersediaan saluran kontak (*Availability of contact channels*)

Berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, live chat, dan media sosial harus tersedia untuk pelanggan.

b) Kemudahan akses (Ease of access)

Saluran kontak harus mudah ditemukan di situs web atau aplikasi, sehingga pelanggan tidak kesulitan mencari cara untuk menghubungkan dukungan.

c) Kualitas interaksi (Interaction quality)

Pelayanan yang diberikan melalui saluran kontak harus profesional, ramah, dan membantu.

d) Waktu Respons (Respons time)

<sup>23</sup> Aditya Wardhana, h. 190-191.

Waktu yang dibutuhkan untuk merespons kontak pelanggan harus wajar dan sesuai dengan standar industri.<sup>24</sup>

Layanan digital adalah segala bentuk layanan yang disediakan dan diakses melalui platform digital, seperti aplikasi mobile, situs web, atau sistem berbasis cloud. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan, baik disektor bisnis, pemerintahan, maupun perbankan. Allah SWT berfirman didalam Al-Qur'an, Surah Al Mujadalah/58:11.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَقَسَّحُوا فِي الْمَجَلِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ اشْرُقُوا فَأَشْرُقُوا يَرَفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَتٌ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, "Berdirilah", (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>25</sup>

Ulama tafsir Quraish Shihab juga menjelaskan ayat 11 dalam surah Al-Mujadalah. Wahai orang-orang yang mempercayai Allah dan rasul-Nya, apabila kalian diminta untuk melapangkan tempat duduk bagi orang lain agar ia dapat duduk bersama kalian maka lakukanlah, Allah pasti akan melapangkan segala sesuatu untuk kalian.<sup>26</sup>

Ayat diatas menyerukan kepada kita sebagai manusia untuk berpengetahuan yang luas melalui interaksi social sesame manusia serta begitu banyak balasan bagi kita yang mempunyai ilmu beberapa derajat.

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW:

<sup>24</sup> Aditya Wardhana, h. 192-193.

<sup>25</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 2019.

<sup>26</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Ed (5) Lentera Hati, 2005.

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Artinya:

Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim.<sup>27</sup>

Hadis diatas menjelaskan bahwa menuntut ilmu merupakan hal yang menjadi keharusan bagi kita para Muslim, baik itu ilmu bekar di dunia maupun diakhirat.

c. Layanan Fitur E-mas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan diartikan sebagai proses, cara, atau perbuatan dalam menggunakan sesuatu. Layanan dapat dipahami sebagai aktivitas dalam menggunakan atau membeli barang dan jasa. Pihak yang menggunakan atau membeli tersebut disebut sebagai konsumen barang dan jasa.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini layanan adalah pemakaian pada fitur-fitur yang ada pada aplikasi Byond by BSI.

Bank Syariah Indonesia, melalui layanan Byond by BSI, menghadirkan fitur terbaru bernama e-mas, yaitu layanan kepemilikan emas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi jual beli emas secara digital antar sesama nasabah BSI. Fitur ini merupakan inovasi terbaru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam berinvestasi. Sedangkan fitur E-mas adalah fitur investasi emas digital yang ditawarkan oleh beberapa bank, seperti Bank Syariah Indonesia (BSI). Fitur ini memungkinkan nasabah untuk membeli, menjual, dan menyimpan emas secara online melalui aplikasi mobile banking. Berikut uraian mengenai Keunggulan e-mas:

- Investasi terjangkau, nasabah bisa mulai berinvestasi emas dengan jumlah yang sangat kecil mulai dari Rp 50.000.
- Mudah dan cepat, transaksi pembelian dan penjualan, serta pengecekan harga emas dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi.

<sup>27</sup> Sunan Ibnu Majah, Al-Hafizh Abi, Abdillah Muhammad Bin Yazid Al-Qazwini, (Indonesia: Maktabah Dahlani), h. 81.

<sup>28</sup> Cynthia Alkalah, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" 19, no. 5 (2020): 1–23.

- c) Aman, emas yang nasabah beli akan disimpan oleh bank secara aman dan dikelola sesuai dengan prinsip syariah.
- d) Transparan, nasabah dapat memantau secara real-time dan melihat perkembangan portofolio investasi emas.<sup>29</sup>

Layanan E-mas di Bank Syariah Indonesia merupakan solusi investasi emas yang modern dan terjangkau. Dengan keunggulan seperti investasi mulai dari Rp 50.000, kemudahan dan kecepatan transaksi melalui aplikasi, keamanan penyimpanan sesuai prinsip syariah, E-mas memberikan kenyamanan, serta rasa aman bagi nasabah. Semua ini yang menjadikan E-mas pilihan yang menarik dan mudah diakses untuk berbagai kalangan masyarakat yang ingin berinvestasi E-mas.

Byond by BSI merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. Byond by BSI memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS. Jenis layanan yang tersedia dalam fitur layanan Byond by BSI yaitu E-mas, Cicil Emas dan Gadai Emas:

a. E-mas

E-mas merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia dimana saldo kepemilikan emas milik nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui aplikasi BSI.

Prinsip syariah dalam transaksi e-mas yaitu:

- 1) Pembukaan rekening emas menggunakan akad Wadiyah Yad Amanah, yaitu akad dimana penerima titipan (Bank) menerima titipan (emas) dari pemberi titipan (Nasabah) dan tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan barang yang dititipkan (emas)

---

<sup>29</sup> BSI, <https://bsimobile.co.id>, 2021.

- 2) Transaksi beli emas menggunakan akad Al Ba'i, yaitu akad jual-beli antara Bank sebagai penjuak dan Nasabah sebagai pembeli yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukarkan barang atau jasa dengan selisih harga tertentu
- 3) Transaksi transfer emas menggunakan akad Wakalah Bil Ujroh, yaitu akad pemberian kuasa dari nasabah sebagai muwakkil (pihak yang memberikan kuasa) kepada Bank sebagai wakil (pihak yang menerima kuasa) untuk melakukan perbuatan hukum tertentu sesuai dengan perkara yang diwakilkan. Atas akad tersebut, Bank dapat menerima imbalan berupa ujroh (fee).
- 4) Transaksi tarik fisik emas merupakan fitur dari fitur E-mas apabila nasabah melakukan permintaan untuk mengambil fisik emas yang dimiliki nasabah.<sup>30</sup>

Syarat dan ketentuan fitur E-mas yaitu:

- a) Nabung E-mas adalah fasilitas menabung berbasis rekening dengan akad titipan (Wadiah Yad Amanah) dengan saldo berupa gram emas.
- b) Akad pembelian emas berdasarkan akad Al Ba'i
- c) Minimal pembelian emas untuk pembukaan rekening mulai dari 0,1 gram.
- d) Emas yang sudah dibeli nantinya dapat disimpan, dijual kembali, atau dicetak dalam bentuk fisik.
- e) Dikenakan biaya administrasi Rp 24.000/tahun dilakukan ketika pembukaan rekening emas.

#### b. Cicil Emas

Cicil emas adalah fasilitas yang disediakan untuk kepemilikan emas secara angsuran dengan menggunakan akad pembiayaan murabahah dan akad rahn untuk pengikatan agunan. Cicil emas merupakan salah satu alat

---

<sup>30</sup> BSI, "Produk & Layanan Digital Banking," 2021.

investasi yang aman untuk mewujudkan rencana dan impian kamu dimasa mendatang. Objek pembiayaan tersediapilihan emas batangan yang berat mulai dari 1 gram s/d 100 gram. Dengan limit pembiayaan maksimal Rp. 150.000.000,00 per nasabah, jangka waktu angsuran mulai dari 1 tahun s/d 5 tahun.

Syarat dan ketentuan cicil emas yaitu:

- 1) Warga negara Indonesia dan cakap hukum.
- 2) Foto NPWP (khusus pembiayaan lebih dari sama dengan 50 juta).
- 3) Objek pembiayaan tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 1 gram s/d 100 gram.
- 4) Jangka waktu 1-5 tahun.
- 5) Menyediakan uang muka (DP) 20% dari pembelian emas.
- 6) Maksimal pembiayaan 150 juta.

c. Gadai Emas

Gadai emas adalah jenis akadnya berdasarkan akad qardh dengan agunan gadai emas. Objek yang diteri untuk dijadikan sebagai objek refinancing berupa emas batangan, koin dinar, emas perhiasan (minimal 16 karat) dengan nominal pembiayaan mulai dari Rp 500 ribu s/d Rp 250 juta. Jangka waktu pembiayaan mulai dari 4 bulan dan dapat di perpanjang dan dikenakan biaya administrasi dan juga biaya sewa penyimpanan.

Investasi merupakan salah satu prinsip konsep islam. Investasi dalam islam memiliki dimensi spiritual. Dalam pandangan islam, harta benda yang dimiliki oleh individu merupakan Amanah dari Allah SWT, dan individu tersebut memiliki tanggung jawab moral untuk menggunakan harta tersebut dengan cara yang baik dan benar.

Allah berfirman dalam Q.S. *At-Taubah*/ 9: 34.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَنْ

سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْتُرُونَ الْذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرُهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ

Terjemahnya:

Dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahkannya pada jalan Allah, maka beritahukanlah kepada mereka, bahwa mereka akan mendapat siksa yang pedih.<sup>31</sup>

Menurut madhzab Maliki menimbun barang merupakan menahan suatu barang demi memperoleh hasil tinggi dengan momentum harga yang tidak stabil di pasar. Bentuk penyimpanan pokok berupa makanan ketika dipersiapkan tidak menjadi penimbunan. Menurut syara' yakni melakukan penahanan makanan agar harganya menjadi mahal atau melakukan pembelian bahan makanan secara besar dan tahan selama 40 hari supaya harga pada waktu itu menjadi mahal.

Sebagaimana Sabda Rasulullah SAW:

مَنِ احْتَكَرَ الطَّعَامَ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً فَقَدْ بَرِيَّ مِنَ اللَّهِ وَبَرِيَّ اللَّهُ مِنْهُ

Artinya :

Barang siapa yang menimbun makanan dalam waktu 40 hari maka tanggal ia dari rahmat Allah swt. dan Allah pun melepaskan diri darinya (HR. Abu Daud at-Tirmidzi dan Muslim).<sup>32</sup>

Tindakan yang dikemukakan di atas, tentu menjadi peringatan bagi siapapun orang yang melakukan monopoli perdagangan yakni menjual barang dengan memanfaatkan situasi dan kondisi yang tidak sesuai dengan keadaan negeri, maka hal tersebut sangat tidak baik dilakukan. Hal ini menjadi perhatian kita dengan memperhatikan hak dan hubungan dengan orang lain.

#### d. Minat Nasabah

Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan.

<sup>31</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, 2019, h. 264.

<sup>32</sup> Asy-Syaukani, Nailual Al-Authar, Jilid V (Beirut : Dar El Fikr, 1994), h. 309.

Dengan demikian minat nasabah yaitu pengaruh eksternal, kesadaran dan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya.

Ada beberapa tahapan minat yaitu:

- 1) Informasi yang jelas sebelum memilih.
- 2) Pertimbangan yang matang sebelum memilih.
- 3) Keputusan memilih.<sup>33</sup>

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya.

Adapun minat dapat dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

- a) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural. Minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh.
- b) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat instrinsik dan ekstrinsik. Minat instrinsik adalah minat yang berhubungan langsung dengan aktivitas itu sendiri. Minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- c) Berdasarkan cara mengungkapkannya minat dibedakan menjadi empat yaitu:
  - (1) *Expressed interest*, minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk kenyataan kegiatan yang disenangi maupun tidak.
  - (2) *Manifest interest*, minat yang dilakukan dengan pengamatan langsung.
  - (3) *Tested interest*, minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif.
  - (4) *Inventoried interest*, minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Nafsiologi Sukarto Mm, Suatu Pendekatan Akternatif Atas Psikologi (Jakarta: Integrita Press, 1985), h. 45.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa minat terdiri dari tiga macam yaitu minat berdasarkan timbulnya, minat berdasarkan arahnya dan minat berdasarkan cara mengungkapkannya.

### 3. Strategi Bersaing

Istilah keunggulan bersaing (*competitive advantage*) secara tradisional telah digambarkan sebagai faktor atau kombinasi dari faktor-faktor yang membuat suatu organisasi memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi lainnya dalam suatu industri atau pasar produk yang sama dalam suatu lingkungan perusahaan.<sup>35</sup> Atribut atau faktor-faktor berupa lokasi yang unggul, dominasi ruang pasar, akses yang bersifat ekslusif, produk yang telah dikenal, keahlian karyawan, keterampilan serta efisiensi dalam menjalankan perusahaan. Semakin tinggi suatu perusahaan memiliki atribut dibandingkan dengan pesaingnya maka semakin besar keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan.

Setiap perusahaan yang bersaing dalam suatu industry tentunya mempunyai strategi bersaing baik secara eksplisit maupun implisit. Strategi tersebut mungkin telah dikembangkan secara implisit melalui kegiatan-kegiatan dari berbagai departemen fungsional suatu perusahaan. Strategi bersaing telah berkembang pesat meliputi berbagai aktivitas yang satu sama lain memiliki antar hubungan, yaitu hubungan antara aktivitas primer dan aktivitas penunjang. Suatu perusahaan, analisis rantai nilai meliputi beberapa rantai nilai generik dimana masing-masing rantai nilai tersebut dapat dikuasai oleh seorang manajer yang tentunya mempunyai kemampuan dalam melakukan strategi bisnis terhadap berbagai aktivitas yang terdapat dalam mata rantai nilai tersebut.<sup>36</sup>

Keunggulan bersaing disebabkan pilihan strategi yang dilakukan perusahaan untuk membuat peluang. Jika perusahaan ingin meningkatkan usahanya dalam

<sup>34</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhibib Abdul Wahab, Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 265.

<sup>35</sup> Mudrajad Kuncoro, Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 14.

<sup>36</sup> Hawani Fitrah, Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Market Share Pada PT. Sinar Galesong Mandiri Makassar (Makassar, 2018), h. 38.

persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memilih prinsip berbisnis, yaitu produk dengan harga tinggi atau produk dengan biaya rendah atau bukan keduanya. Konsep pemasaran perusahaan akan memperoleh keunggulan bersaing dengan membuat penawaran yang memuaskan kebutuhan pelanggan sasaran yang lebih baik dari apa yang ditawarkan oleh pesaing. Keunggulan bersaing adalah suatu manfaat yang ada ketika perusahaan mempunyai dan menghasilkan produk atau jasa yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dari pada competitor. Keunggulan bersaing merupakan sebuah kebutuhan pesaing bagi kesuksesan jangka panjang dan kelangsungan hidup usaha, keunggulan bersaing juga merupakan keunggulan berdasarkan sifat-sifat hubungan persaingan sempurna, dengan berdasarkan pada basis komponen dan sumber daya yang sama.<sup>37</sup>

Strategi keunggulan bersaing diartikan sebagai strategi benefit dari perusahaan untuk menciptakan keunggulan bersaing yang lebih efektif. Strategi ini harus didesain untuk mewujudkan keunggulan bersaing yang terus menerus sehingga perusahaan dapat mendominasi pasar. Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai-nilai atau manfaat yang diciptakan oleh perusahaan. Keunggulan bersaing dapat dimiliki perusahaan apabila perusahaan mau dan sadar akan lingkungan perusahaan sekitar dan terus adaptasi dan motivasi mengenai kekuatan serta peluang yang ada. Saat perusahaan melakukan hal tersebut perusahaan akan mampu meminimalkan segala kelemahannya serta ancaman yang ada dalam lingkungan perusahaan, sehingga perusahaan memiliki daya saing daripada pesaing-pesaing lainnya.

Untuk dapat mengimplementasikan dan berhasil dalam persaingan, perusahaan tersebut dapat menggali strategi yang tepat guna memperoleh keunggulan kompetitifnya. Menggali strategi yang tepat tersebut, terdapat tanggung jawab yang sangat kritis yaitu bagaimana strategi pimpinan dalam strategi bersaingnya dan bagaimana upaya perusahaan untuk mendapatkan keunggulan bersaing, semua strategi yang dipilih perusahaan membutuhkan rencana operasi tertentu yang merinci

---

<sup>37</sup> Triton, Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Dan Daya Saing (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2008), h. 31.

lalu tindakan yang harus kita jalankan terkait strategi perusahaan. Taktik adalah jembatan yang menghubungkan perumusan strategi dengan implementasi strategi.<sup>38</sup>

#### a. Fungsi Strategi Bersaing

Strategi sebagai instrument untuk mengembangkan perusahaan dan memantapkan posisinya dalam persaingan yang semakin ketat, merupakan bidang manajemen. Hal ini menekankan kepada tanggung jawab pimpinan untuk menerapkan tujuan yang jelas dalam mengoperasikan perusahaan, mengarahkan *internal state* perusahaan dan memperhitungkan *external expectation* agar implementasi struktur kapabilitas dan program bisnis mencapai tujuan perusahaan.<sup>39</sup>

Rencana jangka panjang sangat diperlukan sebagai barometer atau petunjuk arah aksi perusahaan yang dikaitkan dengan kemampuan serta peluang yang ada. Dalam perencanaan strategis juga ditetapkan acuan, standar atau tolak ukur strategis dan operasional bagi perjalanan perusahaan. Tolak ukur strategis yang bersifat kualitatif dan bersandarkan pada nilai utama yang dianut perusahaan. Pengembangan strategis yang merupakan basis keunggulan kompetitif meliputi strategis bisnis inti yaitu:

- 1) Tipe produk dan jasa yang ditawarkan, yaitu item-item dalam satu produk yang memiliki bentuk tertentu dari banyak kemungkinan bentuk produk.
- 2) Tipe konsumen yang dilayani, yang terdiri dari konsumen baru, loyal, potensial, dan implusif.
- 3) Kondisi geografis, yaitu kondisi atau keadaan suatu wilayah dengan dilihat dari keadaannya yang berkaitan dengan aspek geografis.
- 4) Sumber-sumber utama keunggulan kompetitif berkesinambungan.
- 5) Strategi fungsional bagi tiap-tiap aktivitas yang memberikan nilai penting.

<sup>38</sup> Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 108.

<sup>39</sup> Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 58.

## 6) Competitive posture yang mencakup seleksi pesaing.<sup>40</sup>

Pentingnya melakukan analisis internal dan eksternal yang mendalam. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan internal perusahaan, serta peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal, perusahaan dapat merumuskan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Secara umum, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dari pengembangan strategi adalah terwujudnya layanan digital yang inovatif, efisien, aman dan berdaya saing, untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an, surah An-Nisa/4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بِإِلْبَاطِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
 مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا آشْكَنْكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَّحِيمًا

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”<sup>41</sup>.

Ulama tafsir Quraish Shihab juga menjelaskan wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak benar. Kalian diperbolehkan melakukan perniagaan yang berlaku secara suka sama suka. Jangan menjerumuskan diri kalian dengan melanggar perintah-perintah Tuhan. Jangan pula kalian membunuh orang lain, sebab kalian semua berasal dari satu nafs. Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kalian.<sup>42</sup>

Ayat diatas memberi penegasan bahwa janganlah memakan harta sesama dengan cara yang tidak benar, kecuali dengan jual beli atas dasar suka sama suka.

<sup>40</sup> P. Siagian Sondang, Manajemen Stratejik (Jakarta: Prof PT Bumi Aksara, 2018), h. 127.

<sup>41</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 2019, h. 32.

<sup>42</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian al-Qur'an*. Ed (5), (Jakarta: Lentera Hati, 2005).

عَنْ الْمِقْدَامِ صَحِيْهِ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا أَكَلَ أَكْلَ أَحَدٍ طَعَامًا قُطُلَ خَيْرًا مِنْ أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ وَإِنَّ نَبِيَّ اللَّهِ دَاؤُدَ عَلَيْهِ اسْلَامٌ كَانَ يَأْكُلُ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ (أَخْرَجَهُ الْبَخْرِيُّ)

Artinya:

“Dari Miqdam RA. Dari Rasulullah SAW, beliau bersabda: Seseorang yang makan dari hasil usahanya sendiri, itu lebih baik. Sesungguhnya Nabi Daud AS makan dari hasil usahanya sendiri. (H.R. Al-Bukhori).<sup>43</sup>

Hadis diatas menjelaskan bahwa memakan hasil usaha sendiri itu lebih baik dibandingkan harus memakan hasil usaha orang lain dan itu diajarkan didalam kisah Nabi Daud AS.

b. Keahlian Penyusunan Strategi Bersaing

Agar dapat menyusun strategi yang konseptual maka penyusunan strategi dituntut memiliki keahlian-keahlian sebagai penyusun strategi sebagai berikut.

- 1) Identifikasi adalah proses analisis yang penting. Identifikasi adalah proses analisis yang cermat untuk menjamin bahwa semua faktor yang telah mempengaruhi strategi telah dipertimbangkan.
- 2) Prediksi khususnya terhadap peramalan strategi, memerlukan keahlian mempertimbangkan masa depan. Masa depan tidak dapat diidentifikasi tetapi harus diprediksi. Prediksi tidak semata-mata didasarkan pada analisis obyektif tetapi juga memerlukan pertimbangan-pertimbangan subyektif. Penyusunan strategi harus memperoleh cara untuk menanggapi perubahan lingkungan dengan mengantisipasi perubahan tersebut.
- 3) Inovasi memiliki makna proses mengadopsi sesuatu yang baru oleh siapapun. Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dan menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan.<sup>44</sup> Inovasi merupakan sebuah pengenalan peralatan, system, hukum, produk atau jasa, teknologi

<sup>43</sup> Muhammad bin Ismail al-Bukhari, Sahih al-Bukhari, Juz II, h. 730.

<sup>44</sup> Muhammad dan Alimin, Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam (Yogyakarta: BPFE, 2004), h. 56.

proses produksi yang baru, sebuah struktur atau system yang baru, atau program perencanaan yang baru untuk diadopsi sebuah organisasi.

c. Jenis-jenis Strategi Bersaing

Ada dua faktor yang diperhitngkan perusahaan dalam menciptakan strategi bersaing yang tepat, pertama didasarkan pada keunggulan kompetitif perusahaan biaya rendah atau diferensiasi dan kedua didasarkan pada cakupan persaingan perusahaan dalam pasar yang luas maupun sempit. Empat jenis strategi bersaing sebagai berikut:

- 1) Strategi prospector, strategi yang mengutamakan pada keberhasilan perusahaan dalam berinovasi. Kekuatan strategi ini terletak pada kemampuan perusahaan untuk melihat kondisi dan situasi lingkungan bisnis yang selalu berubah rubah serta kemampuannya untuk menciptakan produk dan jasa baru yang dapat mengimbangi perubahan lingkungan yang dinamis.
- 2) Strategi bertahan, strategi yang mengutamakan stabilitas pasar yang menjadi targetnya. Strategi ini cocok untuk perusahaan yang sedikit lini produk dan pasar dan segmen pasar yang sempit.
- 3) Strategi penganalisis, strategi yang mengutamakan penganalisaan ide-ide baru. Penganalisis akan memperhatikan strategi dari perusahaan-perusahaan lain yang sudah lebih dahulu terjun dalam bisnis yang bersangkutan.
- 4) Strategi reactor, strategi yang mengutamakan reaksi terhadap perubahan lingkungan.<sup>45</sup>

d. Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan kumpulan keputusan serta tindakan yang digunakan dalam penyusunan dan implementasi strategi, yang akan menghasilkan kesesuaian superior yang kompetitif.

---

<sup>45</sup> Mudrajat Kuncoro, Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Bersaing (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 85.

## C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berfungsi untuk mempersatukan persepsi antara penulis dengan pembaca agar tidak terjadi kesimpangsiuran maka penulis akan memberikan pengertian tentang beberapa istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

### 1. Efektivitas

Efektivitas merujuk pada kemampuan suatu tindakan, metode, atau strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini menilai sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target atau hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, sesuatu yang dianggap efektif jika dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan harapan atau tujuan yang ingin dicapai, tanpa mempertimbangkan berapa banyak sumber daya yang digunakan dalam proses tersebut. Efektivitas berfokus pada pencapaian tujuan akhir dan dampak yang dihasilkan.

### 2. *E-Service Quality* (Kualitas layanan digital)

*E-Service quality* merupakan kualitas atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi dan menfasilitasi proses belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien, meningkatkan kepuasan pengguna, terus memantau dan meningkatkan pengalaman pengguna di *platform*. Dimana suatu *e-commerce* semakin baik dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan maka pelanggan akan melakukan pembelian atau mengunjungi kembali *e-commerce* tersebut tanpa memikirkan untuk pindah pada *e-commerce* lainnya.

### 3. Strategi Pengembangan Bisnis

Strategi pengembangan bisnis merupakan serangkaian rencana atau pendekatan yang disusun secara sistematis oleh suatu organisasi untuk meningkatkan pertumbuhan usaha, memperluas pasar, memperkuat daya saing, serta menciptakan nilai tambah jangka panjang. Strategi ini mencakup tipe produk dan jasa, tipe konsumen, kondisi geografis, sumber-sumber utama, strategi fungsional dan *competitive posture*.

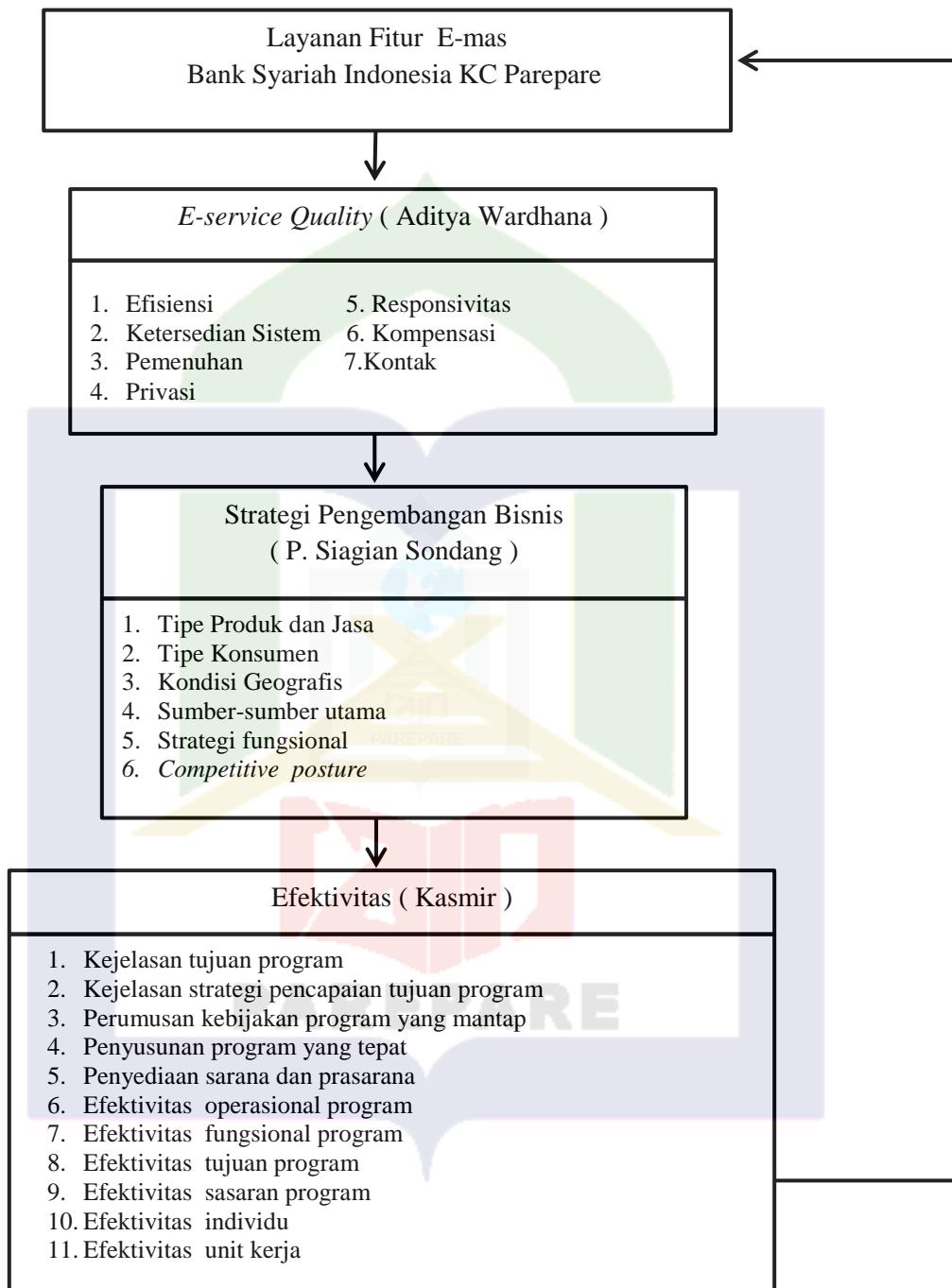
#### 4. Strategi Bersaing

Konsep pemasaran perusahaan akan memperoleh keunggulan bersaing dengan membuat penawaran yang memuaskan kebutuhan pelanggan sasaran yang lebih baik dari apa yang ditawarkan oleh pesaing. Keunggulan bersaing adalah suatu manfaat yang ada ketika perusahaan mempunyai dan menghasilkan produk atau jasa yang dilihat dari pasar targetnya lebih baik dari pada competitor. Dalam hal strategi bisnis, sangatlah diperlukan suatu keunggulan bersaing dari unit usaha yang kita dengan unit usaha pesaing, melakukan suatu yang lebih dari unit usaha pesaing.

#### D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini tujuannya sebagai landasan sistematis untuk berpikir dalam menguraikan masalah-masalah yang akan dibahas dalam proposal ini. Berikut ini adalah bagan kerangka pikir.





**Gambar 2.1: Bagan Kerangka Pikir**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu simpulan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi adalah studi mengenai pengetahuan yang berdasarkan pada kesadaran manusia. Dalam fenomenologi ini, seseorang dapat mempelajari cara memahami suatu peristiwa, gejala, atau objek dengan mengalaminya secara sadar. Pendekatan fenomenologi digunakan untuk mengembangkan pemahaman atau menjelaskan arti dari suatu peristiwa yang dialami seseorang atau kelompok, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif.

##### 2. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meniliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>46</sup>

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau mengambarkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, ed. Setiyawami, (Bandung: ALFABETA, cv, 2015). h. 347.

akurat dan sistematis. Jenis penelitian ini dapat menjawab pertanyaan apa, di mana, kapan dan bagaimana, tetapi tidak untuk mengapa. Tidak seperti dalam penelitian eksperimental, peneliti tidak mengontrol atau memanipulasi variabel apa pun, tetapi hanya mengamati dan mengukurnya.<sup>47</sup>

Berdasarkan pada judul yang diangkat oleh peneliti, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau peristiwa. Sehingga peneliti ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data mengenai fitur e-mas yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare di Jl. Lahalede kota Parepare. Adapun Kantor Bank Syariah Indonesia KC Parepare dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut.



**Gambar 3.1 Kantor Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

<sup>47</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 88.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan adalah sekitar 2 bulan kerja atau disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan penulis untuk meneliti. Waktu penelitian dimulai dari 1 November 2024 hingga 26 Maret 2025.

## C. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui efektivitas layanan fitur E-mas pada Byond by BSI sebagai daya saing di era modern yang mana nantinya berfokus terhadap Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

## D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya.<sup>48</sup> Maka dari itu penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

### 1. Data primer

Data primer menurut Sugiyono merupakan data yang langsung memberikan kepada pengumpul data.<sup>49</sup> Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan Karyawan Operasional (Gadai), Marketing, dan Karyawan Operasional (CS), Nasabah yang menggunakan fitur E-mas pada BSI kota Parepare.

### 2. Data Sekunder

Sugiyono mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang

---

<sup>48</sup> Basrowi dan Surwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 169.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: PT. alfabet, 2016), h. 225.

lain atau lewat dokumen.<sup>50</sup> Data sekunder yaitu data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian didapatkan dalam bentuk laporan-laporan dan dokumen-dokumen.

## **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Teknik pengumpulan data pada hakikatnya meruapakan cara-cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data,<sup>51</sup> untuk mendapatkan data dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui cara yaitu:

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah metode pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perebahan, atau jika perlu dengan pengecapan yang digunakan untuk menghitung data penelitian.<sup>52</sup>

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas nasabah yang sedang diamati, dan hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan di lokasi yang menjadi objek kajian pada penelitian ini.

#### b. Interview (wawancara)

Interview atau wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambal bertatap muka antara seseorang yang berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang konkrik terkait dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, h. 225.

<sup>51</sup> Triantono, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi & Tenaga Kependidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 262.

<sup>52</sup> Triantono, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi & Tenaga Kependidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 267.

terstruktur dimana pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan pada saat penelitian untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancara diminta pendapat dan ide-idenya.<sup>53</sup>

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yaitu, Karyawan Operasional (Gadai), Marketing, Karyawan Operasional (CS), nasabah yang menggunakan fitur E-mas mengenai efektivitas layanan fitur e-mas pada Byond by BSI sebagai daya saing di era modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dengan jumlah informan 10 orang .

Tabel 3.1 Data Informan

No	Nama Informan	Umur	Status
1	Ardiyanto B	31 Tahun	Pawning Sales Officer
2	Hardiyanti	32 Tahun	Pawning Appraisal
3	Nurfiki	29 Tahun	Customer Service
4	M.Ilham	36 Tahun	FTR
5	Muhammad Akbar	24 Tahun	Retail Sales Executive
6	Hapidah	45 Tahun	Nasabah
7	Rosnahwati Andi Anwar	34 Tahun	Nasabah
8	Husni	45 Tahun	Nasabah
9	Novitasari	22 Tahun	Nasabah
10	Mutiara Ramadhani	22 Tahun	Nasabah

**Sumber data:** *Bank BSI KC Parepare 2025*

### c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang mempelajari dokumen terkait secara fisik. Objek pada studi dokumentasi dapat berupa dokumen-dokumen, buku-buku serta bahan-bahan yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia.<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, h. 233.

<sup>54</sup> Zainatul Mufarriko, *Statistika Pendidikan ( Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis )* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), h. 18.

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari nasabah yang diwawancara berupa data, foto, tangkapan layar atau segala bentuk dokumentasi yang merekam aktivitas di Bank Syariah Indonesia kota Parepare.

## 2. Teknik Pengolahan Data

### a. Transkripsi

Proses wawancara dan diskusi dengan informan direkam dengan audio dan diubah menjadi catatan lapangan. Kegiatan mentransfer ini yang dinamakan transkripsi.

### b. *Editing*

Penelitian kembali terhadap berkas catatan disebut *editing*, setelah peneliti kembali dari lapangan, maka berkas-berkas catatan informasi atau data siap untuk diolah. Langkah-langkah yang dilakukan adalah meneliti kembali berkas catatan informasi atau data tersebut, apakah berkas catatan tersebut sudah cukup baik dan siap untuk keperluan proses berikutnya atau belum.<sup>55</sup>

## F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif.<sup>56</sup> Uji kredibilitas menggunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data penelitian agar temuan peneliti tidak diragukan lagi sebagai penelitian ilmiah.

Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.<sup>57</sup> Data yang diperoleh dianalisis oleh

<sup>55</sup> S H Djulaeka and S H Devi Rahayu, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum* (Scopindo Media Pustaka, 2020).

<sup>56</sup> IAIN Parepare, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, h. 43.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: PT. Alfabeta, 2007), h. 274.

peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>58</sup> Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis data yang diterapkan adalah kualitatif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>59</sup> Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono menyatakan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.<sup>60</sup> Mereduksi data bisa berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Adapun tahapan-tahapan dalam reduksi data meliputi: membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema dan menyusun laporan secara lengkap dan rinci.

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009, h. 334.

<sup>59</sup> Michael Huberman Matthew Miles, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2014), h. 16.

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, h. 247.

## 2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk.

## 3. Penarikan Simpulan Atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.<sup>61</sup> Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>61</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, ed. M.Pd Setiyawami, SH (Jl. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: ALFABETA, cv, 2015), h. 412.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

##### **1. Profil Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

Berdirinya Bank Islam Indonesia dimulai pada tahun pada tahun 1980 melalui diskusi yang bertemakan bank islam sebagai pilar ekonomi islam. Pada tahun tersebut perbankan di Indonesia yang menerapkan prinsip islam sangat terbatasnya yakni Bait At-Tanwil Salman ITB di Bandung dan Koperasi Ridho Gusti di Jakarta.

Pada tahun 1990 MUI atau Majelis Ulama Indonesia menyelenggarakan loka karya bunga bank dan perbankan atau musyawarah lebih mendalam membahas tentang kelompok kerja pendirian bank islam di Indonesia. Hasil dalam lokakarya adalah amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia atau yang dikenal dengan BMI yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. BMI merupakan hasil kerja dari tim perbankan MUI. Pada kesempatan ini banyak masyarakat yang antusias terhadap perbankan syariah sehingga perusahaan bank lain yang ikut meluncurkan produk-produk mereka seperti Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negeri Indonesia (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang diresmikan oleh presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih baik. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem

industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

## 2. Visi dan Misi

### Visi

Top 10 Global Islamic Bank

### Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia “Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025”
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham “Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia “Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

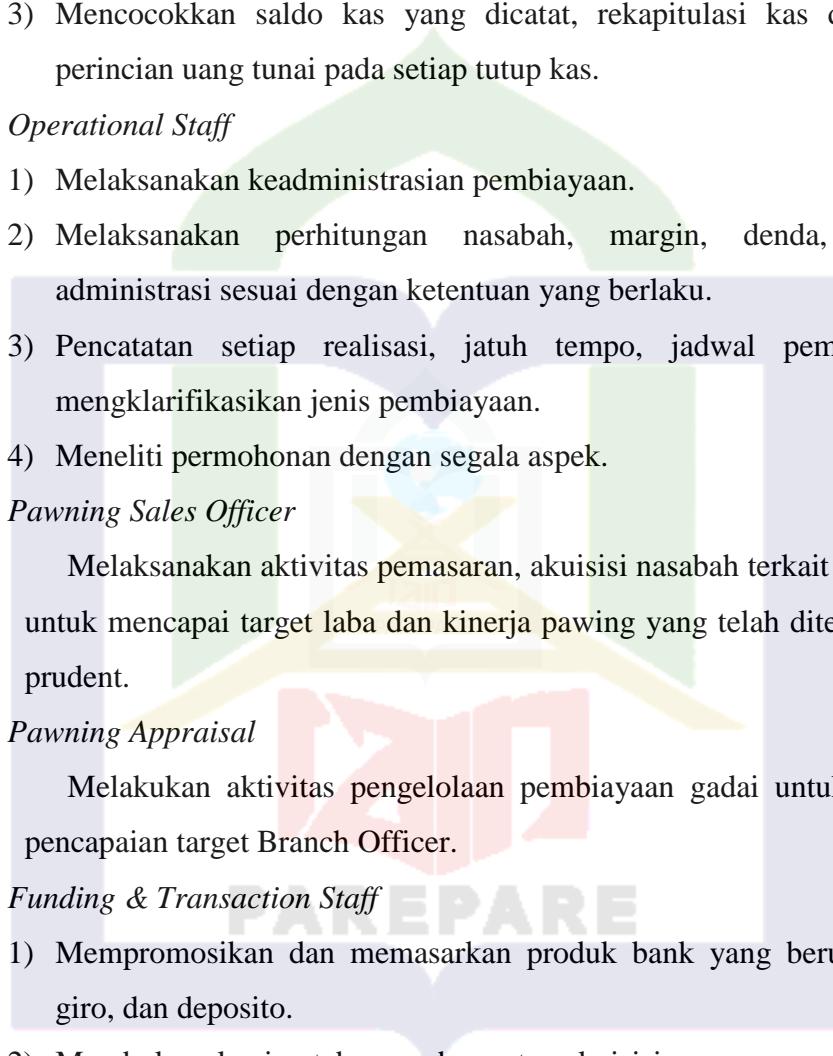
## 3. Job Desk PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Parepare

### a. *Branch Manager*

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang.
- 2) Memimpin kegiatan Pemasaran perbankan yang sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan. Monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka manager bank bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja,

namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya ataukah tidak.

- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko. Sebagai seorang manager cabang, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.
  - 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manager cabang dengan mengadakan training secara rutin.
- b. *Branch Office Service Manager*
- 1) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
  - 2) Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.
  - 3) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.
  - 4) Menandatangani bukti-bukti pembukaan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.
- c. *Customer Service Representative*
- 1) Melaksanakan keadministrasian tabungan berupa kartu tabungan, buku tabungan, rekening, kode rekening, dan nota lainnya yang diperlukan.
  - 2) Melaksanakan keadministrasian deposito berupa aplikasi deposito, kartu deposito, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan.
  - 3) Melaksanakan pendapatan aplikasi deposito, perhitungan nisbah, pembuatan laporan.
- d. *Teller*
- 1) Mengelola keuangan sesuai rencana atau anggaran perusahaan.

- 
- 2) Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formulir rekapitulasi kas yang telah disediakan.
  - 3) Mencocokkan saldo kas yang dicatat, rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap tutup kas.

e. *Operational Staff*

- 1) Melaksanakan keadministrasian pembiayaan.
- 2) Melaksanakan perhitungan nasabah, margin, denda, dan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Pencatatan setiap realisasi, jatuh tempo, jadwal pembayaran dan mengklarifikasi jenis pembiayaan.
- 4) Meneliti permohonan dengan segala aspek.

f. *Pawning Sales Officer*

Melaksanakan aktivitas pemasaran, akuisisi nasabah terkait layanan gadai untuk mencapai target laba dan kinerja pawn yang telah ditetapkan secara prudent.

g. *Pawning Appraisal*

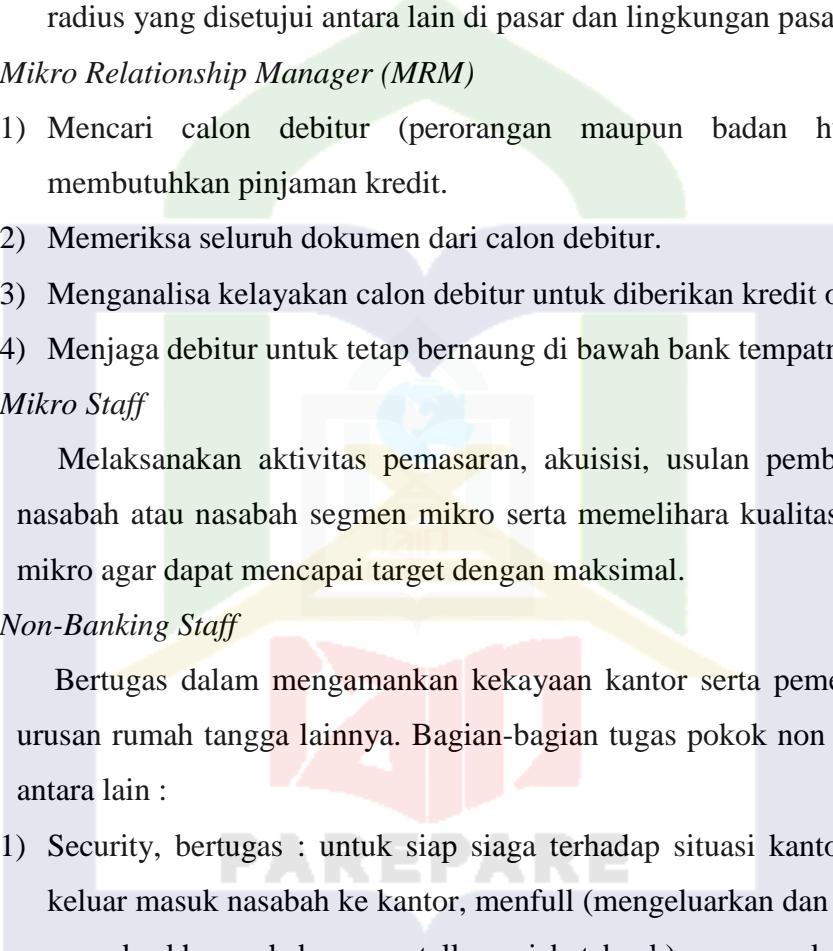
Melakukan aktivitas pengelolaan pembiayaan gadai untuk mendukung pencapaian target Branch Officer.

h. *Funding & Transaction Staff*

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro, dan deposito.
- 2) Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi.
- 3) Menjalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
- 4) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- 5) Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- 6) Mem-follow up semua produk yang dibeli nasabah.

- 7) Melaporkan segala jenis aktifitas dan program sudah dijalankan.
  - 8) Mengajarkan tugas tambahan yang diberikan dari atasan.
  - 9) Memberikan pendekatan secara rutin dan baik supaya nasabah akan tetap royal.
- i. *Consumer Bisnis Relationship Manager (CBRM)*
    - 1) Memastikan harmoni antar divisi dalam perusahaan berjalan baik.
    - 2) Memonitor kinerja tiap divisi terkait kontribusinya dalam produksi atau dalam proyek yang sedang berjalan.
    - 3) Memastikan hubungan perusahaan dengan mitra bisnisnya berjalan dengan baik. Mitra bisnis yang berperan penting dalam proses produksi, di antaranya vendor dan supplier.
    - 4) Mengawasi kontrak kerjasama, negosiasi, dan aktivitas komunikasi perusahaan maupun dengan mitra terkait.
  - j. *Consumer Bisnis Staff (CBS)*
    - 1) Melaksanakan pemasaran produk bank.
    - 2) Bertanggung jawab dalam kegiatan penghimpunan dana.
    - 3) Melakukan survei dan mendata calon nasabah mengenai jenis produk yang sesuai dengan calon nasabah.
    - 4) Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit.
    - 5) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur.
    - 6) Menganalisis kelayakan calon debitur.
    - 7) Menjaga debitur untuk tetep bernaung di bawah bank tempatnya bekerja.
  - k. *Mikro Marketing Manager (MMM)*

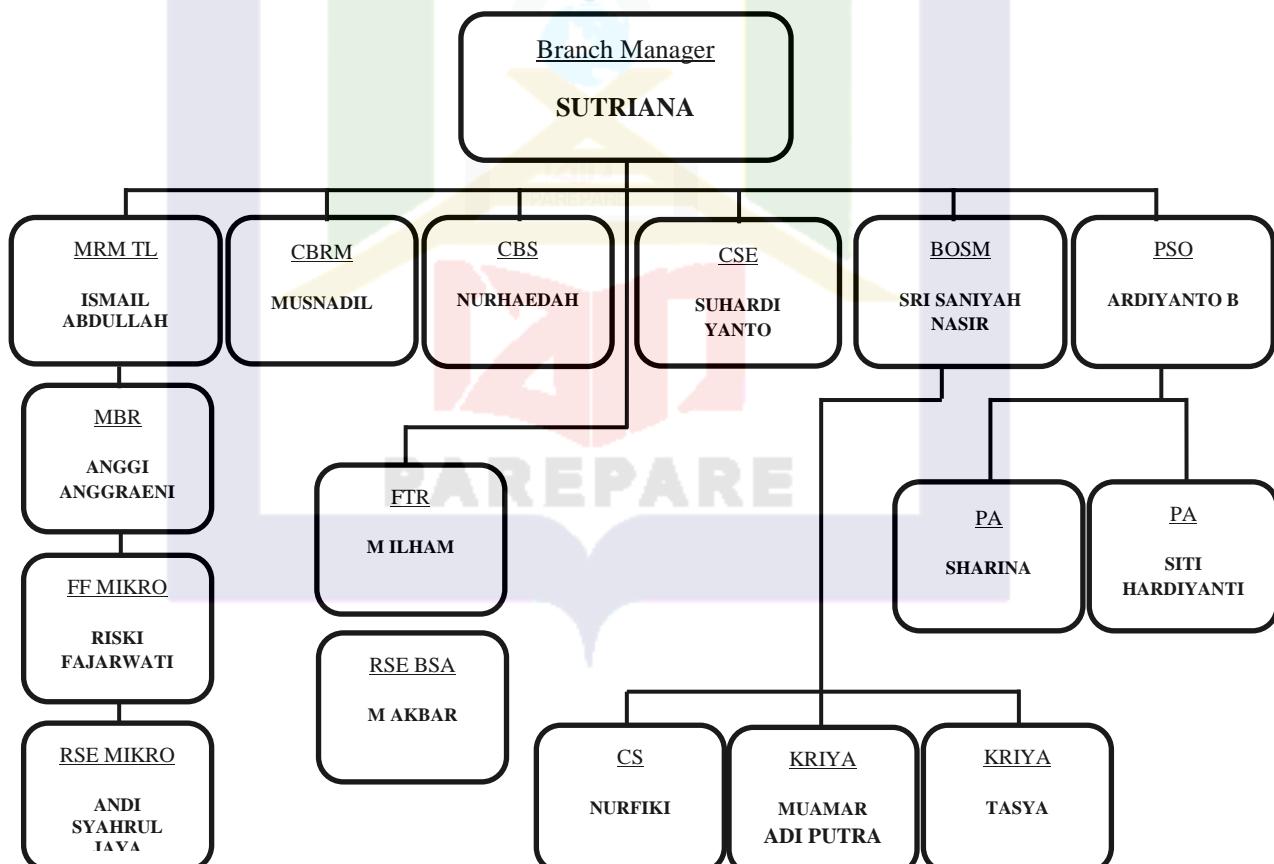
Mempunyai tugas atas *performance* keuntungan Unit Mikro Syariah (UMS) dengan tujuan meningkatkan laba perusahaan dan mengelola seluruh Staff Area dan UMS dalam mendukung kegiatan bisnis UMS. *Micro Marketing Manager* dibantu oleh:

- 
- 1) Unit Head, bertugas dan bertanggung jawab atas performance keuntungan UMS dengan tujuan meningkatkan laba perusahaan serta mengelola seluruh staf UMS dengan tujuan tercapainya sustainable growth.
  - 2) Accounting Manager Micro, bertugas melakukan proses pemasaran produk mikro BSI kepada calon nasabah di sekitar komunitasnya serta radius yang disetujui antara lain di pasar dan lingkungan pasar.
- l. Mikro Relationship Manager (MRM)*
- 1) Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit.
  - 2) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur.
  - 3) Menganalisa kelayakan calon debitur untuk diberikan kredit oleh bank
  - 4) Menjaga debitur untuk tetap bernaung di bawah bank tempatnya bekerja.
- m. Mikro Staff*
- Melaksanakan aktivitas pemasaran, akuisisi, usulan pembiayaan calon nasabah atau nasabah segmen mikro serta memelihara kualitas pembiayaan mikro agar dapat mencapai target dengan maksimal.
- n. Non-Banking Staff*
- Bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian tugas pokok non banking staff antara lain :
- 1) Security, bertugas : untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang ke khasanah bersama teller pejabat bank), pengawalan penyetoran uang, membantu customer service dalam penjualan shar-e, memberi nomor antrian kepada nasabah, dan selalu memberi salam dan membuka pintu bagi nasabah yang datang.
  - 2) Office Boy, bertugas : menjaga kebersihan dan kerapian, memelihara perlengkapan, peralatan, dan harta kantor, membantu kegiatan crew yang lain, membuat minuman bagi karyawan/i.

- 3) Driver, bertugas : dalam bagian transportasi dan memelihara kendaraan kantor.
4. Struktur Organisasi BSI KC Parepare

Struktur organisasi dapat berupa gambaran tentang serangkaian kegiatan yang bertujuan agar setiap kelompok yang ada di dalamnya dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Parepare adalah bentuk lini staf. Bentuk lini staf merupakan suatu bentuk struktur organisasi yang mana kekuasaan mengalir secara langsung dari Pimpinan PT.Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Parepare, kemudian terus menuju ke karyawan-karyawan dibawahnya yang menjalankan semua fungsi bagian pengawasan dalam bagian masing-masing.



Gambar 4.1 Struktur BSI KC Parepare

## B. Hasil Penelitian

### 1. Fitur E-mas pada Beyond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern

Fitur E-mas pada Beyond by BSI, yang tersedia di BSI KC Parepare, merupakan inovasi yang signifikan dalam berinvestasi emas. Melalui aplikasi Beyond by BSI, nasabah di Parepare dapat dengan mudah membeli, menjual, dan mengelola emas mereka secara digital. Kemudahan dan kecepatan transaksi menjadi daya tarik utama, memungkinkan nasabah berinvestasi kapan saja dan dimana saja. Keamanan emas terjamin karena disimpan di tempat yang terpercaya, memberikan rasa aman bagi investor. Harga emas yang kompetitif dan transparan juga menjadi keunggulan, memungkinkan nasabah membuat keputusan investasi yang tepat. Fleksibilitas dalam memilih jumlah dan bentuk investasi, baik dalam gram maupun rupiah, memberikan kemudahan bagi berbagai kalangan.

Dalam hal ini, data yang diperoleh akan dievaluasi dan divalidasi menggunakan Teknik pengolahan data Transkripsi dan *editing*. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai informan dan pengamatan akan mengungkap bagaimana layanan fitur E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare. Prinsip-prinsip yang digunakan antara lain:

#### a. Efisiensi

Salah satu aspek yang membuat layanan fitur E-mas menjadi memuaskan adalah efisiensi. Mayoritas responden menekankan bahwa E-mas memberikan efisiensi yang signifikan dibandingkan cara konvensional dalam berinvestasi emas. Efisiensi mengacu pada seberapa baik fitur E-mas memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi atau mengelola investasi emas mereka dengan cepat, mudah, dan tanpa hambatan yang tidak perlu.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

"Kalau melihat atau menilai kemudahan dalam mendukung nasabah yang menggunakan fitur emas, kadang kan nasabah ditanya dlu sudah pernah buka aplikasi Byond, fiturnya apa" saja, kalau sdh paham terkait emas berarti cukup mudah dia gunakan. Dan rata" nasabah disini masih lumayan banyak yg belum tau fitur" emas, tetapi ketika dia sudah tau itu mudah sekali dia pahami. Secara penilaian itu mudah digunakan simpel yg pnting dia sudah paham mengenai menu"nya".<sup>62</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mudah digunakan dan bersifat simple, namun tingkat kemudahan tersebut sangat bergantung pada pemahaman awal nasabah terhadap aplikasi Byond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Novitasari selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

"Iya, sangat membantu buat nabung emas tanpa harus keluar rumah."<sup>63</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan efisiensi kepada nasabah khususnya dalam hal kemudahan dan kenyamanan menabung emas secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengungkapkan bahwa:

"Mengenai fitur E-mas sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi emas secara digital dengan lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Dari sisi operasional bank, fitur ini mengurangi antrian dan beban kerja di unit pembiayaan gadai, sehingga layanan menjadi lebih efisien".<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>63</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.,

<sup>64</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan keamanan, ketersediaan, dan kinerja layanan yang optimal bagi nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Ya, fitur E-MAS sangat membantu untuk transaksi dan menabung emas dengan mudah dan praktis digunakan”<sup>65</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan kemudahan akses terhadap layanan fitur E-mas tanpa harus datang ke kantor cabang.

Selain itu, Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat mudah lewat aplikasi Byond by BSI”<sup>66</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat memperhatikan ketersediaan dan keamanan fitur E-mas. Tujuannya agar nasabah bias nyaman dan tenang bertransaksi E-mas kapan saja.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Ya, sebagai ibu rumah tangga saya sangat terbantu dengan adanya fitur E-mas. Saya bisa menabung emas kapan saja tanpa harus meninggalkan rumah atau meninggalkan anak-anak. Cukup pakai handphone, saya bisa sudah bisa beli atau simpan emas dengan mudah.”<sup>67</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan khususnya bagi nasabah ibu rumah tangga.

<sup>65</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.

<sup>66</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 24 Januari 2025.

<sup>67</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk fitur E-mas cukup gampang dipakai, apalagi buat yang sudah biasa pakai aplikasi BSI Mobile. Panduannya juga jelas, jadi nasabah tidak terlalu bingung”.<sup>68</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare solusi praktis bagi nasabah yang ingin berinvestasi emas dengan mudah, aman dan terjangkau.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, fitur E-mas sangat memudahkan saya sebagai pengusaha. Di tengah kesibukan mengurus usaha, saya tetap bisa menabung dan berinvestasi emas tanpa harus datang ke Bank. Semua bisa saya lakukan lewat aplikasi, cepat dan praktis.”<sup>69</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan efisiensi dan kemudahan bagi nasabah yang berprofesi sebagai Ibu pengusaha.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M. Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, mengungkapkan bahwa:

“Gampang dipakai, ada panduan dari CS siap bantu karena sistem pada fitur E-mas memang dirancang *user-friendly* dan sudah dilengkapi dengan petunjuk jelas. Selain itu, tim cs juga sudah dilatih untuk menjelaskan langkah-langkah secara rinci kepada nasabah, baik secara langsung dikantor maupun melalui layanan digital seperti call center atau chat Byond. Ini membuat nasabah, bahkan yang belum terlalu akrab dengan teknologi, tetap bisa menggunakan fitur ini. Dari sisi kami sebagai pegawai, keberadaan fitur E-mas juga memudahkan dalam mendampingi nasabah karena sistemnya stabil, prosesnya cepat dan bisa diakses kapan saja, dan bisa mengefisienkan waktu.”<sup>70</sup>

<sup>68</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>69</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.

<sup>70</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam bertransaksi di fitur E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat mempermudah, karena dengan fitur E-mas nasabah tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor cabang”.<sup>71</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Parepare melalui Byond by BSI sangat membantu para nasabah, seperti yang dikatakan oleh Ibu Hapidah. Adapun foto pelayanan fitur E-mas pada Byond by BSI dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini.



**Gambar 4.2 Pelayanan fitur E-mas**

Gambar diatas menunjukkan seorang nasabah yang sementara dalam proses pelayanan fitur E-mas di Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

#### b. Ketersedian Sistem

Salah satu aspek yang membuat layanan fitur E-mas menjadi memuaskan adalah ketersediaan sistemnya. Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat penting bagi nasabah karena kemudahan akses adalah manfaat utama, dimana nasabah dapat

<sup>71</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa perlu khawatir aplikasi tidak dapat diakses.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kami bekerja sama dengan tim IT dan pengembang sistem untuk memastikan infrastruktur teknologi selalu diperbarui. Selain itu, dilakukan pemantauan rutin dan perbaikan jika ditemukan gangguan, serta ada sistem backup untuk menghindari downtime yang berkepanjangan”.<sup>72</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan bahwa fitur tersebut tetap berfungsi dengan baik melalui pembaruan sistem, pemantauan untuk mencegah gangguan layanan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kadang ada kendala seperti jaringan lemot, transaksi yang agak lama diproses, atau verifikasi yang gagal. Kalau ada masalah, biasanya kami minta nasabah coba lagi beberapa saat atau hubungi customer service untuk bantuan lebih lanjut”.<sup>73</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait ketersediaan sistem pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih mengalami beberapa kendala teknis, tetapi nasabah dapat mencoba lagi atau menghubungi *customer service* untuk solusi.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tantangan nya yaitu nasabah yang tidak pake hp android karena masih banyak nasabah yang tidak menggunakan hp android. Menyikapi hal seperti itu

<sup>72</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>73</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

biasanya kita arahkan sama anaknya yang biasa datang di temani kemudian diajarkan”.<sup>74</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait ketersediaan sistem pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih banyak nasabah yang tidak menggunakan android, sehingga perlu perdampingan dan edukasi, biasanya melalui anak atau keluarga nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dalam penggunaan fitur E-mas, tantangan teknis yang kadang muncul biasanya seperti aplikasi lemot, jaringan internet tidak stabil, atau fitur E-mas tidak bisa diakses saat ada pemeliharaan sistem. Tapi biasanya pihak Bank langsung menangani dengan cara memberikan pemberitahuan lewat aplikasi, meningkatkan sistem secara berkala, dan menyediakan bantuan melalui CS”.<sup>75</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait ketersediaan sistem pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, sudah cukup baik namun tetap menghadapi tantangan teknis tertentu. Namun fitur ini tetap tersedia dan dapat diakses oleh nasabah dalam waktu yang cukup konsisten.

Lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak M. Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Mengenai kendala selama saya melakukan transaksi belum pernah mengalami yang namanya gangguan teknis dan apabila ada pasti langsung ditangani”.<sup>76</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare berjalan dengan baik tanpa gangguan teknis. Jika ada kendala, masalah tersebut segera ditangani.

---

<sup>74</sup> “Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>75</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>76</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Pernah, kadang aplikasi error atau transaksi tertunda, jadi cukup mengganggu”<sup>77</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih menghadapi kendala teknis pada aplikasi atau transaksi yang tertunda.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Pernah, kadang aplikasinya error atau transaksi tertunda, jadi agak bikin khawatir”<sup>78</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih menghadapi kendala dalam hal kestabilan sistem, khususnya terkait dengan error aplikasi atau transaksi tertunda.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, pernah beberapa kali mengalami gangguan saat pakai fitur E-mas, seperti aplikasi error atau transaksi tertunda. Waktu itu sempat nikin khawatir, apalagi kalau lagi mau belie mas saat harganya turun. Jadi rasanya kurang tenang, karena takut transaksi ngak masuk atau gagal. Tapi biasanya saya tunggu beberapa saat, lalu coba lagi, dan akhirnya bisa. Cuma memang berharap ke depannya aplikasinya bisa lebih stabil supaya makin nyaman dipakai”<sup>79</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih memiliki tantangan dalam hal kestabilan sistem, khususnya saat terjadi gangguan atau error pada aplikasi.

---

<sup>77</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

<sup>78</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025”

<sup>79</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, saya pernah mengalami sedikit gangguan saat menggunakan fitur E-mas, seperti transaksi yang tertunda. Tapi menurut saya itu hal yang wajar dalam layanan digital. Untungnya, gangguannya tidak berlangsung lama dan masih bisa diatasi dengan cepat”.<sup>80</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan, meskipun sesekali mengalami gangguan teknis ringan seperti transaksi tertunda.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak pernah. Selama saya menggunakan fitur E-mas, Alhamdulillah tidak pernah mengalami gangguan. Aplikasinya berjalan lancar dan fitur E-mas selalu bisa diakses kapan saja saya butuhkan dan membuat saya merasa lebih tenang, apalagi saya bisa menabung atau membeli emas tanpa harus datang ke Bank”<sup>81</sup>.

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berjalan dengan baik dan stabil, karena tidak ditemukan adanya gangguan selama penggunaannya.

### c. Pemenuhan

Salah satu aspek yang membuat layanan fitur E-mas menjadi memuaskan adalah pemenuhannya. Bank Syariah Indonesia KC Parepare mencakup berbagai aspek untuk memastikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam berinvestasi emas secara syariah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

<sup>80</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>81</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.*”

“Mengenai verifikasi berarti wawancara, kebutuhannya apa, keperluannya apa, baru kita bisa kasih produk, produk mana yang cocok karena di fitur emas itu ada 3 produk cicil emas, tabungan emas dan gadai emas tetapi ini masih di aplikasi BSI Mobile dan sekarang itu sudah ada aplikasi terbaru yaitu Byond by BSI dimana fitur E-mas nya itu hanya berfokus pada pembelian Emas atau tabungan emas”.<sup>82</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait pemenuhan pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, verifikasi dilakukan melalui wawancara untuk memahami kebutuhan nasabah sebelum menentukan produk yang sesuai.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“E-MAS dirancang agar nasabah bisa membeli, menjual, dan mencicil emas dengan mudah melalui BSI Mobile. Kami juga menyediakan fitur simulasi harga emas dan informasi pasar agar nasabah bisa mengambil keputusan yang lebih baik”.<sup>83</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait pemenuhan pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi emas, termasuk pembelian, penjualan, dan cicilan emas melalui Byond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Verifikasi dilakukan pakai data yang sudah terdaftar, seperti KTP, nomor rekening, dan kode OTP yang dikirim ke HP nasabah saat transaksi”<sup>84</sup>

<sup>82</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>83</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>84</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait pemenuhan pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mencakup aspek keamanan dan validasi identitas nasabah untuk memastikan transaksi aman dan terpercaya.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Proses verifikasi yang dilakukan ke nasabah itu cukup ketat karena menyangkut transaksi emas yang bernilai tinggi dan bersifat investasi. Biasanya nasabah akan diminta untuk login melalui aplikasi Byond by BSI dengan keamanan berlapis seperti PIN, OTP dan verifikasi identitas”.<sup>85</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare keamanan dan validasi data nasabah menjadi prioritas utama dalam setiap bertransaksi.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dicek lewat akun, OTP, dan riwayat transaksi untuk memastikan bahwa yang mengakses dan melakukan transaksi benar-benar pemilik akun. Dimana OTP berfungsi sebagai lapisan keamanan tambahan agar transaksi tidak bisa dilakukan sembarangan”.<sup>86</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan keamanan dan validasi setiap transaksi dengan memverifikasi data yang relevan sebelum diproses, untuk memastikan keabsahan identitas serta mencegah potensi penyalahgunaan layanan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>85</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>86</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

“Sebagai ibu rumah tangga saya merasa terbantu karena bisa menabung emas dengan mudah lewat aplikasi tanpa harus ke Bank. Selain praktis, fitur ini juga sesuai dengan prinsip syariah, jadi saya merasa lebih tenang dan yakin”.<sup>87</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya bagi ibu rumah tangga, dalam menjalankan aktivitas secara praktis.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Lumayan, tapi masih bisa lebih dikembangkan lagi seperti menambah fitur yang lebih mudah dipahami bagi nasabah yang belum terlalu familiar dengan teknologi. Misalnya, ada tutorial atau panduan lebih jelas tentang cara menggunakan fitur E-mas”.<sup>88</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur Emas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah cukup baik. Namun masih memiliki ruangan untuk pengembangan, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Dengan fitur ini, saya bisa mulai berinvestasi emas dari nominal kecil, langsung lewat aplikasi, jadi praktis dan sesuai dengan prinsip syariah sehingga saya merasa lebih aman dan tenang dalam mengelola keuangan sejak dulu”.<sup>89</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah kalangan mahasiswa.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah memenuhi dari segi kemudahan akses, fleksibilitas, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Sebagai mahasiswa, saya merasa fitur E-mas membantu

---

<sup>87</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara Di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>88</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara Di Parepare*, 27 Januari 2025.”

<sup>89</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara Di Pinrang*, 28 Januari 2025.”

karena bisa diakses kapan saja lewat aplikasi, tidak butuh nominal besar untuk mulai menabung emas, dan tetap sesuai dengan nilai-nilai syariah”.<sup>90</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah khususnya bagi kalangan mahasiswa dan fitur ini dinilai praktis karena bisa digunakan kapan saja.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagian besar sudah, terutama bagi yang ingin menabung sesuai dengan prinsip syariah. Jika ada pengembangan lebih lanjut, tentu akan semakin baik dan bisa menjangkau lebih banyak lagi nasabah, termasuk yang belum akrab dengan teknologi”.<sup>91</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sebagian besar telah memenuhi kebutuhan nasabah. Namun masih terdapat peluang untuk pengembangan fitur dan peningkatan edukasi.

#### d. Privasi

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Password, Pin dan tambahan data lainnya seperti OTP yang di kirim ke nomor terdaftar saat login atau melakukan transaksi. Selain itu, sistem juga mencatat dan memverifikasi aktivitas akun secara berkala”.<sup>92</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas terkait privasi pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sistem keamanan dirancang untuk menjaga keamanan informasi pribadi serta mencegah akses yang tidak sah ke akun nasabah.

---

<sup>90</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>91</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>92</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Bank menerapkan enkripsi data, autentikasi berlapis, serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data nasabah. Kami juga rutin melakukan audit keamanan untuk mencegah kebocoran informasi”.<sup>93</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare menunjukkan bahwa Bank berkomitmen menjaga privasi dan keamanan data nasabah dalam setiap transaksi E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Password, Pin dan tambahan data seperti email atau NPWP serta nomor *handphone* yang terdaftar menjadi bagian dari keamanan untuk melindungi privasi pengguna fitur E-mas”.<sup>94</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan perlindungan data nasabah melalui berbagai lapisan verifikasi untuk menjaga keamanan transaksi dan privasi pengguna.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber Bapak M.Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Data terenkripsi, keamanan ketat dan sistem verifikasi seperti penggunaan password, PIN, OTP, serta data pendukung seperti email, NPWP, dan nomor *handphone*”.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>94</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>95</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare melindungi informasi nasabah dan memastikan transaksi dilakukan dengan aman.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Keamanan nasabah dijaga pakai sistem enkripsi data, autentikasi berlapis, dan aturan privasi sesuai standar perbankan. Jadi, data nasabah aman”.<sup>96</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengutamakan keamanan data nasabah, dalam meningkatkan kepercayaan serta daya saing di era modern.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup percaya, tapi tetap waspada soal keamanan data pribadi karena saat ini kejadian digital seperti peretasan dan penipuan onlie masih sering terjadi dan saya tetap berhati-hati agar informasi pribadi saya tidak disalahgunakan”.<sup>97</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare menerapkan sistem keamanan yang ketat, nasabah tetap memiliki sikap waspada terhadap perlindungan data pribadi

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup yakin, karena Bank Syariah Indonesia memiliki sistem keamanan yang baik dan terus meningkatkan perlindungan data nasabah”<sup>98</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berhasil membangun kepercayaan nasabah melalui sistem keamanan yang baik.

<sup>96</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>97</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.

<sup>98</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya sangat yakin, karena sistem keamanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia sudah cukup canggih, seperti penggunaan PIN, OTP, enkripsi data, dan verifikasi berlapis.”<sup>99</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan rasa aman dan keyakinan tinggi bagi nasabah karena sistem keamanannya dinilai canggih dan terpercaya.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya cukup yakin terhadap keamanan data pribadi saya saat menggunakan fitur E-mas, soalnya setiap transaksi selalu butuh PIN dan OTP, jadi tidak bisa sembarang orang untuk mengakses”.<sup>100</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan rasa aman bagi nasabah dalam menjaga data pribadi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup yakin karena selama ini saya belum pernah mengalami masalah, jadi saya merasa aman. Tapi sebagai pengguna digital tetap harus waspada”.<sup>101</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah membangun kepercayaan nasabah muda seperti mahasiswa terhadap keamanan data pribadi yang dimiliki.

#### e. Responsivitas

---

<sup>99</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara, 23 Januari 2025.”

<sup>100</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara Di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>101</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 27 Januari 2025.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami usahakan secepat mungkin, biasanya dalam beberapa jam atau maksimal sehari, tergantung tingkat kesulitan masalahnya”<sup>102</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki tingkat responsivitas yang tinggi dalam menangani permasalahan yang dihadapi nasabah, khususnya terkait layanan fitur E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami memiliki layanan call center, customer service di cabang, serta fitur pengaduan di aplikasi BSI Mobile. Setiap keluhan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur dan ditangani oleh tim yang bertanggung jawab”<sup>103</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare terkait responsivitas meningkatkan kepuasan nasabah, membangun kepercayaan, serta memperkuat daya saing bank dalam layanan perbankan digital.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat cepat karena memburu target dan juga demi menjaga kepuasan nasabah. Tim operasional biasanya langsung merespons keluhan atau kendala yang masuk, apalagi jika menyangkut transaksi atau gangguan teknis”<sup>104</sup>.

<sup>102</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>103</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>104</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare dalam memberikan layanan fitur E-mas berusaha untuk selalu cepat dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Cepat, siap tangani keluhan nasabah karena tim operasional selalu standby dan berupaya memberikan solusi secepat mungkin. Mereka paham bahwa kenyamanan dan kepercayaan nasabah adalah prioritas, apalagi dalam layanan digital seperti fitur E-Mas yang butuh penanganan cepat saat terjadi kendala”.<sup>105</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan bahwa setiap permasalahan yang dihadapi nasabah dapat segera ditindaklanjuti sehingga kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah tetap terjaga.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Cepat karena ada memang istilah tdk lama tetapi cepat artinya tim operasional bergerak sigap saat ada keluhan masuk tidak menunda-nunda, langsung ditindaklanjuti sesuai prosedur. Meskipun prosesnya tetap mengikuti aturan, tapi dilakukan dengan cepat dan efisien agar nasabah tidak merasa dirugikan atau menunggu terlalu lama”.<sup>106</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan layanan yang cepat dan efisien, sesuai dengan prinsip bahwa pelayanan yang tidak hanya sekadar dilakukan tanpa penundaan, tetapi juga harus benar-benar cepat dan tepat.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>105</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

<sup>106</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

“Pengalaman saya cukup baik, karena saat ada masalah dengan fitur E-Mas, saya langsung datang ke kantor atau hubungi customer service, dan mereka cepat membantu. Petugasnya ramah, sabar menjelaskan, dan langsung menangani kendala saya. Jadi saya merasa terbantu dan nggak bingung sendiri, apalagi saya tidak terlalu paham teknologi”.<sup>107</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan pengalaman yang baik bagi nasabah, dalam hal penanganan masalah atau kendala.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup memuaskan. Waktu itu sempat ada kendala saat transaksi, tapi saya langsung hubungi customer service lewat aplikasi dan dibantu dengan cepat. Responnya jelas dan solusinya mudah diikuti. Jadi meskipun awalnya bingung, saya merasa terbantu dan nggak butuh waktu lama untuk menyelesaikan masalahnya.”<sup>108</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan dukungan yang cepat dan efektif.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saat ada kendala mengenai fitur E-mas ini saya langsung menghubungi pihak bank dan ditanggapi dengan cepat, proses bantuannya tidak berbelit-belit”.<sup>109</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan pelayanan yang ramah dan penanganan masalah dengan cepat dan mudah dipahami.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>107</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>108</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

<sup>109</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 28 Januari 2025.”

“Selama pakai fitur E-mas, saya belum pernah mengalami gangguan. Transaksi lancar-lancar aja, fiturnya juga gampang dipakai dan apabila terjadi gangguan saya pasti akan langsung menghubungi CS nya”.<sup>110</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur Emas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare berjalan dengan baik dan lancar sehingga meningkatkan kenyamanan nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Pengalaman saya kalau ada masalah dengan fitur E-mas, saya langsung hubungi CS nya dan langsung dibantu dan dijelaskan dengan jelas, jadi saya tidak bingung dan masalahnya langsung beres”.<sup>111</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan respon yang cepat terhadap masalah nasabah.

#### f. Kompensasi

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tergantung, kalau kompensasi sih tidak ada tetapi diselesaikan masalahnya dengan cepat kalau menimbulkan kerugian ke nasabah tidak, karena pastinya kita memberikan sesuai apa yang dibutuhkan”.<sup>112</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat mengutamakan penyelesaian masalah dengan cepat dan tepat bagi nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>110</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>111</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>112</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 26 Januari 2025.

“Kami bisa bantu laporin ke tim yang menangani kompensasi. Keputusan akhirnya tetap di pihak manajemen”.<sup>113</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap kendala yang dihadapi nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning *Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Jika gangguan terjadi akibat kesalahan sistem bank, kami akan mengupayakan solusi terbaik, seperti pengembalian dana atau perpanjangan waktu transaksi. Namun, kebijakan kompensasi bergantung pada hasil investigasi setiap kasus”.<sup>114</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki kebijakan penanganan gangguan sistem dengan solusi seperti perpanjangan waktu transaksi.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Biasa dilibatkan tetapi ditolak artinya biasanya saya ikut membantu ketika ada masalah atau kompensasi buat nasabah tapi saya sudah tidak dilibatkan untuk menangani masalah tersebut ”.<sup>115</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki pertimbangan kompensasi bagi nasabah yang mengalami kendala layanan, namun keputusan akhir bergantung pada hasil investigasi.

---

<sup>113</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>114</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>115</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku Owner Kopling Zani, yang mengungkapkan bahwa:

“Selama ini belum ada kompensasi dalam bentuk finansial, namun pihak Bank selalu memberikan informasi dan penanganan yang baik jika ada kendala”.<sup>116</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare belum memberikan kompensasi finansial kepada nasabah, tetapi tetap berupaya memberikan layanan yang baik dalam bentuk informasi dan penanganan kendala.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak, saya belum menerima kompensasi meskipun ada masalah, tapi masalahnya cepat diselesaikan seperti fitur e-mas tidak bisa di akses karena aplikasi mengalami gangguan”.<sup>117</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih memiliki tantangan teknis, seperti gangguan aplikasi yang membuat fitur tidak bisa diakses. Namun, meskipun tidak ada kompensasi yang diberikan kepada nasabah, pihak bank tetap tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Belum pernah, tapi waktu saya sempat alami gangguan di fitur E-mas, misalnya aplikasinya error nggak bisa dibuka, pihak bank langsung bantu”.<sup>118</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam menangani kendala teknis yang dialami oleh nasabah.

<sup>116</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 28 Januari 2025.

<sup>117</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

<sup>118</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini, saya belum pernah menerima kompensasi dari bank atas gangguan yang terjadi saat menggunakan fitur E-mas. Namun, saya melihat bahwa pihak bank lebih fokus pada penyelesaian cepat dan pemulihan layanan, sehingga masalah yang saya alami tidak berlangsung lama”.<sup>119</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare menunjukkan upaya responsif dalam menangani gangguan layanan, meskipun belum disertai dengan pemberian kompensasi secara langsung kepada nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sampai saat ini, saya belum menerima kompensasi dari pihak bank atas kendala yang saya alami saat menggunakan fitur E-mas. Namun, penanganan masalah dilakukan dengan cukup cepat dan informatif”.<sup>120</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare bahwa meskipun nasabah belum menerima kompensasi atas masalah yang dialami saat menggunakan fitur E-mas, pihak bank telah menunjukkan respons yang cepat dan efisien dalam menangani kendala teknis yang terjadi.

#### g. Kontak

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami sering edukasi nasabah lewat *customer service*, media sosial, *website* BSI, dan juga notifikasi di aplikasi”.<sup>121</sup>

---

<sup>119</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>120</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>121</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare secara proaktif melaksanakan edukasi kepada nasabah melalui berbagai saluran komunikasi serta notifikasi dalam aplikasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau sudah pernah cicil emas, tabungan emas ataupun gadai emas. Berarti dia sdh tau mengenai fitur emas karena setiap ada nasabah yang datang pasti diinformasikan bahwa semua lengkap di Byond by BSI”<sup>122</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mengimplementasikan strategi edukasi dan sosialisasi fitur E-mas secara sistematis kepada nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning *Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami menyediakan layanan customer service, live chat di aplikasi, dan layanan bantuan di kantor cabang. Selain itu, ada petunjuk penggunaan fitur di aplikasi Byond by BSI”<sup>123</sup>.

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan dan mendapatkan bantuan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup mudah, saya bisa menghubungi lewat telepon atau aplikasi chat yang ada di Byond. Kalau ada masalah, mereka cepat memberi penjelasan. Bahkan kadang saya bisa langsung ngobrol dengan customer service tanpa perlu menunggu lama”<sup>124</sup>.

---

<sup>122</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>123</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>124</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare adanya upaya mempermudah proses komunikasi dengan nasabah, yang mencerminkan kemudahan dan kecepatan dalam memberikan bantuan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Mudah, karena saya bisa langsung telepon atau pakai aplikasi Byond. Kalau ada masalah, customer service selalu siap membantu dan memberikan penjelasan yang jelas, jadi nggak perlu bingung lama”<sup>125</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki saluran komunikasi yang efektif, yang dapat membantu nasabah dengan cepat, memberikan kesan bahwa layanan pelanggan mereka responsif dan efisien.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Mudah banget, soalnya ada banyak cara untuk menghubungi pihak bank, baik lewat aplikasi Byond, telepon, atau email. Biasanya kalau ada masalah, mereka langsung kasih penjelasan yang jelas”<sup>126</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare berupaya memberikan kemudahan dalam pelayanan, yang berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Informasi dan bantuan dari pihak bank sangat mudah diakses dan biasanya, ketika ada masalah, customer service langsung memberikan solusi yang jelas dan cepat.”<sup>127</sup>

---

<sup>125</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

<sup>126</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

<sup>127</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses informasi dan mendapatkan bantuan terkait layanan E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa cukup mudah. Biasanya saya menghubungi mereka lewat call center atau chat di aplikasi. Responsnya juga cepat, jadi bisa langsung lanjutkan bisnis tanpa masalah besar”.<sup>128</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi dan mengatasi masalah secara cepat.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dengan cara memandu nasabah secara langsung seperti memberikan penjelasan yang jelas tentang penggunaan fitur E-mas, membantu nasabah melalui langkah-langkah yang tepat saat terjadi masalah”.<sup>129</sup>

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan nasabah memahami dan dapat memanfaatkan fitur yang tersedia dengan optimal, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

<sup>128</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>129</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 24 Januari 2025.*

## 2. Pengembangan Strategis layanan fitur Emas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern

### a. Tipe Produk dan Jasa

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat baik karena memudahkan nasabah untuk berinvestasi jangka panjang, dimana strategi yang dilakukan yaitu terus meningkatkan digitalisasi produk dengan terus mengembangkan fitur E-mas yang dulunya di BSI Mobile itu terbagi menjadi 3 bagian dan sekarang di platform digital Beyond by BSI sudah menjadi fitur E-mas yang hanya berfokus pada Investasi”.<sup>130</sup>

Paparan diatas menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menyediakan layanan yang mendukung kemudahan nasabah dalam berinvestasi jangka panjang.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Mutiara selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Paling sering pakai fitur beli dan jual emas yaitu pembelian dan penjualan emas yang menjadi kebutuhan dominan bagi nasabah”.<sup>131</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki layanan beli dan jual emas yang banyak digunakan oleh nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Bagus, aman, praktis, buat transaksi emas digital karena semuanya bisa dilakukan langsung dari aplikasi tanpa harus ke bank. Jadi hemat waktu dan tenaga, apalagi kalau lagi sibuk”.<sup>132</sup>

---

<sup>130</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 24 Januari 2025.

<sup>131</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>132</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menawarkan layanan transaksi emas digital yang mudah, aman, dan praktis.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Secara umum, fitur ini cukup oke buat investasi emas digital dan mengenai Pengembangan strategi yang diharapkan untuk fitur E-mas adalah peningkatan dari sisi kemudahan, edukasi, dan keamanan”.<sup>133</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menyediakan fitur investasi emas digital yang dinilai cukup baik oleh nasabah.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya, kalau mengenai kualitas fitur E-mas itu sudah baik, dan strategi yang bisa dilakukan BSI untuk meningkatkan layanan fitur E-mas yaitu memperluas edukasi kepada nasabah tentang manfaat dan cara kerja investasi emas melalui social media dan webinar.”<sup>134</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah memiliki kualitas yang baik untuk nasabah yang ingin berinvestasi.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Menarik karena menawarkan cara investasi emas yang mudah, praktis dan sesuai dengan prinsip syariah, kalau mengenai strategi kami akan terus mengembangkan fitur ini agar nasabah bisa lebih mudah”.<sup>135</sup>

<sup>133</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>134</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>135</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

Berdasarkan paparan diatas yang menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mempunyai layanan yang menarik bagi nasabah yang menunjukkan bahwa fitur yang ditawarkan cukup diminati.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagai nasabah, fitur E-mas yang paling sering saya gunakan karena dalam fitur tersebut saya bisa melakukan investasi kapan saja tanpa harus repot-repot datang ke Bank”<sup>136</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare menawarkan kemudahan bagi nasabah untuk investasi emas secara digital.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Layanan fitur E-mas yang paling sering saya gunakan karena dengan fitur ini, saya bisa menyisihkan sedikit uang setiap bulan untuk membeli emas tanpa harus repot ke Bank”<sup>137</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan investasi emas secara rutin.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Yang paling sering saya gunakan itu fitur E-mas, soalnya bisa disesuaikan dengan kondisi pasar. Kalau harga emas naik, saya bisa jual, dan kalau turun, saya beli lagi buat simpanan”.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah, khususnya bagi pelaku usaha dalam mengelola investasi secara strategis.<sup>138</sup>

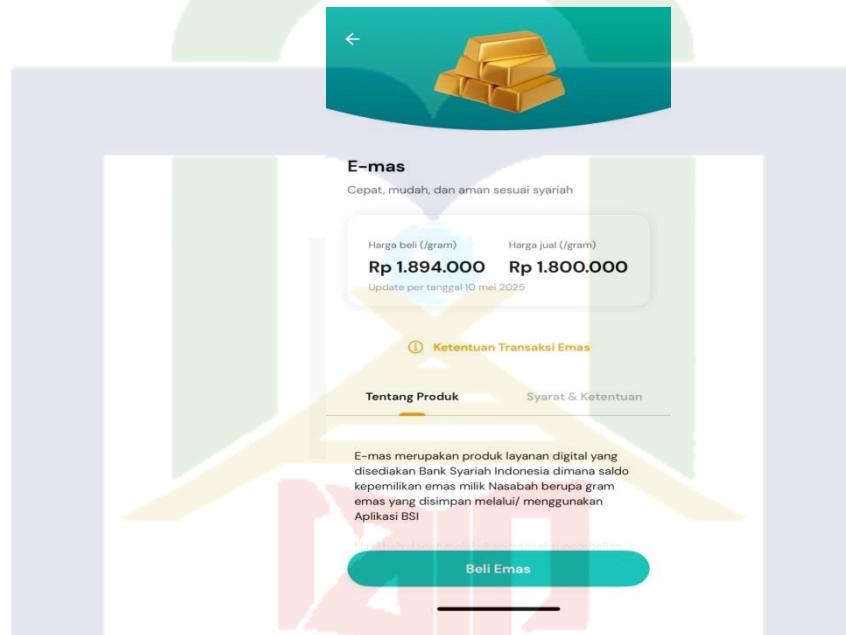
<sup>136</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025.”

<sup>137</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Nasabah bisa membeli emas, menjual emas, mencicil emas, serta mendapatkan informasi harga emas terbaru. Ada juga fitur gadai emas bagi nasabah yang ingin memperoleh pembiayaan dengan jaminan emas digital”.<sup>139</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki layanan emas digital yang lengkap. Adapun fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi Beyond by BSI dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini.



**Gambar 4.3 Fitur E-mas**

Gambar diatas menunjukkan fitur E-mas yang disediakan dalam aplikasi Beyond by BSI. E-mas merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia dimana saldo kepemilikan emas milik Nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui menggunakan Aplikasi BSI.

<sup>138</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>139</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.*

### b. Tipe Konsumen

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Hampir semua nasabah gadai dan nasabah retail yang terbiasa menabung atau berinvestasi emas, termasuk ibu rumah tangga, pelaku usaha kecil dan karyawan. Kedepannya diperkirakan akan semakin meningkat yaitu generasi muda dan pelaku UMKM digital”.<sup>140</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menggunakan fitur Byond by BSI untuk transaksi emas. Nasabahnya beragam, dari yang butuh dana cepat, pelaku usaha, hingga investor.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning *Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Target utama adalah nasabah yang ingin berinvestasi emas, baik individu maupun UMKM yang membutuhkan emas sebagai aset likuid”.<sup>141</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berfokus pada layanan yang mendukung investasi emas, dengan menyediakan fitur E-emas pada Byond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Biasanya yang tertarik investasi jangka panjang atau yang ingin simpan emas sebagai aset aman”<sup>142</sup>

Paparan diatas menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menargetkan nasabah yang melihat emas sebagai investasi yang stabil.

---

<sup>140</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>141</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>142</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Nasabah yang update tentang komunikasi, pengguna media social, whatsapp atau platform lainnya seperti ibu rumah tangga, karyawan kantor maupun pengusaha kecil yang mempromosikan produknya lewat social media”<sup>143</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan nasabah tetap mendapatkan informasi terbaru mengenai layanan bank, termasuk fitur E-mas pada Byond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Alasan utamanya karena aman dan fleksibel. Saya bisa beli emas secara syariah dan simpanannya terjamin tanpa harus repot bawa fisik emas kemana-mana”<sup>144</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan jaminan keamanan dan kemudahan, terutama dalam mengelola simpanan emas.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya pakai fitur E-mas karena bisa pantau harga emas dan transaksi kapan saja. Praktis buat investasi jangka pendek atau jangka panjang sesuai kondisi bisnis saya”<sup>145</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat mendukung kebutuhan investasi dan fleksibilitas.

<sup>143</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 24 Januari 2025.*

<sup>144</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.”*

<sup>145</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.”*

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya pakai karena ingin mulai investasi sejak dini. Fitur E-mas mudah digunakan dan bisa mulai dari nominal kecil, cocok banget buat mahasiswa seperti saya”.<sup>146</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berhasil menjangkau generasi muda, khususnya mahasiswa, melalui kemudahan akses dan nominal investasi yang rendah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas saya gunakan untuk diversifikasi keuangan. Sebagai mahasiswa yang juga jualan online, ini jadi cara aman buat alihkan sebagian penghasilan ke investasi”.<sup>147</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu mendukung strategi keuangan anak muda yang memiliki usaha.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Karena fitur E-mas memudahkan saya menabung dari rumah, jadi gak perlu ke bank. Saya bisa sisihkan uang belanja sedikit-sedikit buat belie mas sebagai tabungan masa depan”.<sup>148</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memudahkan bagi ibu rumah tangga untuk menabung emas tanpa harus keluar rumah.

---

<sup>146</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.*”

<sup>147</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.*”

<sup>148</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang, 27 Januari 2025.*”

### c. Kondisi Geografis

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur ini bisa digunakan oleh semua nasabah di seluruh Indonesia, terutama mereka yang memiliki akses ke Byond by BSI. Jadi meskipun nasabah berada di daerah terpencil, selama ada jaringan internet dan aplikasi Byond by BSI, nasabah tetap bisa transaksi emas secara digital”.<sup>149</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan bahwa layanan digital, termasuk fitur E-mas di Byond by BSI, dapat diakses oleh seluruh nasabah di Indonesia.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Ibu Husni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tidak pernah mengalami kendala lokasi dalam mengakses fitur”.<sup>150</sup>

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah menyediakan akses yang baik, luas dan stabil bagi penggunanya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau itu tergantung dari lokasi nasabah lagi dia berada, tetapi klau dikantorkan pasti dibekali dengan WIFI kantor bisa langsung diproses disini. Strategi kedepannya mungkin akan lebih difokuskan pada peningkatan akses digital yang lebih stabil di semua daerah, dan edukasi penggunaan aplikasi secara berkala”.<sup>151</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menyediakan layanan yang baik dalam mendukung aksesibilitas fitur bagi nasabahnya.

---

<sup>149</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>150</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.

<sup>151</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dengan cara manual, biasanya nasabah datang langsung ke kantor dan kami bantu proses pembelian atau penjualan emas lewat aplikasi. Strategi pengembangan kedepannya difokuskan pada peningkatan literasi digital nasabah, khususnya bagi yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Byond by BSI”.<sup>152</sup>

Gagasan diatas menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih menyediakan opsi layanan secara manual bagi nasabahnya.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Transaksi bisa dilakukan kapan saja selama ada internet. Kalau susah sinyal, nasabah bisa datang langsung ke cabang buat bantuan”.<sup>153</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Selama ada internet, transaksi bisa dilakukan kapan saja.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Pernah, sinyal ditempat saya kadang tidak stabil jadi aplikasi agak lambat. Tapi kalau pas sinyal bagus, lancar-lancar aja”.<sup>154</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare lokasi geografis masih menjadi faktor yang mempengaruhi aksesibilitas terhadap fitur E-mas.

---

<sup>152</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>153</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>154</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Tergantung tempat, kalau saya lagi di kampus atau kota besar, aksesnya mudah. Tapi kalau pulang kampong, sinyal suka susah”.<sup>155</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih adanya kesenjangan digital yang terjadi antar wilayah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Pernah, kalau pas dilokasi usaha yang jauh dari kota, kadang aplikasi susah dibuka. Jadi saya tunggu pas lagi ditempat yang sinyalnya bagus”.<sup>156</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih keterbatasan jaringan internet di daerah yang menjadi hambatan dalam pemanfaatan fitur E-mas.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Selama ini sih masih aman. Soalnya saya tinggal di area yang jaringan internetnya bagus. Tapi teman-teman saya di pelosok katanya sering susah akses”.<sup>157</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare secara umum dapat diakses dengan baik di wilayah dengan jaringan internet yang stabil, namun masih menghadapi tantangan di daerah terpencil.

---

<sup>155</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.*”

<sup>156</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>157</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.*”

#### d. Sumber-sumber Utama

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sistem teknologi yang andal karena dibangun dengan infrastruktur digital yang kuat, didukung oleh server yang stabil, pengamanan data berlapis, serta pemantauan sistem secara *real-time* oleh tim IT. Dan memastikan setiap transaksi nasabah melalui fitur E-mas berjalan lancar, minim gangguan, dan terlindungi dari risiko kebocoran data. Keandalan ini menjadi fondasi penting dalam menjaga kepercayaan nasabah dan mendukung strategi pengembangan layanan berbasis digital dan efisien.”<sup>158</sup>

Berdasarkan paparan diatas menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mengandalkan sistem teknologi yang andal untuk mendukung kelancaran layanan bagi nasabahnya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Digital, Tim IT, karena memastikan sistem berjalan dengan lancar dan aman untuk digunakan nasabah, dan juga bertanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan rutin, peningkatan sistem, serta menangani gangguan teknis secara tepat”.<sup>159</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan layanan perbankan tetap berjalan lancar dan dapat diakses dengan mudah oleh nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sistem IT yang stabil, keamanan data yang kuat, dan customer service yang siap bantu kapan saja”.<sup>160</sup>

<sup>158</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>159</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

<sup>160</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan layanan tetap lancer dengan sistem IT yang stabil, keamanan data yang terjaga, dan customer service yang siap membantu.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sumber daya utama yaitu sistem teknologi yang andal, tim IT untuk pemeliharaan sistem, SDM operasional yang menangani transaksi, serta dukungan finansial dari bank untuk pengelolaan emas”.<sup>161</sup>

Gagasan ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengandalkan teknologi yang kuat, SDM operasional untuk transaksi, dan dukungan finansial dari Bank untuk pengelolaan emas tetap aman dan stabil.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sumber dayanya cukup karena semua bahkan pegawai disini, bahkan yang organik maupun non organik semua tau fitur emas, jadi bisa dia sampaikan sama nasabah, nasabah apapun itu baik nasabah waiting customer, pembiayaan, lending semua pasti bisa ditawarkan, karena semua pegawai tau siapapun ditanya pasti pegawai tau dan bisa menjelaskan terkait fitur emas termasuk security”.<sup>162</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mempunyai sumber daya yang cukup untuk mendukung fitur E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Faktor utama menurut saya yaitu kemudahan akses dan kecepatan transaksi. Sebagai pengusaha, saya butuh layanan yang efisien dan fitur E-mas ini

---

<sup>161</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>162</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

membantu saya dalam mengelola tabungan emas tanpa harus meninggalkan aktivitas usaha”.<sup>163</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu memberikan kebutuhan nasabah dengan mobilitas tinggi melalui sistem yang cepat dan mudah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Bagi saya, keandalan fitur E-mas terletak pada keamanan transaksinya. Saya bisa cek riwayat transaksi kapan saja dan semuanya jelas”.<sup>164</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki sistem digital yang transparan dan akuntabel sejalan dengan kebutuhan generasi muda.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa fitur ini bisa diandalkan karena bisa nabung emas sedikit-sedikit dari rumah. Gak perlu repot ke bank, semuanya bisa dilakukan di hp”.<sup>165</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menghadirkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah melalui digitalisasi layanan, khususnya dalam aktivitas menabung emas.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa fitur E-mas ini membantu karena saya bisa tetap punya pegangan dalam bentuk emas tanpa harus keluar rumah. Transaksi gampang, cukup lewat hp dan saya juga merasa tenang karena sistemnya aman dan transparan”.<sup>166</sup>

<sup>163</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>164</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.*”

<sup>165</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang, 27 Januari 2025.*”

<sup>166</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.*”

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mampu memberikan kebutuhan nasabah terutama dari segi kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sya kuliah sambil jualan online, jadi fitur E-mas ini pas banget karena saya bisa investasi dengan modal kecil tapi rutin. Jadi selain usaha jalan, tabungan emas saya terus bertambah. Fitur ini menurut saya praktis dan cocok buat gaya hidup digital”.<sup>167</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berhasil menyaraskan generasi digital yang membutuhkan fleksibilitas, kecepatan, dan keterjangkauan.

#### e. Strategi Fungsional

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami rutin melakukan pembaruan sistem, mengembangkan fitur baru sesuai kebutuhan nasabah, serta meningkatkan edukasi tentang investasi emas melalui media digital karena kebutuhan dan perilaku nasabah yang terus berubah. Dengan teus berinovasi dan memberikan informasi yang relevan, kami ingin memastikan nasabah merasa nyaman, aman dan percaya dalam menggunakan fitur E-mas sebagai sarana investasi jangka panjang. Dimana strategi fungsionalnya berfokus pada peningkatan kinerja dibidang-bidang utama seperti pemasaran, operasional, sumber daya manusia dan teknologi informasi”.<sup>168</sup>

Berdasarkan paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare terus berupaya meningkatkan layanan dengan rutin memperbarui sistem, mengembangkan fitur sesuai kebutuhan nasabah.

<sup>167</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>168</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami pastikan fitur berjalan lancar dengan monitoring sistem, pembaruan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta peningkatan pengalaman pengguna. Strategi fungsional yang diterapkan yaitu optimalisasi teknologi informasi, pelatihan SDM secara rutin dan kolaborasi antardivisi agar setiap gangguan bisa ditangani dengan cepat dan tepat”.<sup>169</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan fitur tetap lancar dengan monitoring dan pembaruan sistem.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dengan cara mempromosikan, menawarkan langsung kepada nasabah karena tidak semua nasabah tahu dan paham soal fitur E-mas. Jadi, kami aktif menjelaskan manfaat dan cara penggunaannya, apalagi buat mereka yang belum pernah coba. Harapannya, makin banyak yang sadar dan tertarik untuk investasi emas secara syariah melalui aplikasi”.<sup>170</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare aktif mempromosikan fitur E-mas dengan cara promosi dan menawarkan secara langsung kepada nasabah.

Lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Strategi nya disesuaikan dengan standar layanan, ada memang standar layanan nya tentang berapa lama nasabah dilayani. Jadi setiap layanan, termasuk fitur E-mas, punya waktu maksimal untuk dilayani, supaya nasabah tidak menunggu terlalu lama. Misalnya, ketika ada masalah teknis atas pertanyaan dari nasabah, customer service atau petugas digital bamkimh sudah tahu harus respon secepat apa. Selain itu, kami juga memastikan setiap karyawan paham SOP-nya, supaya pelayanan tetap konsisten, cepat, dan sesuai harapan nasabah”.

<sup>169</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>170</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menerapkan strategi layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, termasuk aturan tentang durasi pelayanan bagi nasabah untuk memastikan efisiensi dan kepuasan setiap transaksi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagai mahasiswa yang sedang menjalankan bisnis secara online, fitur E-mas sangat membantu. Saya bisa belie mas sedikit demi sedikit dari penghasilan jualan tanpa harus datang ke bank. Selain itu, fitur ini juga membantu saya belajar investasi sejak muda, karena semuanya bisa dilakukan dari aplikasi. Transaksinya cepat, jelas, dan saya bisa pantau harga emas harian kapan saja. Jadi saya bisa atur kapan waktu yang tepat untuk beli atau jual emas, sesuai dengan kebutuhan”.<sup>171</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mampu memberikan kemudahan akses investasi bagi segmen nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya sangat terbantu dengan fitur E-mas, saya bisa sisihkan uang belanja bulanan untuk beli emas karena dulu kalau mau belie mas harus ke took emas atau bank, sekarang cukup lewat hp saja. Saya juga merasa lebih aman karena transaksi melalui Bank Syariah, sesuai dengan prinsip yang saya yakini”.<sup>172</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menghadirkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah khususnya ibu rumah tangga, dalam melakukan investasi emas secara rutin dan aman.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

<sup>171</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025.”

<sup>172</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

“Menurut saya fitur E-mas sangat memudahkan, apalagi untuk mahasiswa yang ingin mulai belajar investasi tap belum punya banyak modal. Dengan fitur ini, saya bisa belie mas mulai dari nominal kecil, dan itu sangat cocok buat kondisi keuangan mahasiswa. Prosesnya gampang, aplikasinya *user-friendly*, dan saya tida perlu ke bank”.<sup>173</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mengakomodasikan kebutuhan generasi muda, khususnya mahasiswa dalam mengakses instrumen investasi berbasis syariah.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas ini sangat mendukung saya untuk mengatur keuangan usaha dan pribadi. Saya sering pakai fitur jual dan belie mas sebagai bagian dari strategi keuangan. Ketika pemasukan usaha sedang baik, saya alokasikan ke emas melalui fitur ini Kalau sewaktu-waktu saya butuh dana cepat, saya bisa jual emasnya langsung dari aplikasi”.<sup>174</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare berkontribusi dalam mendukung manajemen keuangan pelaku usaha mikro. Melalui kemudahan akses digital.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas sangat membantu karena saya tetap bisa melakukan transaksi dari rumah dengan mudah. Saya bisa beli emas tanpa perlu antri di bank cukup dari aplikasi. Fiturnya juga mudah dipahami, jadi saya merasa terbantu karena setiap transaksi jelas dan aman”.<sup>175</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi prinsip kemudahan akses dalam layanan keuangan syariah berbasis digital.

<sup>173</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

<sup>174</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 28 Januari 2025.”

<sup>175</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

#### f. *Competitive Posture*

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Keunggulan E-MAS adalah integrasi dengan sistem perbankan syariah, sehingga lebih sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, harga kompetitif dan kemudahan transaksi menjadi daya saing utama karena fitur ini memberikan akses yang mudah, cepat, dan aman bagi nasabahuntuk berinvestasi emas sesuai nilai-nilai syariah tanpa riba dan spekulasi. Fitur E-mas juga itu menawarkan nominal transaksi yang memungkinkan siapa saja, termasuk pemilik modal kecil, untuk memulai investasi. Kemudahan akses melalui aplikasi *Byond by BSI* memperkuat inklusi keuangan syariah, sekaligus menjadi strategi kompetitif bank dalam menjawab kebutuhan bpasar digital yang terus berkembang”.<sup>176</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menawarkan E-mas sebagai layanan investasi emas yang sesuai dengan prinsip syariah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau bank lain, saya rasa mungkin fitur emas masih minim yah, masih belum banyak perbankan paling perbankan itupun dia masih gadai. Jadi satu-satunya mungkin kalau kita lihat fitur emas paling mantap itu yah memang BSI kalau yang lain mmng ada tapi mungkin masih belum by teknologi atau aplikasi”.<sup>177</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki keunggulan dalam layanan E-mas dibandingkan bank lain. Banyak perbankan masih terbatas pada layanan gadai emas, sementara BSI telah mengembangkan fitur E-mas yang lebih maju dengan dukungan teknologi dan aplikasi digital.

---

<sup>176</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>177</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kalau fitur di BSI apalagi di beyond sekarang itu lebih ilegal, simpel, dan tetap terjaga keamanannya karena seluruh operasional dan transaksinya diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta dijalankan berdasarkan prinsip perbankan syariah. Selain itu, fitur E-mas diaplikasi Beyond by BSI didukung oleh sistem keamanan yang berlapis seperti enkripsi data, verifikasi dua langkah, dan pengawasan rutin dan tim IT. Ini yang menjadikan layanan tetap mudah diakses oleh nasabah, namun tetap terlindungi dari risiko kebocoran atau penyalahgunaan data”<sup>178</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare terus mengembangkan layanannya, terutama melalui platform Beyond by BSI yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi sesuai prinsip syariah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku *Funding* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Bersaing, unggul dikonsep syariah karena fitur E-mas pada BSI tidak hanya menawarkan kemudahan dan kepraktisan transaksi digital, tetapi juga memastikan seluruh prosesnya sesuai dengan prinsip akad syariah yang bebas dari riba, gharar, dan maisir. Hal tersebut yang menjadi nilai tambah yang kuat, terutama bagi nasabah yang menjadikan aspek halal dan keberkahan sebagai pertimbangan utama dalam berinvestasi. Dengan tetap menjaga standar etika dan kepatuhan syariah, BSI mampu bersaing dengan layanan bank konvensional namun tetap unggul dalam segmen pasar syariah”<sup>179</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki daya saing yang kuat dengan keunggulan pada konsep perbankan syariah.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>178</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>179</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 25 Januari 2025.

“Fitur ini cukup kompetitif karena gampang digunakan dan sesuai dengan prinsip syariah serta didukung oleh teknologi digital yang terus diperbarui untuk memberikan pengalaman transaksi yang cepat, aman dan transparan bagi nasabah. Selain itu, dalam pembelian emas mulai dari nominal kecil memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk ikut serta dalam investasi, menjadikannya sebagai pilihan yang inklusif dan strategis dalam pengelolaan keuangan syariah”.<sup>180</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare membuat layanan lebih menarik bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dalam bertransaksi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya memilih fitur E-mas dari BSI karena transaksinya cepat, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah. Sebagai pelaku usaha kecil, saya membutuhkan platform investasi yang fleksibel, aman, dan bisa saya akses kapan saja tanpa harus meninggalkan tempat usaha”.<sup>181</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dinilai efektif dalam memenuhi kebutuhan pelaku usaha mikro dan kecil.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya pilih E-mas karena bisa beli emas muali dari nominal kecil dan aplikasinya juga bagus. Cocok banget buat mahasiswa yang ingin belajar investasi sejak dini tapi masih punya keterbatasan dana”.<sup>182</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menjangkau segmen mahasiswa sebagai investor pemula.

---

<sup>180</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>181</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>182</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 27 Januari 2025.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya lebih suka E-mas karena bisa belie mas sedikit demi sedikit dari rumah. Dulu saya harus ke took emas, sekarang tinggal buka aplikasi. Prosesnya gampang dan saya merasa tenang karena sesuai dengan prinsip syariah”.<sup>183</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan kemudahan bagi ibu rumah tangga dalam mengakses investasi emas.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya menjalankan bisnis kecil-kecilan sambil kuliah, dan fitur E-mas sangat membantu. Ketika adan keuntungan usaha, saya bisa langsung investasikan ke emas. Praktis dan aman, gak ganggu aktivitas kuliah saya”.<sup>184</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dirancang secara strategis untuk mendukung kebutuhan multitasking bagi nasabah yang juga berwirausaha.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Biaya administrasi yang lebih terjangkau dibandingkan layanan sejenis dari bank lain. Melalui fitur E-mas saya bisa menabung emas dari nominal kecil tanpa khawatir potongan bulanan yang besar. Layanan ini sangat membantu saya untuk tetap punya simpanan tanpa harus keluar rumah atau repot-repot datang ke bank ”.<sup>185</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menawarkan biaya administrasi yang lebih terjangkau dibandingkan dengan bank lain. Hal ini yang menjadi salah satu keunggulan BSI dalam memberikan layanan

---

<sup>183</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>184</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>185</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.”

perbankan yang lebih efisien dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga lebih menguntungkan bagi nasabah.

### **3. Efektivitas Fitur E-mas pada aplikasi Beyond by BSI sebagai strategi bersaing di era modern**

#### **a. Kejelasan Tujuan Program**

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat memahami karena saya memang ditugas bagian emas memang. Jadi tujuannya itu adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi emas secara digital, baik itu beli, jual, maupun simpan emas tanpa harus datang langsung ke kantor. Kami ingin membuat nasabah merasa lebih nyaman dan aman saat menggunakan produk-produk BSI. Selain itu, fitur ini juga menjadi bagian dari inovasi layanan yang berbasis teknologi yang mendukung prinsip syariah dan menjawab kebutuhan nasabah”.<sup>186</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, terutama dalam fitur E-mas.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tujuannya adalah memberikan akses mudah bagi nasabah untuk berinvestasi emas sesuai prinsip syariah serta meningkatkan daya saing BSI di era digital karena investasi emas merupakan salah satu perlindungan asset yang diminati masyarakat, terutama dalam kondisi ekonomi yang fluktuatif. Dengan menyediakan fitur E-mas secara digital, BSI dapat menjangkau lebih banyak nasabah tanpa batasan lokasi, sekaligus menunjukkan komitmen terhadap inovasi berbasis teknologi dan kepatuhan syariah.”<sup>187</sup>

---

<sup>186</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

<sup>187</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berupaya memberikan akses yang mudah bagi nasabah untuk berinvestasi emas sesuai dengan prinsip syariah, dimana layanan tersebut menjadi salah satu strategi BSI untuk meningkatkan daya saing di era modern.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tujuan utama itu tabungan emas karena emas dianggap sebagai instrument investasi yang stabil dan tahan terhadap inflasi, sehingga cocok dijadikan puluhan menabung jangka panjang oleh masyarakat. Melalui fitur E-mas, Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menabung emas secara berkala dengan nominal kecil, tanpa harus datang langsung ke bank.”<sup>188</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menyediakan berbagai layanan investasi emas, seperti gadai emas, cicil emas, dan tabungan emas. Layanan ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola emas sesuai dengan kebutuhan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Tujuan utamanya buat mempermudah investasi emas digital yang sesuai syariah karena banyak nasabah yang ingin berinvestasi dengan cara yang praktis, aman dan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Fitur E-mas sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin memiliki emas tanpa harus repot menyimpannya secara fisik, serta memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja lewat aplikasi. Selain itu, fitur ini tidak hanya mempermudah, tetapi juga memperkuat daya saing Bank Syariah Indonesia di era digital”<sup>189</sup>.

---

<sup>188</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>189</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berfokus pada kemudahan investasi emas digital. Nasabah dapat berinvestasi emas secara praktis, aman dan halal.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Jelas, buat investasi emas lebih gampang dan syariah dengan adanya fitur E-mas yang memungkinkan nasabah beli, jual dan simpan emas langsung lewat aplikasi, tanpa harus datang langsung ke bank. Prosesnya cepat, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah, jadi nasabah merasa lebih tenang dan aman. Dan juga fitur ini membantu masyarakat dari berbagai latar belakang untuk berinvestasi, bahkan dengan nominal yang kecil”.<sup>190</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menghadirkan layanan investasi emas yang lebih mudah dan nasabah dapat bertransaksi lebih nyaman dan aman sesuai dengan ketentuan perbankan syariah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya, tujuan fitur E-mas cukup jelas, untuk mempermudah mahasiswa seperti saya mulai dari belajar investasi emas dengan cara praktis dan terjangkau. Lewat aplikasi, saya bisa belie mas mulai dari nominal kecil, jadi sangat cocok untuk kondisi finansial saya. Saya juga merasa lebih aman karena transaksinya dilakukan melalui bank syariah”.<sup>191</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mampu menjangkau segmen mahasiswa dengan menghadirkan kemudahan dan keamanan dan akses investasi yang inklusif.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya paham betul tujuan fitur E-mas yaitu memfasilitasi investasi emas yang fleksibel dan bisa diakses kapan saja. Fitur ini juga membantu saya dalam

---

<sup>190</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

<sup>191</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

menyisihkan keuntungan usaha ke dalam bentuk tabungan emas, tanpa harus menyita waktu untuk ke bank, Semuanya bisa diatur lewat aplikasi”.<sup>192</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan tujuan yang sangat jelas dalam mengelola keuangan dengan cara syariah dan digital melalui investasi emas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa tujuannya sudah jelas, Fitur ini juga sangat membantu saya yang ingin menyimpan uang dalam bentuk emas secara bertahap. Tidak perlu keluar rumah, cukup lewat hp, Apalagi sistemnya syariah, saya merasa tenang”.<sup>193</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan solusi investasi yang aman, nyaman dan mudah diakses serta sejalan dengan transformasi layanan berbasis digital.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya, tujuannya sangat jelas, untuk bantu ibu-ibu seperti saya supaya bisa nabung emas dari rumah. Tidak perlu antri ke Bank, cukup buka aplikasinya. Jadi uang belanja bisa saya sisihkan dikit-dikit untuk beli emas”.<sup>194</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengelola keuangan dan perencanaan masa depan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku Owner Kopling Zani, yang mengungkapkan bahwa:

“Ya, sebagai sarana investasi emas yang aman dan berbasis syariah”.<sup>195</sup>

<sup>192</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025.”

<sup>193</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

<sup>194</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>195</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 28 Januari 2025.

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menyediakan layanan investasi emas yang aman dan berbasis syariah. Dengan fitur ini, nasabah bisa berinvestasi tanpa khawatir, karena semua transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan tetap terjaga keamanannya.

#### b. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan Program

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat terlibat dalam proses strategi pencapaian tujuan karena setiap perencanaan dan implementasi layanan, termasuk fitur E-mas, melibatkan koordinasi antar berbagai unit seperti pemasaran, IT, dan layanan nasabah. Keterlibatan ini penting agar strategi yang dijalankan tepat sasaran, selaras dengan kebutuhan nasabah, dan mampu meningkatkan daya saing bank secara keseluruhan”.<sup>196</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki CS yang aktif dan terlibat dalam menjalankan stratei untuk mencapai tujuan program.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Pasti tapi secara aplikasi kita tidak dilibatkan secara langsung karena tim IT yang menangani hal terkait fitur” nya semua, kalau untuk pemasaran nya kami terlibat langsung karena kami harus sosialisasi kesemua nasabah, baik nasabah landing maupun nasabah pembiayaan. Kami menjadi ujung tombak dalam memastikan nasabah memahami dan menggunakan fitur dengan tepat”.<sup>197</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki pembagian peran yang jelas dalam pengelolaan fitur digital dan pemasaran.

---

<sup>196</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>197</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

Tim IT bertanggung jawab penuh dalam pengembangan aplikasi dan fitur, untuk tim pemasaran berperan aktif dalam mensosialisasikan layanan kepada semua nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat dilibatkan, semua karyawan dilibatkan karena bukan hanya tanggung jawab satu divisi saja. Kami semua diberikan pemahaman, pelatihan, dan juga target dalam edukasi dan sosialisasi kepada nasabah. Jadi baik dari *frontliner*, marketing, hingga layanan digital semua punya peran agar fitur ini berjalan optimal”.<sup>198</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menerapkan pendekatan yang inklusif, dimana semua karyawan terlibat dalam mendukung berbagai program dan layanan Bank.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, saya merasa fitur E-mas ini memang dirancang untuk memudahkan. Saya bisa pantau harga emas *real-time* dan langsung jual atau beli sesuai kondisi pasar. Ini sangat membantu buat pengusaha seperti saya yang butuh fleksibilitas dan efisiensi dalam mengelola asset. Fitur ini juga praktis, gak perlu lagi datang langsung ke bank”.<sup>199</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare strategi pencapaian fitur E-mas telah diarahkan pada efisiensi operasional dan kemudahan akses.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>198</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>199</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

“Fitur E-mas sudah memudahkan saya, apalagi sekarang serba digital. Saya tidak perlu lagi antri di bank untuk belie mas. Dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami, saya tetap bisa bertransaksi dengan aman”.<sup>200</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan strategi yang baik untuk nasabah dengan memudahkan transaksi di fitur E-mas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya ini sangat memudahkan dimana saya bisa beli emas dari rumah, cukup sisihkan uang belanja bulanan. Tidak ribet, tidak perlu ke bank. Jadi bisa tetap hemat waktu dan aman karena semua lewat aplikasi BSI”.<sup>201</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki strategi *user-friendly* dan berbasis kebutuhan sehari-hari masyarakat dan menjadi landasan dalam pengembangan fitur E-mas.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa sangat memudahkan saya karena bisa digunakan kapan saja. Saya bisa sisihkan keuntungan usaha mingguan buat beli emas, dan semua dilakukan lewat aplikasi dan ini cara yang cerdas buat nabung sekaligus investasi tanpa ganggu aktivitas saya”.<sup>202</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare membuat strategi fleksibilitas dan integrasi digital pada fitur E-mas mendukung gaya hidup kalangan muda.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>200</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>201</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>202</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

““Saya merasa sangat terbantu, karena fitur ini bisa diakses dari hp dan bisa mulai investasi dari nominal kecil. Gak harus punya banyak uang dulu buat mulai nabung emas, ini cocok buat anak muda yang baru belajar mengelola keuangan”.<sup>203</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berhasil menyangsar segmen generasi muda dengan strategi pengembangan layanan berbasis digital yang mudah diakses.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami terus meningkatkan infrastruktur teknologi, memperbanyak sosialisasi kepada nasabah, serta menjalin kerja sama dengan mitra bisnis untuk memperluas jangkauan layanan”.<sup>204</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare berupaya untuk terus meningkatkan teknologi, memperluas sosialisasi kepada nasabah, dan menjalin kerja sama dengan mitra bisnis. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar 4.3 dibawah ini.



**Gambar 4.4 Dokumentasi Sosialisasi di KSOP Parepare**

<sup>203</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>204</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.

Gambar diatas menunjukkan dokumentasi sosialisasi investasi E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 12 Februari 2025, bertempat di KSOP Parepare.

c. Perumusan Kebijakan Program yang Mantap

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Jelas dan sangat mendukung karena kebijakan didasarkan pada riset kebutuhan nasabah serta mempertimbangkan perkembangan teknologi digital dan prinsip syariah. Prosesnya melibatkan tim ahli dari berbagai divisi, sehingga setiap aspek mulai dari kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, hingga kepatuhan syariah diperhatikan dengan baik. Hal ini membuat fitur E-mas tidak hanya relevan tetapi juga responsive terhadap kebutuhan masyarakat.”<sup>205</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menyediakan layanan yang jelas dan sangat mendukung kebutuhan nasabah, khususnya dalam investasi emas digital.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Aturannya sudah cukup jelas, cuma ada beberapa nasabah yang masih perlu penjelasan lebih lanjut”.<sup>206</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memiliki aturan yang cukup jelas dalam mengatur layanan, termasuk terkait investasi emas digital. Namun, masih terdapat beberapa nasabah yang memerlukan pemahaman lebih lanjut mengenai ketentuan yang berlaku.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

<sup>205</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

<sup>206</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

“Fitur emas dia adalah produk nya BSI, klau kebijakan yang diluar dari pada fitur”, kalau ketentuan ada ketentuan” fitur” emas dan diatur dalam ketentuan BSI secara nasional. Kalau kebijakan itu terkait mungkin ada kendalanya nasabah baru bisa diberikan kebijakan sesuai dengan kendalanya dengan tetap melihat ketentuan” dari BSI”.<sup>207</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memiliki fitur E-mas sebagai produk resmi BSI yang diatur dalam ketentuan nasional. Segala fitur dan layanan emas digital dalam aplikasi Byond by BSI mengikuti aturan yang telah ditetapkan secara nasional oleh BSI.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kebijakan dibuat melalui riset pasar, evaluasi regulasi OJK dan BI, serta diskusi dengan tim manajemen dan pemangku kepentingan seperti nagian produk, IT, hingga layanan nasabah. Tujuannya agar kebijakan yang diambil benar-benar sesuai dengan kebutuhan nasabah, aman, dan sesuai aturan yang berlaku. Dengan begitu, fitur E-mas bisa terus dikembangkan secara tepat dan digunakan dengan nyaman oleh semua kalangan”.<sup>208</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memastikan setiap kebijakan yang diterapkan tidak hanya sesuai dengan aturan yang berlaku tetapi juga relevan dengan kebutuhan pasar.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kebijakan cukup jelas, tapi perlu lebih transparan dalam biaya layanan”.<sup>209</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memiliki kebijakan yang cukup jelas dalam mengatur layanan,

---

<sup>207</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>208</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>209</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.

termasuk fitur E-mas. Namun, masih diperlukan peningkatan transparansi, terutama terkait biaya layanan, agar nasabah dapat memahami dengan lebih baik struktur biaya yang dikenakan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kebijakan fitur E-mas sudah teras adil dan jelas. Dari awal saya menggunakan fitur ini, sudah dijelaskan secara rinci bagaimana sistem pembelian dan penjualan emas, termasuk biaya-biaya yang dikenakan. Sebagai pengusaha, saya merasa kebijakan ini membantu saya dalam mengelola dana usaha secara lebih fleksibel. Tidak ada aturan yang membingungkan jadi saya merasa nyaman dan aman pakai layanan ini”<sup>210</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah dirancang dengan memperhatikan kebutuhan nasabah yang memerlukan kejelasan dan transparansi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa kebijakan fitur E-mas cukup adil dan mudah dimengerti, fitur ini tetap mudah saya ikuti karena penjelasannya sederhana dan tidak berbelit-belit. Saya juga senang karena tidak ada biaya tersembunyi. Sebagai pengguna saya lebih mengandalkan keamanan dan kenyamanannya”<sup>211</sup>.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mencerminkan efektivitas pelayanan yang strategis dalam memperluas adopsi layanan yang berbasis digital.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kebijakan fitur E-mas sudah cukup jelas di aplikasi dijelaskan berapa minimal pembelian, bagaimana cara jual, dan juga soal biaya administrasinya, tidak ribet dan semuanya bisa diakses lewat hp. Saya suka karena tidak ada aturan yang

<sup>210</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.*”

<sup>211</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.*”

membebani, justru memudahkan mahasiswa seperti saya yang baru belajar menabung dan investasi”.<sup>212</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah disusun dengan pendekatan yang ramah generasi muda, di mana keterbukaan informasi dan kemudahan akses mendukung efektivitas strategi pelayanan berbasis digital dan edukatif.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kebijakan yang ada di fitur E-mas cukup mendukung aktivitas saya selain jelas, peraturannya juga tidak kaku. Misalnya, saya bisa fleksibel jual ataupun beli emas kapan saja sesuai dengan kondisi pasar. Saya juga suka karena tidak ada aturan ketat yang bikin rugi dan penting buat saya yang masih belajar bisnis, karena saya bisa atur strategi keuangan yang lebih leluasa”.<sup>213</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah dirancang dengan kebijakan yang adil, transparan dan mudah di pahami oleh berbagai kalangan.

#### d. Penyusunan Program yang Tepat

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah komplit karena semuanya ada mulai dari tabungan emas, cicil emas dan gadai emas terkait emas, fitur ini memudahkan nasabah untuk mengelola investasi emas secara praktis, aman. Selain itu, integrasi dengan sistem perbankan digital seperti Byond by BSI juga menjadi nilai tambah, karena memudahkan akses kapan saja. Fitur E-mas dirancang secara strategis untuk memenuhi kebutuhan nasabah modern”.<sup>214</sup>

---

<sup>212</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>213</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>214</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menyediakan layanan keuangan berbasis emas yang komprehensif, sehingga dapat meningkatkan daya tarik investasi emas digital di kalangan masyarakat serta memperkuat daya saing bank di era modern.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning *Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Kami melakukan survei kepuasan nasabah, uji coba fitur sebelum peluncuran, serta menerima masukan dari customer service karena penting untuk memastikan bahwa fitur E-mas benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Suurvei kepuasan nasabah membantu mengukur pengalaman secara langsung, uji coba fitur memungkinkan deteksi dini terhadap kendala teknis maupun fungsional sebelum dirilis secara luas, dan masukan dari CS mencerminkan permasalahan riil yang dialami nasabah di lapangan”.<sup>215</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menerapkan strategi yang sistematis dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya. BSI memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, fitur E-mas sudah memenuhi kebutuhan saya dalam bertransaksi karena saya butuh platform investasi yang mudah, fleksibel, dan bisa dimulai dari nominal kecil. Fitur ini cocok banget karena saya bisa belie mas meski hanya dengan uang jajan saya. Semuanya bisa dilakukan dari aplikasi jadi nga ganggu aktivitas saya”.<sup>216</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan generasi muda dalam hal aksesibilitas dan kemudahan berinvestasi.

---

<sup>215</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>216</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Iya, dengan fitur E-mas saya bisa sisihkan uang belanja sedikit demi sedikit untuk belie mas, tanpa harus ke bank. Dulu saya harus ke took emas, tapi sekarang cukup dari rumah. Praktis dan aman, apalagi sesuai dengan prinsip syariah”.<sup>217</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah memenuhi kebutuhan nasabah khususnya ibu rumah tangga melalui kemudahan akses dan kesesuaian dengan nilai syariah.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat memenuhi, karena fitur ini mempermudah saya mengelola keuangan usaha. Saya bisa investasi emas dari keuntungan usaha, dan kalau saya butuh dana mendesak, bisa langsung jual emasnya dari aplikasi. Fitur ini sangat membantu *cash flow* usaha saya”.

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah dirancang dengan baik untuk aspek kebutuhan nasabah bisnis dan mendukung strategi keuangan berkelanjutan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah sangat cukup, saya pakai fitur E-mas untuk simpanan jangka panjang. Cukup dari rumah, dan saya bisa pantau harga dan beli emas secara digital”.<sup>218</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu memenuhi kebutuhan nasabah melalui sistem digital.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

<sup>217</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>218</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.”

“Sebagai CS, kami memiliki peran penting dalam memastikan bahwa program fitur E-mas dirancang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Salah satu langkah yang kami ambil adalah dengan secara aktif menerima dan mencatat setiap masukan, saran, maupun keluhan nasabah terkait penggunaan fitur E-mas. Informasi masih ini kemudian akan kami sampaikan kepada tim pengembang sebagai bahan evaluasi. Selain itu, kami juga terlibat dalam proses penyebaran survei kepuasan nasabah untuk mengetahui sejauh mana fitur E-mas dapat memenuhi harapan pengguna”.<sup>219</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare tidak hanya mengikuti perkembangan pasar tetapi juga secara aktif beradaptasi dengan preferensi nasabah, sehingga mampu mempertahankan daya saingnya di era modern.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah cukup membantu, saya jalani bisnis kecil-kecilan dan kadang keuntungan saya sisihkan ke emas lewat fitur ini. Sangat praktis karena bisa diakses kapan saja dan tidak perlu ribet”<sup>220</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan layanan yang membantu nasabah, terutama dalam mendukung investasi emas digital.

#### e. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sarana dan prasarana nya pasti sudah mendukung, karena by aplikasi sekarang sudah tidak manual bahkan tanda tangan sudah digital yang lebih praktis, efisien, dan aman. Sistem internal juga telah terintegrasi dengan baik, mulai dari pelacakan transaksi, notifikasi otomatis kepada nasabah, hingga akses data secara *real-time*. Hal ini tentu sangat mempermudah kami dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai standar pelayanan prima yang ditetapkan. Selain itu, pelatihan berkala dan dukungan dari tim IT juga menjadi

<sup>219</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>220</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.

bagian penting untuk memastikan bahwa sarana dan prasarana selalu dalam kondisi optimal untuk menunjang operasional harian”.<sup>221</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memiliki sarana dan prasarana yang mendukung operasional berbasis digital. Hal ini dapat dilihat dari layanan yang sudah berbasis aplikasi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah mendukung karena sudah tidak manual lagi dan semuanya serba digital. Misalnya, untuk transaksi, tanda tangan, dan verifikasi data nasabah, semuanya bisa dilakukan langsung melalui sistem tanpa perlu dokumen fisik. Selain itu, adanya dukungan aplikasi dan sistem internal yang terintegrasi memudahkan koordinasi antarbagian dan mempercepat pelayanan kepada nasabah”.<sup>222</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah di era modern. Implementasi layanan digital ini juga dapat meningkatkan daya saing bank dalam industry perbankan, termasuk dalam hal fitur seperti E-mas pada Beyond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M. Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup, tapi terus ditingkatkan karena kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi juga terus berubah. Meskipun saat ini sarana dan prasarana sudah mendukung, seperti aplikasi digital sistem yang terintegrasi, tetap diperlukan pembaharuan berkala agar layanan tetap relevan, aman, dan sesuai harapan nasabah. Selain itu, peningkatan kapasitas server, pelatihan pegawai, serta pembaruan fitur juga penting agar pelayanan makin cepat dan tanpa hambatan”.<sup>223</sup>

---

<sup>221</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

<sup>222</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>223</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare dalam mengikuti perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan nasabah di era modern. Dengan peningkatan berkelanjutan, layanan digital seperti fitur E-mas pada Byond by BSI dapat semakin optimal dan kompetitif di industry perbankan.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat memadai dan mendukung karena seluruh proses layanan kini telah terdigitalisasi melalui aplikasi Byond, sehingga mempermudah pelaksanaan tugas tanpa harus menggunakan cara manual. Fasilitas seperti sistem yang stabil, akses internet yang lancar, serta dukungan perangkat kerja yang lengkap juga membuat pelayanan kepada nasabah menjadi lebih efisien”.<sup>224</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengenai fitur E-mas sangat memadai dan mendukung kebutuhan nasabah dalam berinvestasi emas dan mendukung efisiensi baik nasabah maupun pegawai bank.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa aplikasi Byond sangat membantu, jaringan stabil dan aplikasinya ringan dan saya bisa beli investasi emas kapan saja sesuai kondisi pasar serta tidak perlu lagi antri ke bank karena semuanya bisa dilakukan lewat hp”.<sup>225</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan sarana dan prasarana yang mendukung para nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Buat saya fitur E-mas pada Byond by BSI cukup mudah digunakan karena tidak ribet, tampilannya jelas, dan saya ngak perlu ke luar rumah kalau mau bertransaksi selama sinyal bagus semuanya lancar”.<sup>226</sup>

<sup>224</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare, 24 Januari 2025.*

<sup>225</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang, 28 Januari 2025.*

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare bisa dipakai semua kalangan dan kemudahan transaksi membuat nasabah lebih nyaman dalam bertransaksi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagai pengusaha, saya butuh layanan yang cepat dan aman dengan fitur E-mas ini, saya bisa langsung mengambil keputusan buat investasi emas tanpa harus datang ke kantor terdekat”<sup>227</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan kemudahan bagi nasabah bertransaksi.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya senang karena bisa nabung emas lewat hp dan tidak perlu keluar rumah atau antre di bank, aplikasinya gampang dipakai dan semua transaksi jelas, selama ada internet semua bisa dilakukan dari rumah”<sup>228</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare terbukti mempermudah para nasabah dalam berinvestasi dan sejalan dengan tujuan bank yang ingin menjangkau lebih banyak kalangan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas ini sangat cocok banget buat mahasiswa, kenapa saya bilang begitu contohnya saya bisa berinvestasi mulai dari nominal kecil, dan semua prosesnya mudah”<sup>229</sup>

<sup>226</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>227</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>228</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>229</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 27 Januari 2025.”

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah sesuai dengan gaya hidup digital mahasiswa zaman sekarang, karena mudah diakses, ringan, dan bisa bantu belajar investasi sejak dini tanpa harus punya modal besar

#### f. Efektivitas Operasional Program

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Cukup efektif, terutama buat nasabah yang ingin investasi emas tanpa harus repot beli fisik dan simpan dirumah. Lewat fitur E-mas semuanya jadi serba praktis cukup lewat aplikasi, bisa buat investasi jangka panjang dan tidak ribet urus penyimpanan di tambah lagi semua prosesnya cepat dan transparan. Dari sisi keamanan juga lebih terjamin karena semua transaksi lewat sistem perbankan syariah yang terpercaya”.<sup>230</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare melihat fitur E-mas sebagai solusi yang memudahkan nasabah berinvestasi tanpa perlu repot mengurus emas fisik.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sejauh ini, E-MAS cukup efektif dalam meningkatkan jumlah transaksi emas digital dan mempermudah akses investasi bagi nasabah dengan menyediakan platform yang mudah digunakan, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa fitur E-mas memiliki daya guna yang tinggi dalam mendukung inklusi keuangan.”<sup>231</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare cukup efektif dalam meningkatkan transaksi emas digital. Nasabah jadi lebih gampang buat investasi tanpa perlu ribet ke kantor cabang.

<sup>230</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>231</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat efektif dan efisien karena selain nasabah lebih cepat, lebih mudah kita pun sebagai pegawai tdk terlalu banyak yang harus disiapkan dibanding manual, tinggal kami arahkan dan semuanya bisa di download diaplikasi Byond termasuk akad-akad nya, ketentuan-ketentuan nya ada semua”.<sup>232</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat efektif, baik bagi nasabah maupun pegawai. Nasabah bisa bertransaksi lebih cepat dan mudah, sementara pegawai tidak perlu menyiapkan banyak dokumen seperti pada proses manual.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Dengan cara memastikan nasabah apakah paham atau belum karena hal tersebut sangat penting untuk menjamin bahwa layanan fitur E-mas digunakan secara optimal dan sesuai dengan fungsinya, ketika nasabah benar-benar memahami cara kerja, manfaat, serta risiko dari transaksi emas digital maka nasabah akan lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan. Oleh karena itu, edukasi menjadi bagian dalam strategi pelayanan, baik melalui cs atau media sosial dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, bank dapat meningkatkan efektivitas penggunaan fitur serta loyalita nasabah terhadap layanan yang ditawarkan”.<sup>233</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menekankan pentingnya memastikan nasabah benar-benar paham sebelum menggunakan fitur E-mas. Edukasi dan pendampingan menjadi bagian dari layanan, nasabah merasa yakin dan nyaman dalam bertransaksi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>232</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 26 Januari 2025.

<sup>233</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 24 Januari 2025.

“Ya, cukup mudah di pakai karena sebagai nasabah saya merasa fitur E-mas ini memang dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami”.<sup>234</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai fitur E-mas cukup mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagai ibu rumah tangga, saya rasa fitur E-mas ini sangat memudahkan karena tidak harus keluar rumah atau antri di bank untuk membeli emas. Bahkan sambil memasak pun saya bisa pantau harga emas dan transaksi, jadi sangat efisien untuk ibu-ibu yang sibuk dirumah”<sup>235</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berhasil menjangkau dan memenuhi kebutuhan ibu rumah tangga dengan pendekatan digital yang praktis dan efisien.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya senang karena aplikasi E-mas ini tidak ribet, fiturnya jelas dan mudah, tidak membingungkan meski saya tidak terlalu mengikuti perkembangan teknologi. Saya bisa beli emas sebagai bentuk investasi tanpa perlu banyak langkah ke kantor”<sup>236</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dirancang dengan pendekatan inklusif yang memperhatikan kemudahan akses bagi semua kalangan sehingga mendukung keterlibatan nasabah dari semua usia.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>234</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 27 Januari 2025.

<sup>235</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>236</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

“E-mas itu pas banget untuk mahasiswa karena simpel dan praktis dimana saya bisa mengatur keuangan dari hasil usaha saya, belie mas sebagai tabungan jangka panjang dan transaksinya cepat dan tidak ribet”.<sup>237</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagai seorang pengusaha, waktu sangat berharga. Fitur emas ini efisien sekali, saya bisa langsung transaksi saat melihat peluang harga emas yang bagus. Tidak perlu ke bank, semua bisa dilakukan lewat aplikasi dan saya tetap bisa fokus jalankan bisnis saya”.<sup>238</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mampu menyederhanakan proses investasi bagi pelaku usaha, memberikan fleksibilitas serta kecepatan dalam pengambilan keputusan keuangan.

#### g. Efektivitas Fungsional Program

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku *Pawning Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“E-MAS mendukung visi BSI dalam menyediakan layanan keuangan berbasis syariah yang inovatif serta memperkuat pasar emas syariah di Indonesia karena dengan fitur ini memungkinkan nasabah untuk berinvestasi emas secara digital dengan mudah, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini sejalan dengan misi BSI untuk menjadi bank syariah yang modern, adaptif terhadap perkembangan teknologi dan mendukung pertumbuhan ekonomi”.<sup>239</sup>

<sup>237</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>238</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>239</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare tidak hanya mempermudah dalam bertransaksi emas bagi nasabah, tetapi juga berperan dalam memperkuat pasar emas syariah di Indonesia.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas mempermudah karena saya tidak perlu ke bank hanya untuk mulai investasi, semuanya bisa dilakukan langsung dari aplikasi. Prosesnya cepat, jelas dan minim risiko jika dibandingkan dengan layanan lain yang mengharuskan tatap muka atau prosedur panjang, E-mas jauh lebih praktis dan cocok dengan gaya hidup digital anak muda”.<sup>240</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare dirancang dengan pendekatan digital yang responsive terhadap kebutuhan generasi muda.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Pasti mempermudah karena sudah by digitalisasi sesuai dengan perkembangan zaman, jadi sangat efektif dan efisien”.<sup>241</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat mempermudah transaksi karena sudah berbasis digital. Dan mengurangi kebutuhan transaksi manual di kantor.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat mempermudah karena nasabah sudah tidak perlu antri dan datang kekantor”.<sup>242</sup>

<sup>240</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>241</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>242</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 24 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare melihat fitur E-mas sebagai layanan yang sangat mempermudah nasabah. Dengan fitur ini, semuanya bisa dilakukan secara langsung melalui aplikasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“E-mas benar-benar membantu saya diversifikasi simpanan karena saat omset naik saya bisa belie mas dari aplikasi tanpa ganggu aktivitas bisnis saya. Dibanding platform lain, E-mas lebih stabil dan mudah digunakan”<sup>243</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mendukung kebutuhan semua kalangan dengan memberikan akses investasi yang fleksibel.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Mempermudah, karena nasabah bisa beli emas langsung dari aplikasi tanpa harus datang ke kantor cabang”<sup>244</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, jadi lebih praktis, hemat waktu dan tidak perlu antri.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya lebih suka layanan yang tidak ribet dengan fitur E-mas saya bisa simpan dana dalam bentuk emas tanpa perlu keluar rumah dan semua transaksi bisa dilakukan dengan mudah”<sup>245</sup>

---

<sup>243</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>244</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>245</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan solusi praktis bagi semua kalangan nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya sering pakai fitur E-mas karena bisa belie mas dari uang belanja yang saya sisihkan tiap bulan dan praktis lagi gak perlu ke took emas cukup lewat aplikasi saja dan harganya juga bisa dipantau langsung dibandingkan metode lain, ini lebih hemat waktu dan tenaga”.<sup>246</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengelola keuangan secara efisien.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku Owner Kopling Zani dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Ya, karena bisa dilakukan dengan cepat tanpa harus datang ke Bank atau toko emas”.<sup>247</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare melalui fitur E-mas nasabah bisa belie mas dengan cepat tanpa harus buang waktu ke dan cocok untuk nasabah yang ingin berinvestasi emas tanpa ribet.

#### h. Efektivitas Tujuan Program

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah tercapai bahkan melebihi dari target dan hal ini menunjukkan bahwa fitur E-mas mendapatkan respon positif dari masyarakat serta berhasil menjawab kebutuhan nasabah akan layanan investasi emas yang praktis dan

<sup>246</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>247</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 28 Januari 2025.

sesuai syariah. Pencapaian target juga menjadi indicator bahwa fitur E-mas memiliki potensi untuk terus dikembangkan dan menjadi salah satu produk unggulan yang memperkuat posisi BSI di pasar keuangan digital”.<sup>248</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mencapai bahkan melampaui target yang ditetapkan. Dimana layanan ini berhasil menarik banyak nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Husni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagian besar sesuai dengan harapan saya karena dulunya saya masih ragu dalam berinvestasi di fitur E-mas setelah 3 tahun lebih saya jadi semakin yakin bahwa fitur ini memang bagus untuk berinvestasi karena praktis dan aman”.<sup>249</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi sebagian besar harapan, baik dari segi kemudahan transaksi, efisiensi layanan, maupun eksesibilitas bagi nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak M.Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagian besar sudah, terus dikembangkan karena kebutuhan nasabah dan terus berubah seiring waktu, sehingga layanan fitur E-mas harus diperbarui agar tetap relevan, efisien, dan kompetitif. Pengembangan tersebut dengan peningkatan fitur teknis dalam aplikasi, edukasi digital kepada nasabah, serta penyempurnaan sistem keamanan dan kemudahan akses”.<sup>250</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan, pengembangan bertujuan untuk memperluas jangkauan pengguna.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>248</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 24 Januari 2025.

<sup>249</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.

<sup>250</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

“Fitur E-mas sudah sesuai dengan harapan saya sebagai pelaku usaha saya butuh instrument investasi yang fleksibel dan bisa diakses kapan saja. Fitur ini juga memudahkan saya mengatur arus kas usaha saat pemasukan tinggi saya bisa alokasikan ke emas, saat butuh dana, saya bisa jual kembali dengan cepat”.<sup>251</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memenuhi ekspektasi pelaku usaha karena memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah tercapai, tapi masih bisa lebih dikembangkan lagi supaya lebih banyak nasabah tertarik”.<sup>252</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah memenuhi target, namun masih memiliki potensi untuk dikembangkan lagi untuk meningkatkan daya tarik layanan lebih banyak nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa fitur ini sudah sesuai dengan harapan saya, awalnya saya berfikir investasi itu rumit dan mahal, tapi ternyata bisa dimulai dari nominal kecil dan semuanya bisa lewat aplikasi serta prosesnya mudah dimengerti”.<sup>253</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memenuhi kebutuhan nasabah akan berinvestasi yang terjangkau, edukatif, dan berbasis digital.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

<sup>251</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>252</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>253</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.”

“Fitur E-mas sudah sesuai dengan harapan saya dimana saya butuh cara investasi yang aman dengan fitur E-mas membuat saya bisa menyimpan nilai dana dalam bentuk emas tanpa harus ribet keluar rumah”.<sup>254</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi kebutuhan nasabah yang mencari keamanan dan kemudahan dalam berinvestasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas sangat saya butuhkan sebagai penjual online saya bisa membagi keuntungan usaha untuk disimpan dalam bentuk emas dimana fitur ini praktis dan mendidik saya tentang pengelolaan asset sejak dulu”.<sup>255</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi harapan nasabah dalam berinvestasi emas.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning *Appraisal* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sebagian besar tujuan telah tercapai, meskipun masih ada potensi untuk peningkatan fitur dan edukasi nasabah”.<sup>256</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai sebagian besar dari tujuan sudah tercapai, namun masih terdapat peluang untuk peningkatan, terutama dalam pengembangan fitur serta edukasi kepada nasabah.

#### i. Efektivitas Sasaran Program

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

<sup>254</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>255</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

<sup>256</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

“Sudah sesuai pastinya karena fitur E-mas dirancang berdasarkan kebutuhan nasabah yang terus berkembang, terutama dalam hal kemudahan akses, keamanan transaksi, dan kesesuaian prinsip syariah”.<sup>257</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai bahwa layanan fitur E-mas berhasil diimplementasikan secara efektif, dan memberikan kemudahan dalam investasi emas digital.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Ya, pengguna E-MAS terus bertambah, terutama dari kalangan investor ritel dan pelaku usaha yang membutuhkan aset emas, karena fitur ini menawarkan kemudahan akses, transparansi harga, dan kepastian prinsip dalam setiap transaksi. Selain itu, fitur E-mas memberikan solusi investasi yang aman dan terjangkau”.<sup>258</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare peningkatan jumlah pengguna fitur E-mas pada Beyond by BSI semakin diminati sebagai sarana investasi emas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sudah cukup sesuai, tapi ada potensi untuk menjangkau lebih banyak orang karena fitur ini memiliki fleksibilitas tinggi dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, namun potensi pertumbuhan masih sangat besar jika BSI melakukan penguatan edukasi kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan transaksi digital serta memperluas sosialisasi ke daerah-daerah yang belum terdengar optimal. Dengan terus memperbaiki strategi komunikasi, memperkuat infrastruktur digital dan meningkatkan kolaborasi”.<sup>259</sup>

<sup>257</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>258</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>259</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai fitur E-mas pada Beyond by BSI sudah cukup sesuai dengan kebutuhan nasabah. Namun, masih terdapat peluang untuk memperluas jangkauan pengguna, baik dari segmen individu maupun pelaku usaha yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan ini.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat relevan karena mampu memenuhi kebutuhan saya selama bertransaksi di fitur E-mas tidak hanya praktis tetapi juga untuk berinvestasi dengan mudah tanpa harus datang ke bank”<sup>260</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah sangat relevan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dan memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berinvestasi emas.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur ini sudah sesuai target dengan melihat peningkatan jumlah pengguna aktif, volume transaksi yang terus bertumbuh, serta tingginya antusiasme nasabah layanan investasi emas digital. Kedepannya pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan untuk menjaga relevansi layanan, seperti peningkatan fitur analisis pasar, optimalisasi performa aplikasi, dan perluasan edukasi ke segmen masyarakat yang belum terjangkau”<sup>261</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai fitur E-mas ini telah mencapai target yang diharapkan, sekaligus mendukung efisiensi operasional bank.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>260</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

<sup>261</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 24 Januari 2025.

“Fitur emas sudah relevan dengan kebutuhan saya, dengan adanya fitur ini saya bisa mulai berinvestasi emas meski dengan dana yang terbatas dan sesuai dengan gaya hidup digital mahasiswa yang serba praktis dan cepat”.<sup>262</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat relevan dengan kebutuhan mahasiswa dengan mulai berinvestasi emas meski dengan nominal kecil.

Peneliti juga meakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-mas membantu saya menabung secara rutin dimana saya bisa menyisihkan uang saya untuk membeli emas sedikit demi sedikit dari rumah”.<sup>263</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi khususnya ibu rumah tangga.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya butuh fitur E-mas untuk berinvestasi dengan cepat dan bisa dijalankan dimana saja, fitur ini juga sangat cocok karena saya bisa beli dan jual emas saat kondisi pasar sedang bagus”.<sup>264</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memenuhi fleksibilitas dan kemudahan akses untuk semua kalangan nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>262</sup> “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>263</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>264</sup> “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

“Saya selalu mencari cara mengelola dana yang lebih produktif. Fitur E-mas menjadi salah satu solusinya karena memungkinkan saya untuk mengkonversi laba usaha menjadi aset emas secara langsung dan efisien”.<sup>265</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu menjadi instrument strategi dalam pengelolaan keuangan usaha secara lebih produktif dan efisien.

#### j. Efektivitas Individu

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Membantu, karena transaksi emas jadi lebih praktis dan nggak terlalu banyak prosedur manual”<sup>266</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan manfaat fitur E-mas dalam menyederhanakan proses transaksi.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat berpengaruh terhadap pencapaian KPA karena fitur E-mas mampu mendorong peningkatan volume transaksi, memperluas akuisisi nasabah baru, serta meningkatkan manajemen nasabah terhadap produk-produk investasi syariah. Selain itu, fitur E-mas menjadi bagian dari strategi digitalisasi layanan yang sejalan dengan target transformasi bisnis BSI, dimana inovasi produk menjadi indikator utama dalam pencapaian KPA melalui edukasi promosi, dan sinergi antarunit”<sup>267</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai fitur E-mas pada Byond by BSI memiliki dampak signifikan terhadap

---

<sup>265</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>266</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>267</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 24 Januari 2025.

pencapaian Key Performance Achievement (KPA). Dengan digitalisasi layanan investasi emas, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional, dan memperluas jangkauan layanan.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur E-MAS membantu meringankan beban kerja karyawan di bagian gadai emas karena sebagian transaksi bisa dilakukan secara digital”.<sup>268</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengalami peningkatan efisiensi operasional dengan adanya fitur E-mas pada Byond by BSI.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa lebih produktif dalam mengatur keuangan keluarga karena bisa menggunakan teknologi secara praktis dan saya mampu memanfaatkan sumber daya baik dari segi waktu, uang maupun teknologi secara efektif untuk mencapai tujuan finansial jangka panjang”.<sup>269</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu menjangkau kebutuhan rumah tangga dalam mengelola keuangan secara praktis dan produktif.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur mendukung saya untuk tetap mandiri dan mengelola aset yang efisien. Saya merasa lebih terkendali dalam mengambil keputusan finansial karena teknologi ini memberi kemudahan”.<sup>270</sup>

---

<sup>268</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.

<sup>269</sup> “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 27 Januari 2025.”

<sup>270</sup> “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 23 Januari 2025.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan rasa aman dan kemudahan bagi nasabah dalam menjadi kestabilan aset jangka panjang.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Kemampuan merespons situasi cepat dan tepat adalah kunci dimana fitur E-mas membantu saya mengelola keuangan dengan cepat, akurat, dan tanpa proses rumit, sehingga mendukung efektivitas saya sebagai pelaku usaha”<sup>271</sup>

Paparan diatas diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu menjadi bagian dari strategi keuangan pelaku usaha.

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku *Pawning Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat berpengaruh karena mempermudah, jadi dari efektif dan efisien itu kita bisa mengerjakan hal-hal yang lain.”<sup>272</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare merasakan dampak positif dari fitur E-mas dalam hal efektivitas dan efisiensi kerja. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri melalui aplikasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Fitur ini memungkinkan saya mengelola keuangan secara mandiri sejak dini. Saya merasa lebih bertanggung jawab dalam menggunakan uang dan berpikir jangka panjang, sesuai prinsip efektivitas individu dalam membangun perilaku keuangan yang sehat”.<sup>273</sup>

<sup>271</sup> “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 28 Januari 2025.”

<sup>272</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>273</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara di Parepare, 27 Januari 2025.”

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare sangat relevan bagi generasi muda, khususnya mahasiswa, dalam belajar investasi sejak dini.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat membantu buat menyisihkan uang sedikit-sedikit untuk investasi emas”.<sup>274</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare melihat fitur E-mas pada Beyond by BSI sebagai sarana yang memudahkan nasabah dalam berinvestasi emas secara bertahap.

#### k. Efektivitas Unit Kerja

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Bapak M.Ilham selaku Funding Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat berpengaruh dan mengurangi transaksi manual karena fitur E-mas pada BSI ini berkontribusi langsung terhadap efektivitas unit kerja, Dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual contohnya menghemat waktu dan tenaga kerja operasional, meningkatkan akurasi dan kecepatan transaksi, fokus pada pelayanan nasabah secara lebih strategis dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan digitalisasi perbankan modern”.<sup>275</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare merasakan manfaat fitur E-mas dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber yaitu Ibu Hardiyanti selaku Pawning Appraisal Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>274</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara di Pinrang*, 28 Januari 2025.

<sup>275</sup> M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara di Parepare*, 25 Januari 2025.

“E-MAS membantu unit kerja lebih fokus pada edukasi dan konsultasi investasi emas, bukan hanya pada transaksi manual, sehingga meningkatkan produktivitas”.<sup>276</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mengalami peningkatan produktivitas dengan adanya fitur E-mas pada Byond by BSI. Fitur ini memungkinkan transaksi emas dilakukan secara digital, sehingga unit kerja dapat lebih fokus pada edukasi, konsultasi, dan strategi investasi emas bagi nasabah, bukan hanya melayani transaksi manual.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ardiyanto selaku Pawning *Sales Officer* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat mendukung efisiensi kalau misalnya nasabah memang sudah tau fitur emas karena sudah kita sudah tdk butuh lagi manual-manual sudah tidak butuh kertas-kertas semua bisa didownload lewat aplikasi mengenai fitur-fitur nya”.<sup>277</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare mendukung efisiensi layanan dimana nasabah tidak lagi memerlukan dokumen fisik karena semua informasi terkait fitur E-mas dapat diakses langsung melalui aplikasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Rosnahwati selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa pelayanan pada fitur E-mas sudah memadai, sebagai pelaku usaha, saya butuh sistem yang cepat, responsif, dan tidak berbelit serta pelayanan bank termasuk cs cukup membantu dalam mengarahkan”.<sup>278</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare

---

<sup>276</sup> Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>277</sup> Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 26 Januari 2025.

<sup>278</sup> Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 28 Januari 2025.”

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Nurfiki selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Mengurangi antrean di cabang karena nasabah bisa beli emas langsung dari aplikasi. Jadi, lebih efisien”.<sup>279</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare dengan fitur E-mas, nasabah dapat membeli emas langsung dari aplikasi, sehingga tidak perlu datang ke cabang.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Hapidah selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya, pelayanan terhadap fitur E-mas sudah memadai dan mendukung di setiap transaksi yang saya lakukan”.<sup>280</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Lebih lanjut, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar selaku *Retail Sales Executive* Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yang mengungkapkan bahwa:

“Sangat efisien karena bisa langsung dipandu nasabahnya lewat telfon”.<sup>281</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Parepare memudahkan layanan nasabah dapat dipandu dalam penggunaan fitur E-mas melalui layanan telfon, sehingga lebih praktis dan efisien.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Husni selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>279</sup> Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.

<sup>280</sup> Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 23 Januari 2025.”

<sup>281</sup> Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 24 Januari 2025.

“Saya rasa pelayanan fitur E-mas cukup baik, terutama karena saya dibantu oleh petugas saat pertama kali menggunakan fitur tersebut dan sekarang saya sudah bisa melakukannya sendiri dari rumah”.<sup>282</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan bantuan teknis dari petugas saat awal penggunaan dan kemudian meningkatkan kemandirian nasabah.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Mutiara selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan fitur E-mas bagi saya sudah baik, saya beberapa kali menghubungi cs lewat aplikasi dan tanggapannya cepat dan mudah dipahami”.<sup>283</sup>

Paparan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah memberikan respon yang cepat melalui aplikasi menunjukkan responsivitas dan ketepatan layanan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Novitasari selaku nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang mengungkapkan bahwa:

“Layanan fitur E-mas bagi saya sudah mendukung, cs mudah dihubungi dan aplikasinya berjalan lancar dan dukungan ini penting untuk saya yang ingin mengelola aset emas sambil kuliah”.<sup>284</sup>

Gagasan diatas menjelaskan bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare mampu melayani nasabah dengan baik dan menunjukkan efektivitas pada kemudahan bertransaksi dan mendukung penuh dalam aktivitas keuangan dan investasi meski dengan keterbatasan waktu dan modal.

<sup>282</sup> Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 27 Januari 2025.”

<sup>283</sup> Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, *Wawancara* di Parepare, 27 Januari 2025.”

<sup>284</sup> Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, *Wawancara* di Pinrang, 28 Januari 2025.”

## C. Pembahasan

### 1. Fitur E-mas pada Byond by BSI dapat memberikan layanan digital bagi nasabah pada BSI KC Parepare di era modern

Di era modern, kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan berbasis digital semakin meningkat. Fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi jual beli emas secara digital. Fitur E-mas memiliki tiga jenis pada aplikasi Byond by BSI yaitu E-mas, Cicil Emas dan Gadai Emas. Berikut hasil temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi:

#### a. Efisiensi

Efisiensi mengacu pada kemampuan layanan digital dalam membantu pengguna mencapai tujuannya dengan cepat. Menurut Aditya Wardhana, efisiensi terlihat dari bagaimana layanan ini memudahkan nasabah melakukan transaksi jual beli emas secara online, kapan saja dan di mana saja. Hal ini mengurangi biaya waktu dan tenaga bagi nasabah, serta mempercepat proses investasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap efektivitas layanan fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI di KC Parepare, ditemukan bahwa mayoritas informan merasa layanan ini memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli emas secara digital. Hal ini ditunjukkan pada tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap kecepatan transaksi, kemudahan akses, serta keterjangkauan dalam aplikasi Byond by BSI. Efisiensi dalam konteks layanan digital merujuk pada bagaimana teknologi mampu menyederhanakan proses, menghemat waktu, serta meminimalkan biaya operasional baik dari sisi pengguna maupun penyedia layanan. Dalam hal ini, fitur E-mas menggantikan proses konvensional dalam transaksiemas yang sebelumnya memerlukan fisik di kantor bank atau took emas, dengan beberapa langkah melalui aplikasi mobile.

Hasil temuan menunjukkan bahwa 80% informan menyatakan bahwa penggunaan fitur E-mas lebih cepat dibandingkan layanan konvensional, serta 75% menyatakan bahwa fitur tersebut menghemat biaya transportasi dan waktu. Menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dari sisi pengguna. Sementara dari sisi perbankan, penggunaan fitur digital seperti E-mas juga diyakini mampu mengurangi beban layanan manual di kantor cabang, yang berarti efisiensi operasional dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan teori *E-service quality* yang dikemukakan oleh Aditya Wardhana, dimana efisiensi layanan digital dicapai apabila nasabah dapat menyelesaikan kebutuhan transaksi dengan cepat, kemudahan, sistem pencarian yang efektif, langkah transaksi yang sederhana, responsivitas, dan penggunaan yang efektif. Fitur E-mas pada Byond by BSI telah memenuhi indikator tersebut, sebagaimana terlihat dari tingginya respons positif terhadap kecepatan, ketersediaan informasi, dan kemudahan navigasi.

### **b. Ketersediaan Sistem**

Ketersediaan sistem mengacu pada sejauh mana layanan digital dapat diakses secara berkelanjutan, stabil, dan tanpa gangguan teknis. Menurut Aditya Wardhana, ketersediaan sistem menjadi indikator penting dalam menjamin kenyamanan pengguna, karena sistem yang sering mengalami gangguan akan menurunkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI telah memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi jual beli emas secara digital. Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian adalah ketersediaan sistem yang merupakan bagian integral dari layanan digital yang efektif. Ketersediaan sistem mengacu pada kemampuan sistem digital untuk dapat diakses kapan saja oleh pengguna tanpa mengalami gangguan teknis, *down-time*, atau keterbatasan waktu dan tempat. Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari para informan menyatakan bahwa fitur E-mas selalu tersedia dan dapat diakses kapanpun dibutuhkan, baik pada jam kerja kantor maupun diluar jam operasional bank.

Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital pada fitur E-mas BSI telah berhasil menciptakan sistem yang andal dan responsive, yang menjadi salah satu pilar utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Adanya aksesibilitas selama 24 jam melalui aplikasi Beyond by BSI memungkinkan pengguna melakukan transaksi yang fleksibel tanpa bergantung pada waktu dan lokasi. Temuan ini sejalan dengan teori ketersediaan sistem dalam *E-service quality*, yang menyebutkan bahwa salah satu faktor kesuksesan layanan digital adalah ketersediaan sistem yang tinggi dilihat dari *uptime* yang stabil, respons cepat dari server, ketersediaan fitur utama, keandalan server, pemulihan cepat, keamanan sistem yang handal dan ketersediaan layanan *mobile*, sehingga pengguna merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

### c. Pemenuhan

Pemenuhan merujuk pada kemampuan sistem layanan digital dalam memenuhi janji layanan kepada pengguna secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan ekspektasi yang telah dijanjikan. Menurut Aditya wardhana, berfokus pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan barang atau layanan sesuai dengan deskripsi, jumlah, dan waktu yang telah dijanjikan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa informan menyatakan fitur E-mas mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi jual beli mas secara digital. Informan merasa bahwa fitur E-mas menyediakan informasi harga yang akurat dan *real-time*, memberikan notifikasi yang tepat waktu, serta mendukung proses transaksi yang cepat dan dapat dipercaya. Pemenuhan dalam konteks layanan digital tidak hanya berkaitan dengan tersedianya fitur, tetapi juga sejauh mana fitur tersebut bekerja sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini, fitur E-mas telah menunjukkan kinerja yang konsisten dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Misalnya, kemampuan aplikasi dalam menyediakan histori transaksi, simulasi pembelian, dan detail

harga emas per gram, menjadi bentuk konkret dari pemenuhan layanan yang diharapkan.

Selain itu, data wawancara dengan informan internal BSI KC Parepare mengungkapkan bahwa fitur E-mas secara berkala diperbarui untuk meningkatkan akurasi data dan kecepatan layanan, sebagai bentuk komitmen bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Memperkuat bahwa aspek pemenuhan pada layanan digital telah menjadi fokus utama dalam pengembangan fitur berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan teori *E-service quality*, di mana dimensi *fulfillment* menjadi indicator kunci keberhasilan layanan. Ketika sistem mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat, tepat dan konsisten, maka kepercayaan dan loyalitas pengguna akan meningkat.

#### **d. Privasi**

Privasi didefinisikan sebagai kemampuan sistem digital untuk melindungi data pribadi dan informasi sensitive pengguna dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Menurut Aditya Wardhana, privasi menjadi semakin penting dalam *e-commerce* karena pelanggan sering memberikan informasi sensitif seperti alamat, nomor telepon, dan data pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas informan merasa aman dan percaya bahwa data pribadi nasabah terlindungi saat menggunakan fitur E-mas. Informan menyebutkan bahwa aplikasi Byond by BSI memiliki sistem keamanan yang berlapis, seperti penggunaan PIN, OTP, serta autentikasi biometrik yang memberikan perlindungan tambahan terhadap akses tidak sah. Kepercayaan terhadap privasi menjadi salah satu indicator keberhasilan layanan digital karena pengguna cenderung hanya akan menggunakan fitur berbasis teknologi apabila mereka merasa informasi pribadinya aman. Hal ini sejalan dengan pendapat Aditya Wardhana dalam teori *E-service quality*, yang menyatakan bahwa privasi menjadi semakin penting dalam *e-commerce* karena pelanggan sering memberikan informasi sensitive seperti alamat, nomor telepon, dan data pembayaran.

Selain itu, wawancara dengan informan dari pihak internal BSI juga menguatkan bahwa perusahaan telah menerapkan kebijakan perlindungan data nasabah sesuai dengan standar keamanan digital perbankan. Informan menyampaikan bahwa BSI secara berkala melakukan audit sistem dan pembaruan keamanan untuk meminimalkan potensi kebocoran data atau serangan siber.

#### e. Responsivitas

Responsivitas dalam teori *E-service quality* merujuk pada kemampuan penyedia layanan digital untuk merespons pertanyaan, keluhan, atau permasalahan nasabah secara cepat, tanggap dan membantu. Dimensi ini sangat penting dalam layanan elektronik karena nasabah tidak berinteraksi langsung dengan karyawan, melainkan melalui sistem atau fitur online.

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa informan merasa puas dengan kecepatan respon sistem dan layanan pelangan ketika menghadapi kendala teknis atau membutuhkan informasi lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa fitur E-mas tidak hanya menawarkan fungsi transaksi jual beli emas, tetapi juga didukung oleh sistem pelayanan yang tanggap dan suporitif. Dalam teori *E-service quality* yang dikembangkan oleh Aditya Wardhana, responsivitas merupakan salah satu dimensi utama yang menentukan kualitas layanan digital. Responsivitas meliputi kecepatan respon, kemampuan memberikan solusi, aksesibilitas, dan ketersediaan informasi dalam merespons keluhan atau pertanyaan nasabah.

Fitur E-mas menunjukkan performa yang baik dalam aspek ini. Transaksi pembelian maupun penjualan emas dapat diproses dalam hitungan detik, dengan konfirmasi yang muncul secara *real-time*. Selain itu, dalam wawancara dengan informasi internal BSI KC Parepare, dijelaskan bahwa pihak bank telah menyiapkan layanan bantuan digital yang aktif selama jam operasional, serta adanya pengaduan melalui call center dan email yang responsif terhadap keluhan nasabah.

#### **f. Kompensasi**

Kompensasi dalam teori *E-service quality* merujuk pada kemampuan penyedia layanan digital untuk memberikan solusi, permintaan maaf, atau bentuk ganti rugi kepada nasabah ketika terjadi kesalahan, gangguan layanan, atau ketidaksesuaian antara janji dan kenyataan layanan. Dimensi ini menekankan pentingnya tanggung jawab dan itikad baik dari penyedia layanan untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pengguna fitur E-Mas pada aplikasi Byond by BSI di Kantor Cabang Parepare, ditemukan bahwa pembaruan masih menjadi aspek yang belum berjalan maksimal. Beberapa informan menyampaikan pengalaman di mana terjadi keterlambatan update harga emas atau saldo yang tidak langsung tercermin dalam akun pengguna. Dalam situasi seperti ini, mereka menyatakan tidak mendapatkan kompensasi berupa potongan biaya transaksi, informasi lanjutan, ataupun permintaan maaf formal dari pihak layanan pelanggan digital BSI.

Dalam teori *E-Service Quality*, kompensasi merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas layanan digital. Dimensi ini merujuk pada bagaimana penyedia layanan memberikan tanggung jawab dan bentuk ganti rugi kepada pelanggan ketika terjadi kesalahan, kegagalan sistem, atau ketidaksesuaian layanan digital yang dijanjikan. Kompensasi menjadi indikator penting dalam proses *service recovery* untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan, terutama dalam sistem layanan yang berbasis teknologi.

#### **g. Kontak**

Dalam teori *E-service quality*, Aditya Wardhana menjelaskan bahwa kontak merujuk pada kemampuan pengguna dalam menghubungi penyedia layanan digital ketika memerlukan bantuan, klarifikasi, atau penyelesaian masalah. Dimensi ini mencakup aksesibilitas terhadap layanan pelanggan, kejelasan jalur komunikasi, serta ketersediaan informasi kontak yang dapat dijangkau oleh pengguna kapan saja.

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka cukup mudah dalam mengakses layanan bantuan ketika menghadapi kendala dalam penggunaan fitur E-MAS. Hal ini menunjukkan bahwa pihak BSI telah menyediakan jalur komunikasi yang relatif efektif, seperti fitur *live chat*, layanan pelanggan 24 jam, serta informasi kontak yang mudah diakses melalui aplikasi dan website resmi. Dalam penelitian ini, dimensi kontak dalam teori E-Service quality, merujuk pada sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menghubungi pihak bank atau mendapatkan bantuan ketika mengalami kendala dalam menggunakan fitur E-MAS di aplikasi Byond by BSI. Dimensi ini menilai responsivitas, ketersediaan kontak langsung (seperti call center, live chat, email), serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi yang jelas dan membantu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas fitur E-MAS sebagai salah satu bentuk layanan digital diukudiukur tidak hanya dari kemudahan akses fitur, tetapi juga dari kualitas interaksi antara pengguna dan petugas bank keketika terjadi masalah. Dimensi kontak yang optimal mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna bantalan yang, yang pada akhirnya menjadi bagian dari strategi daya saing Bank Syariah Indonesia di era modern .

Setelah dianalisis menggunakan teori layanan digital dari Aditya Wardhana, maka dapat diidentifikasi bahwa layanan fitur E-mas pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah berjalan semaksimal mungkin. Seperti sistem layanan *mobile banking* produk investasi emas yang berbasis syariah dan proses pengajuan yang dipermudah dengan menggunakan platform digital serta pemberian layanan yang mudah dan efisien, sehingga memudahkan para nasabahnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawara yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (studi

kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo)<sup>285</sup>. Mengatakan layanan digital yang efisien, responsif, dan aman mampu meningkatkan kepercayaan serta daya saing Bank Syariah Indonesia. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa transformasi digital yang optimal dalam perbankan syariah menjadi faktor strategis dalam menarik dan mempertahankan nasabah

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Ari Pratiwi yang berjudul “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi”.<sup>286</sup> Mengatakan bahwa layanan digital Bank Syariah Indonesia terbukti efektif dalam menjawab kebutuhan nasabah dalam meningkatkan daya saing bank. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan BSI, baik dalam situasi krisis maupun konteks perkembangan teknologi, merupakan langkah strategis dalam mempertahankan keberlanjutan dan keunggulan kompetitif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan, bahwa layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare, baik melalui *mobile banking* maupun fitur E-mas, memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam mengupayakan penyaluran layanan fitur E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare mempertimbangkan prinsip syariah terlepas dari minat nasabah untuk menggunakan produk dan layanannya. Pendekatan ini mencakup beberapa hal yang penting untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mengedepankan nilai-nilai keagamaan, keseimbangan social, dan kenyamanan bagi nasabah.

Dalam Al-Quran, terdapat ayat-ayat yang memberikan pedoman tentang bagaimana seharusnya perilaku umat Islam dalam berbagai aspek kehidupan,

<sup>285</sup> Munawara, *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo) (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

<sup>286</sup> Ari Pratiwi, *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen) (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022).

termasuk dalam konteks berinvestasi emas. Adapun ayat yang relevan yaitu, Surah Al Mujadalah/58:11.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَlisِ فَافْسُحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ اشْرُوْفَا فَانْشُرُوْفَا يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَتٌ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَيْرٌ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah”, (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.<sup>287</sup>

Ulama tafsir Quraish Shihab juga menjelaskan ayat 11 dalam surah Al Mujadalah. Wahai orang-orang yang mempercayai Allah dan rasul-Nya, apabila kalian diminta untuk melapangkan tempat duduk bagi orang lain agar ia dapat duduk bersama kalian maka lakukanlah, Allah pasti akan melapangkan segala sesuatu untuk kalian.<sup>288</sup>

Ayat diatas menyerukan kepada kita sebagai manusia untuk berpengetahuan yang luas melalui interaksi social sesama manusia serta begitu banyak balasan bagi kita yang mempunyai ilmu beberapa derajat. Ayat diatas memiliki relevansi yang kuat dalam konteks perbankan syariah. Perintah untuk berpengetahuan yang luas tidak hanya sebatas pengetahuan Islam saja tetapi juga mencakup perbankan syariah. Dari hal tersebut, dapat dipahami bahwa dalam konteks layanan digital, pandangan Islam mengajarkan untuk tetap terus belajar tentang segala aspek bahkan perbankan syariah.

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW:

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيْضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

Artinya:

<sup>287</sup> RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*.

<sup>288</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Ed (5) Lentera Hati, 2005.

Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslim.<sup>289</sup>

Hadis diatas menekankan bahwa menuntut ilmu itu wajib bagi kita kaum muslimin. Dalam konteks layanan digital yang baik, ini berarti Bank Syariah Indonesia KC Parepare, Nasabah dan pemerintah setempat harus bersama-sama berusaha dalam meningkatkan perbankan syariah di Kota Parepare.

Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mengembangkan berbagai inovasi produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu produk yang paling menonjol adalah peluncuran Fitur E-mas. Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat membeli, menjual, serta memantau harga emas secara real-time melalui aplikasi Beyond by BSI kapan saja dan di mana saja. Hal ini memberikan manfaat besar dalam hal efisiensi waktu, kenyamanan, serta aksesibilitas layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, fitur E-mas juga dinilai aman karena semua transaksi tercatat dengan jelas dalam aplikasi, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BSI.

## **2. Pengembangan strategis layanan fitur E-mas pada BSI KC Parepare persaingan bisnis di era modern**

Pengembangan strategis layanan fitur E-mas adalah kunci utama dalam menjaga daya saing, khususnya di industri perbankan saat ini. Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting dalam melakukan strategis melalui peningkatan kualitas layanan digital, edukasi literasi investasi kepada nasabah, serta optimalisasi pengalaman nasabah. Selain itu, kolaborasi dengan komunitas lokal, pelaku usaha, dan lembaga pendidikan juga penting dalam memperluas jangkauan layanan E-mas serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keuntungan investasi emas digital. Berikut hasil temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi:

---

<sup>289</sup> Sunan Ibnu Majah, Al-Hafizh Abi, Abdillah Muhammad Bin Yazid Al-Qazwini, (Indonesia: Maktabah Dhalan), h. 81.

### a. Tipe Produk dan Jasa

Tipe produk dan jasa dalam teori strategi pengembangan bisnis merujuk pada salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam upaya memperluas pasar dan meningkatkan daya saing Bank. Produk dan jasa yang dikembangkan harus memenuhi kebutuhan dan preferensi nasabah serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pasar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada fitur E-MAS dalam aplikasi Beyond by BSI , ditemukan bahwa sebagian besar responden menilai layanan ini sebagai produk jasa keuangan yang inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah , khususnya dalam menyediakan alternatif investasi emas secara digital. Fitur ini menawarkan kemudahan dalam membeli, menjual, dan menghubungkan harga emas melalui satu aplikasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam teori strategi pengembangan yang dikemukakan oleh P. Siagian , aspek tipe produk dan jasa lebih lanjut merupakan salah satu komponen utama dalam menyusun strategi pertumbuhan organisasi. Strategi pengembangan dalam konteks ini menekankan pentingnya penyesuaian produk dan jasa terhadap kebutuhan konsumen yang terus berubah , serta mendorong inovasi agar tetap relevan dan kompetitif di pasar.

Tipe produk ini merupakan bentuk transformasi layanan perbankan syariah dari yang konvensional menjadi berbasis digital . Sesuai dengan pandangan Siagian, produk dan jasa yang berhasil berkembang adalah yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pelanggan , serta mampu mengikuti dinamika perkembangan teknologi. E-MAS menjawab kebutuhan nasabah akan layanan investasi yang terjangkau, mudah diakses, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah , terutama di tengah tren digitalisasi layanan keuangan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa produk ini mampu meningkatkan daya tarik BSI di kalangan generasi muda dan investor pemula, karena nominal pembelian emas yang rendah serta sistem transaksi yang transparan dan real-time. Hal ini memperkuat posisi E-MAS sebagai tipe produk yang adaptif terhadap perubahan

karakteristik konsumen modern, sejalan dengan prinsip strategi pengembangan menurut P. Siagian.

### **b. Tipe Konsumen**

Tipe konsumen merujuk pada sasaran produk dan jasa di mana strategi yang efektif harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah agar produk dan layanan dapat diterima dengan baik dan mampu menciptakan nilai tambah.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI , ditemukan bahwa sebagian besar informan adalah nasabah yang memiliki tingkat literasi digital cukup tinggi dan aktif menggunakan layanan keuangan berbasis aplikasi. Kelompok ini menunjukkan minat terhadap investasi jangka panjang yang aman dan sesuai syariah , namun juga menginginkan proses yang cepat, praktis, dan tidak rumit.

Dalam teori strategi pengembangan yang dikemukakan oleh P. Siagian, pemahaman terhadap tipe konsumen yang disajikan menjadi landasan penting dalam merancang dan mengembangkan produk atau jasa. Strategi yang baik harus mempertimbangkan siapa konsumen utamanya, apa karakteristiknya, dan bagaimana preferensinya berubah dari waktu ke waktu. Temuan ini sejalan dengan pemikiran Siagian, bahwa strategi pengembangan harus disesuaikan dengan perilaku dan ekspektasi segmen pasar yang menjadi target utama . Dalam konteks ini, tipe konsumen yang dilayani oleh fitur E-MAS adalah digital konsumen yang menghargai efisiensi dan transparansi, serta sensitif terhadap aspek etika atau prinsip syariah dalam bertransaksi.

### **c. Kondisi Geografis**

Kondisi geografis merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam menyusun strategi pengembangan bisnis. Kondisi ini mencakup lokasi fisik pasar sasaran, karakteristik wilayah, tingkat aksesibilitas, serta perkembangan ekonomi dan sosial yang dapat mempengaruhi penerimaan produk dan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian pada fitur E-MAS Byond by BSI di KC Parepare, diketahui bahwa layanan ini dapat menjangkau konsumen di berbagai wilayah, termasuk daerah dengan keterbatasan layanan perbankan fisik. Keberadaan fitur E-MAS yang berbasis aplikasi memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi emas secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga menjadi solusi yang efektif untuk wilayah dengan akses geografis terbatas.

Dalam teori strategi pengembangan menurut P. Siagian (Sondang) , kondisi geografis merupakan salah satu faktor strategi yang harus dipertimbangkan dalam mengembangkan suatu produk atau jasa. Strategi yang baik tidak hanya mempertimbangkan kebutuhan konsumen, tetapi juga sejauh mana layanan dapat menjangkau berbagai wilayah dengan karakteristik geografis yang berbeda-beda. Faktor seperti aksesibilitas, infrastruktur, dan teknologi di daerah tertentu menjadi penentu keberhasilan implementasi produk.

Kota Parepare dan sekitarnya, sebagai daerah yang tidak termasuk dalam kategori metropolitan, menunjukkan adanya potensi pasar digital yang besar jika diberikan akses yang memadai. Dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi dan penetrasi internet yang semakin luas, BSI melalui fitur E-MAS telah menunjukkan strategi penetrasi pasar yang adaptif terhadap kondisi geografis .

#### **d. Sumber-sumber Utama**

Dalam teori strategi pengembangan yang dikemukakan oleh P. Siagian, sumber-sumber utama merupakan faktor kunci yang sangat mempengaruhi arah dan keberhasilan pengembangan suatu organisasi. Sumber-sumber ini meliputi teknologi, sumber daya manusia, keuangan, informasi, serta legitimasi hukum yang mendukung pelaksanaan strategi secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian terhadap penggunaan fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, ditemukan bahwa keberhasilan layanan ini tidak terlepas dari pemanfaatan sumber daya utama yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Salah satu sumber daya yang paling dominan adalah penguasaan teknologi digitalaplikasi , di mana aplikasi

Byond dirancang untuk mendukung transaksi emas secara berani dengan sistem yang mudah, cepat, dan dapat diakses oleh nasabah di berbagai wilayah.

Selain itu, dukungan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi elemen penting. Penelitian menunjukkan bahwa petugas bank, khususnya di KC Parepare, memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada nasabah terkait penggunaan fitur E-MAS, terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan investasi digital berbasis syariah. Di sisi lain, kepercayaan konsumen terhadap aspek syariah yang melekat dalam fitur E-MAS juga menjadi sumber kekuatan tersendiri. Adanya fatwa dan pengawasan dari Dewan Syariah Nasional menjadikan layanan ini dipercaya sebagai sarana investasi yang halal dan aman, sesuai prinsip syariah.

#### e. Strategi Fungsional

Dalam konteks penelitian ini, pengembangan fitur E-MAS oleh BSI menunjukkan adanya penerapan strategi fungsional yang terpadu dalam mendukung layanan keuangan digital berbasis syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI telah mengintegrasikan fungsi pemasaran dengan memanfaatkan media digital untuk memperkenalkan fitur E-MAS kepada nasabah secara luas, terutama melalui media sosial, website resmi, dan edukasi langsung oleh petugas bank. Strategi pemasaran ini terbukti efektif, terutama pada kalangan konsumen muda yang akrab dengan teknologi.

Dari sisi operasional, aplikasi Byond by BSI dirancang dengan sistem antarmuka yang sederhana, memungkinkan konsumen untuk membeli, menjual, dan menyimpan emas secara digital tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi informasi teknologi dan operasional bank telah dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi layanan. Selain itu, dari aspek sumber daya manusia, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pegawai bank, khususnya di KC Parepare, telah diberikan pelatihan untuk memahami fitur E-MAS sehingga mereka mampu memberikan informasi dan

edukasi yang tepat kepada nasabah. Ini mencerminkan penerapan strategi fungsional dalam bidang SDM yang mendukung pelayanan prima.

#### **f. Competitive Posture**

Dalam teori pengembangan strategi yang dikemukakan oleh P. Siagian, postur kompetitif atau sikap kompetitif merupakan upaya strategi organisasi dalam membentuk posisi yang kuat di tengah persaingan pasar. Sikap ini mencerminkan bagaimana perusahaan merespons kompetitor, menciptakan keunggulan bersaing, dan mempertahankan posisinya melalui inovasi, diferensiasi produk, maupun pelayanan unggul. Berdasarkan hasil penelitian terhadap fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, terlihat bahwa BSI telah membentuk sikap kompetitif yang progresif dalam menanggapi tren digitalisasi layanan keuangan dan meningkatkan minat terhadap investasi masyarakat berbasis syariah. Melalui fitur E-MAS, BSI tidak hanya menghadirkan kemudahan transaksi emas secara digital, tetapi juga menawarkan nilai tambah jaminan kepatuhan terhadap prinsip syariah, yang membedakannya dari layanan serupa di bank konvensional atau platform non-bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan memilih menggunakan fitur E-MAS karena merasa lebih nyaman dan percaya dengan layanan yang sesuai syariah, serta karena kemudahan akses melalui aplikasi Byond. Hal ini menunjukkan bahwa BSI telah berhasil mendefinisikan posisinya sebagai lembaga keuangan syariah modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah masa kini. Dalam konteks persaingan, kehadiran fitur E-MAS menjadi bentuk diferensiasi produk yang tidak hanya mengikuti tren digitalisasi, tetapi juga menegaskan identitas syariah sebagai keunggulan kompetitif.

Setelah dianalisis menggunakan teori strategi pengembangan bisnis dari P. Siagian Sondang, maka dapat diidentifikasi bahwa strategi pengembangan bisnis Bank Syariah Indonesia KC Parepare sudah berjalan secara efisien. Seperti

mengadakan edukasi atau sosialisasi terkait konsep investasi emas dalam meningkatkan literasi keuangan syariah di Kota Parepare.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Haryanti yang berjudul “Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru”<sup>290</sup> Membahas tentang upaya peningkatan kualitas layanan digital di lingkungan Bank Syariah Indonesia guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Feby Widia Putri yang berjudul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”<sup>291</sup> Mengkaji tentang aspek efektivitas layanan digital yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan, bahwa efektivitas layanan digital, khususnya dalam hal kemudahan, keamanan, dan fitur inovatif seperti E-MAS, memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Dalam Al-Qur'an, terdapat ayat-ayat yang memberikan pedoman tentang bagaimana seharusnya perilaku umat islam dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks pengembangan strategis. Adapun ayat-ayat yang relevan yaitu, Surah Q.S. *At-Taubah*/ 9: 34.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْأَحْبَارِ وَالرَّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْرِزُونَ الدَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ

Terjemahnya:

<sup>290</sup> Puji Haryanti, *Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru* (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).

<sup>291</sup> Feby Widia Putri, *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

Dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahkannya pada jalan Allah, maka beritahukanlah kepada mereka, bahwa mereka akan mendapat siksa yang pedih.<sup>292</sup>

Menurut madhzab Maliki menimbun barang merupakan menahan suatu barang demi memperoleh hasil tinggi dengan momentum harga yang tidak stabil di pasar. Bentuk penyimpanan pokok berupa makanan ketika dipersiapan tidak menjadi penimbunan. Menurut syara' yakni melakukan penahanan makanan agar harganya menjadi mahal atau melakukan pembelian bahan makanan secara besar dan tahan selama 40 hari supaya harga pada waktu itu menjadi mahal.

Sebagaimana Sabda Rasulullah SAW:

مَنْ اخْتَكَرَ الطَّعَامَ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً فَقَدْ بَرِئَ مِنَ اللَّهِ وَبَرِئَ اللَّهُ مِنْهُ

Artinya :

Barang siapa yang menimbun makanan dalam waktu 40 hari maka tanggal ia dari rahmat Allah swt. dan Allah pun melepaskan diri darinya (HR. Abu Daud at-Tirmidzi dan Muslim).<sup>293</sup>

Hadis diatas menekankan bahwa aktivitas ekonomi tidak boleh dilakukan dengan cara yang merugikan masyarakat, seperti menimbun barang demi keuntungan pribadi. Dalam konteks investasi emas melalui Beyond by BSI tidak termasuk penimbunan yang dilarang, karena emas bukanlah barang kebutuhan pokok yang langsung memengaruhi kesejahteraan masyarakat umum, berarti Bank Syariah Indonesia KC Parepare dapat memanfaatkan layanan investasi emas sebagai daya saing dengan meningkatkan edukasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengendalikan pasar.

Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah melakukan berbagai program sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan digital di kalangan masyarakat. Salah satu strategi utama adalah mengadakan seminar, workshop dan pelatihan terkait investasi emas syariah dan penggunaan fitur digital seperti E-mas yang menargetkan berbagai elemen masyarakat, mulai dari pegawai instansi, pelaku

<sup>292</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, 2019, h. 264.

<sup>293</sup> Asy-Syaukani, Nailual Al-Authar, Jilid V (Beirut : Dar El Fikr, 1994), h. 309.

usaha dan pelaku UMKM. Melalui program ini, Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan pemahaman yang mendalam mengenai prinsip syariah, seperti menjelaskan berbagai akad yang digunakan sesuai syariat islam, seperti akad jual beli (murabahah) yang memastikan adanya kejelasan harga dan barang, akad sewa (ijarah) dalam konteks layanan, serta prinsip bagi hasil (mudharabah dan musyarakah) sebagai dasar kerja sama antara bank dan nasabah.

### **3. Efektivitas fitur E-mas pada aplikasi Byond by BSI sebagai Strategi Bersaing di era modern**

Layanan fitur E-mas pada Byond by BSI memainkan peran penting dalam berinvestasi emas digital. Namun, penting untuk memahami tantangan seperti fluktuasi harga emas, risiko penundaan transaksi, dan tidak adanya jaminan LPS. Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah mengembangkan strategi bersaing untuk memperkuat layanan fitur E-mas dan mendukung pertumbuhan investasi emas digital di Kota Parepare. Berikut hasil temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi:

#### **a. Kejelasan tujuan program**

Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Kasmir, salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program atau layanan adalah adanya kejelasan tujuan programnya. Tujuan yang jelas akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan serta menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana program tersebut berhasil mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil penelitian terhadap fitur E-MAS dalam aplikasi Byond by BSI, ditemukan bahwa program ini dirancang dengan tujuan yang jelas dan terarah, yaitu untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan investasi emas secara digital yang sesuai dengan prinsip syariah. Tujuan ini tidak hanya tertuang dalam konsep layanan, tetapi juga diwujudkan dalam implementasi strategi, seperti

edukasi nasabah, penyederhanaan proses transaksi, serta jaminan kepatuhan terhadap fatwa syariah.

Sebagian besar informan dalam penelitian ini memahami bahwa fitur E-MAS memungkinkan mereka untuk berinvestasi secara praktis, aman, dan halal, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang atau menyimpan emas secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa BSI telah berhasil menyampaikan dan mengkomunikasikan tujuan program secara efektif kepada penggunanya.

### **b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan program**

Salah satu aspek penting dalam menilai efektivitas suatu program adalah adanya kejelasan strategi pencapaian tujuan yang terencana dan sistematis. Strategi yang jelas akan memandu pelaksanaan kegiatan agar berjalan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, sekaligus memudahkan evaluasi terhadap keberhasilan program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian mengenai fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, dapat disimpulkan bahwa BSI telah menerapkan strategi pencapaian tujuan yang terstruktur dalam mengembangkan layanan ini. Strategi tersebut meliputi penyederhanaan proses transaksi emas secara digital, edukasi nasabah mengenai manfaat dan cara penggunaan fitur E-MAS, serta penegasan aspek penerapan syariah sebagai nilai jual utama layanan ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ini berhasil menciptakan pemahaman yang baik di kalangan nasabah, khususnya dalam hal kemudahan akses dan keamanan transaksi emas secara syariah. Para responden mengaku terbantu dengan adanya panduan dan sosialisasi yang diberikan oleh petugas bank serta fitur aplikasi yang user-friendly. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pencapaian tujuan yang dijalankan BSI tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga diimplementasikan secara praktis sehingga mendukung tercapainya tujuan layanan utama, yakni meningkatkan partisipasi nasabah dalam investasi emas digital syariah. Dengan demikian, apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut Kasmir, fitur E-MAS dapat dikatakan efektif karena didukung oleh

kebijakan yang jelas, tepat, dan konsisten yang menjadi landasan dalam layanan pengelolaan, sehingga tujuan program dapat tercapai dengan baik.

#### **c. Perumusan kebijakan program yang tepat**

Salah satu indikator penting efektivitas suatu program adalah adanya kejelasan kebijakan program yang tepat. Kebijakan yang jelas dan tepat akan menjadi dasar pelaksanaan program sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan menghindari kebingungan dalam implementasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, dapat dilihat bahwa kebijakan dalam pengembangan dan pelaksanaan fitur ini sudah dilakukan dengan sangat tepat dan terarah. Kebijakan yang menyatakan bahwa fitur E-MAS harus memenuhi prinsip-prinsip syariah serta memberikan kemudahan akses bagi konsumen digital telah menjadi pedoman utama dalam proses pengembangan produk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini berhasil diterjemahkan dengan baik ke dalam pelaksanaan operasional, seperti adanya regulasi internal yang memastikan semua transaksi emas dilakukan sesuai ketentuan syariah, staf pelatihan agar mampu memberikan edukasi yang tepat kepada konsumen, serta pengembangan aplikasi yang user-friendly dan aman. Informan penelitian juga mengapresiasi keberadaan kebijakan ini karena mereka merasa nyaman dan yakin menggunakan layanan yang telah dijamin kehalalannya. Dengan demikian, apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut Kasmir, fitur E-MAS dapat dikatakan efektif karena didukung oleh kebijakan yang jelas, tepat, dan konsisten yang menjadi landasan dalam layanan pengelolaan, sehingga tujuan program dapat tercapai dengan baik.

#### **d. Penyusunan program yang tepat**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, dapat dikatakan bahwa penyusunan program pengembangan layanan ini dilakukan dengan tepat dan terstruktur. Program pengembangan fitur E-MAS dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan nasabah dalam berinvestasi

emas secara praktis dan sesuai prinsip syariah, serta didukung oleh teknologi digital yang memudahkan akses dan transaksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah penyusunan program, seperti sosialisasi fitur, pelatihan petugas bank, dan peningkatan kualitas aplikasi, telah dilaksanakan dengan sistematis sehingga memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan ini. Selain itu, penyesuaian dengan karakteristik pengguna yang mayoritas adalah generasi muda dan pengguna aktif teknologi juga menjadi perhatian utama dalam penyusunan program, yang tercermin dari desain antarmuka yang *user-friendly* dan fitur edukasi yang informatif. Oleh karena itu, mengacu pada teori efektivitas Kasmir, penyusunan program pengembangan fitur E-MAS pada Byond by BSI dapat dikatakan tepat dan berkontribusi besar terhadap keberhasilan pencapaian tujuan layanan serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

#### e. Penyediaan sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, penyediaan sarana dan prasarana digital telah dilakukan dengan sangat baik. Aplikasi Byond dirancang dengan antarmuka yang *user-friendly*, sistem transaksi yang cepat dan aman, serta didukung oleh infrastruktur teknologi yang handal, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan investasi emas secara online tanpa hambatan teknis.

Selain itu, keberadaan layanan pendukung seperti customer service yang responsif dan pelatihan bagi petugas bank di KC Parepare juga menjadi bagian dari sarana pendukung yang memperkuat implementasi fitur E-MAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa terbantu dengan kemudahan akses dan layanan yang tersedia, yang secara langsung berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian, sesuai dengan teori efektivitas menurut Kasmir, keberhasilan fitur E-MAS dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan efektivitas layanan tidak lepas dari

penyediaan sarana dan prasarana yang tepat dan mendukung kelancaran operasional.

#### **f. Efektivitas operasional program**

Efektivitas operasional program mencerminkan sejauh mana pelaksanaan program berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan mencerminkan sejauh mana pelaksanaan program berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana penggunaan sumber daya dilakukan secara efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam konteks penelitian ini, fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI menunjukkan efektivitas operasional yang tinggi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan layanan investasi emas secara digital berjalan lancar dengan dukungan sistem teknologi yang stabil dan proses transaksi yang cepat. Selain itu, koordinasi antar unit kerja, seperti tim pengembang aplikasi, layanan pelanggan, dan petugas cabang di KC Parepare, berjalan efektif sehingga nasabah mendapatkan layanan yang responsif dan memuaskan.

Selain itu, data menunjukkan bahwa nasabah merasa terbantu dengan kemudahan akses dan transparansi informasi terkait investasi emas melalui aplikasi, yang menandakan bahwa operasional program tidak hanya efisien, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penggunaan teknologi digital dalam fitur ini juga mengurangi biaya operasional dan waktu yang dibutuhkan nasabah untuk bertransaksi, yang sekaligus meningkatkan produktivitas bank. Dengan demikian, berdasarkan teori efektivitas Kasmir, fitur E-MAS dapat dinilai berhasil dari sisi efektivitas operasional karena mampu menjalankan fungsi pelayanan dengan baik, efisien, dan tepat sasaran, sehingga mendukung tercapainya tujuan strategis Bank Syariah Indonesia.

#### **g. Efektivitas fungsional program**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur ini mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan investasi emas secara praktis, aman, dan sesuai prinsip syariah. Fungsi utama layanan ini sebagai sarana investasi emas digital

berjalan dengan baik, dibuktikan dari respon positif pengguna yang merasa mudah mengakses, melakukan transaksi, dan memperoleh informasi yang jelas mengenai produk.

Selain itu, fungsi edukasi dan pelayanan yang terintegrasi dalam fitur E-MAS juga berjalan efektif, karena nasabah mendapatkan bimbingan yang memadai dari petugas bank maupun media digital sehingga mampu memahami cara menggunakan fitur ini dengan benar. Keberhasilan fungsi tersebut menunjukkan bahwa program ini tidak hanya sekedar menyediakan layanan, tetapi juga memastikan layanan tersebut benar-benar memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, sesuai dengan teori efektivitas menurut Kasmir, fitur E-MAS dapat dikatakan efektif secara fungsional karena mampu menjalankan tugas utamanya dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, yang sekaligus memperkuat daya saing Bank Syariah Indonesia di era digital.

#### **h. Efektivitas tujuan program**

Berdasarkan hasil penelitian fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan kemudahan investasi emas secara digital yang aman dan sesuai prinsip syariah kepada nasabah. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa fitur ini mempermudah mereka dalam melakukan investasi tanpa harus melakukan transaksi secara fisik, sekaligus menjaga kepatuhan pada aturan syariah.

Keberhasilan pencapaian tujuan ini juga terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna dan tingginya tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan E-MAS, yang berarti tujuan layanan tidak hanya sekedar tersampaikan, tetapi juga diterima dengan baik oleh pasar. Dengan demikian, sesuai teori efektivitas menurut Kasmir, fitur E-MAS dapat dikatakan efektif dalam mencapai tujuan programnya, yang turut memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia sebagai pelopor layanan investasi emas digital berbasis syariah di era modern. Hal ini

menunjukkan bahwa perencanaan dan pelaksanaan program sudah berjalan selaras dengan target yang diharapkan sehingga memberikan hasil yang optimal.

#### **i. Efektivitas sasaran program**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, dapat disimpulkan bahwa layanan ini berhasil menjangkau sasaran utama, yaitu nasabah yang menginginkan kemudahan berinvestasi emas secara digital dengan prinsip syariah. Program ini disusun dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan profil pengguna yang mayoritas merupakan generasi muda yang akrab dengan teknologi digital serta mengutamakan aspek keamanan dan kehalalan produk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa fitur E-MAS sangat relevan dengan kebutuhan mereka, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan transaksi, maupun edukasi yang diberikan terkait investasi emas syariah. Hal ini menandakan bahwa program telah tepat sasaran dan mampu memberikan nilai tambah sesuai dengan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, mengacu pada teori efektivitas menurut Kasmir, fitur E-MAS dapat dioptimalkan secara efektif dalam mencapai sasaran programnya karena mampu memenuhi kebutuhan dan karakteristik sasaran nasabah secara akurat, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

#### **j. Efektivitas Individu**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap fitur E-MAS pada aplikasi Byond by BSI, ditemukan bahwa petugas bank dan tim pengelola layanan memiliki efektivitas individu yang baik dalam mendukung keberhasilan program. Para petugas yang terlibat tidak hanya memahami tujuan layanan, tetapi juga mampu memberikan edukasi dan pelayanan yang responsif kepada konsumen, sehingga mempercepat adaptasi dan penggunaan fitur E-MAS oleh pengguna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam mengoperasikan aplikasi, serta motivasi mereka untuk melayani nasabah dengan baik, berdampak positif pada kepuasan pengguna dan kelancaran proses transaksi emas digital. Dengan demikian, mengacu pada teori efektivitas menurut Kasmir, keberhasilan fitur E-MAS tidak lepas dari efektivitas individu para pelaksana program yang memiliki kompetensi dan komitmen tinggi, sehingga fungsi layanan dapat berjalan optimal dan mendukung pencapaian tujuan Bank Syariah Indonesia dalam menghadirkan solusi investasi syariah modern.

#### **k. Efektivitas unit kerja**

Berdasarkan hasil penelitian pada fitur E-MAS di aplikasi Beyond by BSI, dapat disimpulkan bahwa unit kerja yang menangani layanan ini di Kantor Cabang Parepare telah menunjukkan efektivitas yang baik. Koordinasi antar bagian seperti pengembangan aplikasi, layanan konsumen, dan bagian edukasi berjalan lancar, sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lebih responsif dan terstruktur.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keberhasilan fitur E-MAS dalam memberikan kemudahan investasi emas secara digital sangat dipengaruhi oleh efektivitas kerja unit dalam menyusun strategi, mengelola sumber daya, serta memberikan layanan yang konsisten. Sinergi yang terjalin antar unit kerja ini memastikan bahwa setiap tahapan proses, mulai dari pengembangan fitur hingga pelayanan langsung kepada nasabah, terlaksana dengan baik dan mendukung tercapainya tujuan Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, sesuai teori efektivitas Kasmir, fitur E-MAS berhasil karena didukung oleh efektivitas unit kerja yang solid dan mampu menjalankan fungsinya secara optimal.

Salah satu fokus utama Bank Syariah Indonesia KC Parepare dalam strategi bersaing layanan fitur E-mas adalah melalui peningkatan edukasi dan literasi keuangan syariah di kalangan generasi muda. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

mengadakan berbagai workshop dan seminar yang khusus dirancang untuk memperkenalkan konsep keuangan syariah, seperti larangan riba, akad-akad syariah, dan manajemen keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pelatihan ini juga mencakup pemahaman tentang produk-produk syariah yang dapat digunakan oleh Investor, seperti pembiayaan murabahah, musyarakah, dan mudharabah, serta cara mengoptimalkan produk-produk tersebut dalam pengelolaan investasi emas.

Setelah dianalisis menggunakan teori efektivitas dari Kasmir maka dapat diidentifikasi bahwa efektivitas layanan fitur E-mas Bank Syariah Indonesia KC Parepare sebagai strategi bersaing di Kota Parepare sudah berjalan dengan efisien. Seperti mengadakan pelatihan dan workshop terkait konsep layanan digital sebagai strategi bersaing di Kota Parepare.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Feby Widia Putri yang berjudul “Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”.<sup>294</sup> Membahas tentang efektivitas layanan digital sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi lebih lanjut dengan melihat fitur E-mas tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi sebagai alat strategis untuk memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia dalam persaingan industry yang semakin berbasis teknologi.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Ari Pratiwi yang berjudul “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi”.<sup>295</sup> Mengacu pada pentingnya kualitas layanan digital yang responsive dan efisien. Namun penelitian ini memberikan nilai tambah dengan menempatkan efektivitas layanan bukan hanya sebagai alat untuk memenuhi

---

<sup>294</sup> Feby Widia Putri, *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

<sup>295</sup> Ari Pratiwi, *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen)* (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022).

kepuasan nasabah, tetapi juga sebagai strategi diferensiasi dan daya saing dalam menghadapi transformasi digital di industri perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan, bahwa efektivitas layanan digital, baik secara umum pada sistem *mobile banking* maupun secara khusus pada fitur E-mas, memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah.

Dalam Al-Qur'an, terdapat ayat-ayat yang memberikan pedoman tentang bagaimana seharusnya perilaku umat Islam dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks strategi bersaing. Adapun ayat yang relevan yaitu, Surah An Nisa /4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَّحِيمًا

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.<sup>296</sup>

Ulama tafsir Quraish Shihab juga menjelaskan wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak benar. Kalian diperbolehkan melakukan perniagaan yang berlaku secara suka sama suka. Jangan menjerumuskan diri kalian dengan melanggar perintah-perintah Tuhan. Jangan pula kalian membunuh orang lain, sebab kalian semua berasal dari satu nafs. Allah selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada kalian.<sup>297</sup>

<sup>296</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 2019, h. 32.

<sup>297</sup> M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian al-Qur'an*. Ed (5), (Jakarta: Lentera Hati, 2005).

Ayat diatas memberi penegasan bahwa janganlah memakan harta sesama dengan cara yang tidak benar, kecuali dengan jual beli atas dasar suka sama suka. Ayat diatas memiliki relevansi yang kuat dalam konteks strategi bersaing, perintah untuk tidak memakan harta sesama secara tidak benar selain dengan cara jual beli atas dasar kesepakatan.

عَنْ الْمِقْدَامِ صَنِيِّ اللَّهِ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا أَكَلَ أَحَدٌ طَعَامًا قَطُّ خَيْرًا مِنْ  
أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ وَإِنَّ نَبِيَّ اللَّهِ دَاؤَدَ عَلَيْهِ اسْلَامٌ كَانَ يَأْكُلُ مِنْ عَمَلِ يَدِهِ (أَخْرَجَهُ  
الْبَخْرِيُّ)

Artinya:

“Dari Miqdam RA. Dari Rasulullah SAW, beliau bersabda: Seseorang yang makan dari hasil usahanya sendiri, itu lebih baik. Sesungguhnya Nabi Daud AS makan dari hasil usahanya sendiri. (H.R. Al-Bukhori).<sup>298</sup>

Hadis diatas menunjukkan bahwa bekerja atau berusaha merupakan perbuatan yang sangat mulia dalam ajaran Islam. Dalam Islam bekerja bukan sekedar memenuhi kebutuhan sehari-hari tetapi juga memelihara harga diri dan martabat kemanusiaan yang seharusnya dijunjung tinggi. Karenanya dalam Islam bekerja menempati posisi yang teramat mulia. Dalam konteks strategi bersaing yang baik dan jauh dari kemungkaran, berarti Bank Syariah Indonesia KC Parepare berperan penting sebagai strategi bersaing layanan digital di Kota Parepare.

Mengidentifikasi efektivitas layanan fitur E-mas sebagai strategi bersaing di Kota Parepare memiliki beberapa implikasi/dampak positif. Pertama, dengan mengidentifikasi efektivitas layanan Bank Syariah Indonesia KC Parepare, layanan ini meningkatkan inklusi keuangan syariah dengan memberikan akses mudah bagi masyarakat, terutama generasi muda, untuk berinvestasi emas sesuai prinsip syariah. Kedua, efektivitas layanan fitur E-mas sebagai strategi bersaing yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC Parepare memberikan edukasi yang penting bagi pelaku

<sup>298</sup> Muhammad bin Ismail al-Bukhari, Sahih al-Bukhari, Juz II, h. 730.

investor. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang keuangan syariah, para pengusaha kecil dapat mengelola keuangan mereka secara lebih efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Namun, ada juga dampak negative yang perlu diperhatikan. Pertama, ada resiko bahwa efektivitas layanan yang diidentifikasi mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan spesifik investor di Kota Parepare. Jika produk atau program layanan tidak relevan atau sulit diakses oleh investor, ini dapat menghambat strategi bersaing dan mengurangi efektivitas program Bank Syariah Indonesia KC Parepare. Kedua, dalam beberapa kasus, Investor mungkin merasa tertekan untuk memenuhi kriteria syariah yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia, terutama jika mereka kurang familiar dengan konsep-konsep ini. Ini dapat menciptakan beban tambahan bagi investor, baik dalam hal waktu maupun biaya, yang bisa menghambat operasional bisnis mereka.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Fitur E-Mas pada aplikasi *Byond by BSI* telah mampu memberikan layanan digital yang efisien dan inovatif kepada nasabah. Layanan ini memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli emas secara digital, dengan sistem yang mudah diakses kapan dan di mana saja melalui perangkat seluler. Fitur ini juga didesain dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah, serta dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah. Kemampuan fitur ini dalam menghadirkan layanan investasi yang cepat, aman, dan fleksibel menjadikannya sebagai salah satu bentuk transformasi digital yang relevan dengan kebutuhan nasabah di era modern.
2. Pengembangan strategis layanan fitur E-Mas dilakukan oleh BSI KC Parepare melalui serangkaian upaya edukatif dan promosi yang terarah. Strategi tersebut meliputi kegiatan sosialisasi, seminar, dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan fitur E-Mas dan manfaat investasi emas digital. Bank juga terus melakukan evaluasi internal terhadap performa layanan serta berinovasi dalam pengembangan fitur guna menyesuaikan dengan tren teknologi keuangan. Strategi pengembangan ini menunjukkan respons proaktif BSI dalam memperluas adopsi digital dan meningkatkan literasi keuangan masyarakat sebagai bentuk persiapan menghadapi persaingan bisnis yang kompetitif di era digital.
3. Efektivitas fitur E-Mas sebagai strategi bersaing terbukti dari meningkatnya jumlah nasabah pengguna layanan tersebut secara signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan fitur E-Mas dalam memenuhi kebutuhan nasabah, serta memberikan keunggulan kompetitif bagi BSI di tengah persaingan dengan lembaga keuangan konvensional, fintech, dan pegadaian. Keunggulan utama dari fitur ini adalah kemudahan investasi, nominal yang terjangkau, serta jaminan berbasis prinsip syariah. Oleh karena itu, fitur E-

Mas tidak hanya efektif sebagai layanan digital, tetapi juga berfungsi strategis dalam memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasar modern.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Beyond by BSI sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare”, Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia KC Parepare perlu terus berinovasi dengan mengembangkan fitur seperti simulasi investasi, grafik harga emas historis, dan notifikasi harga *real-time*, agar nasabah lebih mudah mengambil keputusan. Pemasaran digital harus lebih gencar melalui media social, *website*, dan aplikasi *mobile banking* agar makin banyak orang tahu dan tertarik menggunakan fitur tersebut. Dengan inovasi layanan, promosi yang lebih luas, dan edukasi yang tepat, fitur E-mas bisa semakin diminati dan membantu Bank Syariah Indonesia KC Parepare bersaing di industry perbankan syariah, serta Bank Syariah Indonesia KC Parepare diharapkan terus bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk menciptakan kebijakan dan regulasi yang mendukung layanan fitur E-mas semakin meningkat jumlah nasabahnya di Kota Parepare.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menambah koleksi penelitian ilmiah di perpustakaan serta sebagai bahan informasi yang bermanfaat dalam mengetahui Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Beyond by BSI sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

## DAFTAR PUSTAKA

### Kitab

*Al-Qur'an Al-Karim*

### Buku

Abdul Halim. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Salemba Empat, 2004, n.d.

Abdul Rahman Shaleh dan Muhibib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2004.

Aditya Wardhana. *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Edited by Ph.D Mahir Pradana. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2024.

Al-Bukhari, Muhammad bin Ismail. "Sahih Al-Bukhari," n.d.

Al-Hafizh Abi, Abdillah Muhammad Bin Yazid Al-Qazwini, Sunan Ibnu Majah. *No T.* (Indonesia: Maktabah Dahlia), h. 81, n.d.

Alkalah, Cynthia. "Kamus Besar Bahasa Indonesia" 19, no. 5 (2020): 1–23.

"Ardiyanto B, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 26 Januari 2025," n.d.

Ari Pratiwi. *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sragen)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, 2022, n.d.

Asy-Syaukani. *Nailual Al-Authar*. Jilid V. Beirut : Dar El Fikr, 1994, n.d.

Basrowi dan Surwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008, 2008.

BSI. "Https://Bsimobile.Co.Id," n.d.

———. "Produk & Layanan Digital Banking," 2021.

Dinda Ayu Agustina. "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo." *Islamic Banking and Finance* 6 Nomor 1 (2023): 181.

Dr Nila Nurochani, S.E., M.M.,C.R.A, et al. *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah*. Edited by S.Hum Maharani Dewi. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2023.

Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Eds 3.

- Yogyakarta: Andi, 2012.
- Feby Widia Putri. *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022, n.d.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, S R I Jumiyati, Leli Honesti, S R I Wahyuni, Erland Mouw, Imam Mashudi, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d.
- “Hapidah, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara, 23 Januari 2025,” n.d.
- “Hardiyanti, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 23 Januari 2025,” n.d.
- Hawani Fitrah. *Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Market Share Pada PT. Sinar Galesong Mandiri Makassar*. Makassar, 2018.
- Husein Umar. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- “Husni, Ujung Labuang, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara Di Pinrang, 27 Januari 2025,” n.d.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cet. XVII; Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- “M. Ilham, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 25 Januari 2025,” n.d.
- M Quraish Shihab. *TAFSIR AL-MISHBAH Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati, 2005.
- Matthew Miles, Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2014.
- Moh. Pabundu Tika. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta Bumi Aksara, 2014.
- Mudrajad Kuncoro. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Mudrajat Kuncoro. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- “Muhammad Akbar, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 24 Januari 2025,” n.d.
- Muhammad dan Alimin. *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*.

- Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Munawara. *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo BANK SYARIAH INDONESIA Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo*. Skripsi. Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022, n.d.
- “Mutiara, Jl. Amal Bakti, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 27 Januari 2025,” n.d.
- “Novitasari, Bela-Belawa, Kec. Suppa, Kab. Pinrang, Sulsel, Wawancara Di Pinrang, 28 Januari 2025,” n.d.
- “Nurfiki, Lakessi, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 23 Januari 2025,” n.d.
- Parepare, IAIN. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, n.d.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Eds 2. Jakarta: Indeks, 2005.
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, Dan Profesional*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. alfabet, 2016.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Edited by M.Pd Setiyawami, SH. Bandung: ALFABETA, cv, 2015.
- Puji Haryanti. *Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru*. Skripsi. Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023, n.d.
- Rahmayani, Hafni. “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan.” *Jurnal Syarikah* 7, no. 2 (2021): 153–62.
- RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, 2019.
- “Rosnahwati Andi Anwar, Lompoe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulsel, Wawancara Di Parepare, 28 Januari 2025,” n.d.
- S H Djulaeka and S H Devi Rahayu. *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Sondang, P. Siagian. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Prof PT Bumi Aksara, 2018.

- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sukarto Mm, Nafsiologi. *Suatu Pendekatan Akternatif Atas Psikologi*. Jakarta: Integrita Press, 1985.
- Susilo, Martoyo. *Sistem Pengadilan Manajemen*. Yogyakarta: Salemba Empat, 1998, n.d.
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Triantono. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi & Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010.
- Triton. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Dan Daya Saing*. Yogyakarta: Tugu Publisher, 2008.
- Zainatul Mufarriko. *Statistika Pendidikan ( Konsep Sampling Dan Uji Hipotesis )*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.







NAMA MAHASISWA : WASILAH  
NIM : 2120203861206019  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS  
PADA BYOND BY BSI E SEBAGAI DAYA  
SAING DI ERA MODERN PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

### PEDOMAN WAWANCARA

#### **Bagian A**

1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai efisiensi fitur E-MAS dalam membantu nasabah dan mendukung operasional Bank?
2. Apa langkah yang diambil untuk memastikan fitur E-MAS selalu tersedia tanpa gangguan?
3. Bagaimana fitur E-MAS dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah?
4. Langkah apa yang diambil untuk menjaga kerahasiaan data pengguna fitur E-MAS?
5. Bagaimana Bank merespons keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah terkait fitur E-MAS?
6. Apakah ada kebijakan kompensasi jika terjadi gangguan atau masalah pada fitur E-MAS?

7. Bagaimana Bank memfasilitasi akses nasabah untuk mendapatkan bantuan terkait fitur E-MAS?
8. Apa saja jenis produk dan jasa yang tersedia dalam fitur E-MAS?
9. Siapa target konsumen utama untuk fitur E-MAS?
10. Apakah fitur E-MAS dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah di lokasi geografis tertentu?
11. Apa saja sumber daya utama (teknologi, SDM, atau finansial) yang mendukung operasional fitur E-MAS?
12. Strategi fungsional apa yang diterapkan untuk meningkatkan performa fitur E-MAS?
13. Bagaimana fitur E-MAS bersaing dengan layanan serupa dari bank lain?
14. Apa tujuan utama yang ingin dicapai melalui fitur E-MAS?
15. Strategi apa yang digunakan untuk memastikan tujuan program E-MAS tercapai?
16. Bagaimana proses perumusan kebijakan terkait fitur E-MAS dilakukan?
17. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan program E-MAS dirancang sesuai kebutuhan nasabah?
18. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung operasional fitur E-MAS?
19. Bagaimana anda menilai efektivitas operasional fitur E-MAS?
20. Bagaimana fitur E-MAS berkontribusi terhadap fungsi utama Bank Syariah Indonesia?
21. Apakah tujuan awal program telah tercapai sesuai harapan?
22. Apakah fitur E-MAS berhasil menjangkau sasaran yang telah ditetapkan?
23. Bagaimana program ini memengaruhi kinerja individu karyawan?
24. Bagaimana fitur E-MAS meningkatkan kinerja unit kerja yang terkait langsung dengan program ini?

## Bagian B

1. Bagaimana anda menilai kemudahan dalam mendukung nasabah yang menggunakan fitur E-MAS?
2. Apa saja tantangan teknis yang sering dihadapi terkait fitur E-MAS, dan bagaimana penanganannya?
3. Bagaimana proses verifikasi kebutuhan nasabah yang menggunakan fitur E-MAS dilakukan?
4. Apa saja protokol kerja yang diterapkan untuk melindungi privasi pengguna fitur E-MAS?
5. Seberapa cepat tim operasional menanggapi permasalahan nasabah terkait fitur E-MAS?
6. Apakah anda dilibatkan dalam proses pemberian kompensasi kepada nasabah jika terjadi gangguan layanan?
7. Bagaimana anda memastikan nasabah mendapatkan informasi yang jelas tentang fitur E-MAS?
8. Apa tanggapan anda terhadap kualitas produk dan jasa yang ditawarkan fitur E-MAS?
9. Jenis nasabah seperti apa yang paling sering menggunakan fitur E-MAS?
10. Bagaimana fitur E-MAS membantu nasabah di lokasi dengan akses internet yang terbatas?
11. Sumber daya yang paling penting untuk memastikan fitur E-MAS berjalan dengan baik?
12. Bagaimana pelaksanaan strategi operasional sehari-hari untuk mendukung fitur E-MAS?
13. Bagaimana anda melihat posisi fitur E-MAS dibandingkan layanan serupa dari bank lain?
14. Apakah anda memahami tujuan utama dari fitur E-MAS?

15. Apakah anda dilibatkan dalam implementasi strategi untuk mencapai tujuan fitur E-MAS?
16. Apakah kebijakan terkait fitur E-MAS sudah jelas dan mendukung pekerjaan anda?
17. Apakah anda merasa program E-MAS sudah dirancang sesuai dengan kebutuhan nasabah?
18. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai untuk mendukung pekerjaan anda?
19. Bagaimana anda menilai efektivitas operasional fitur E-MAS dalam membantu nasabah?
20. Apakah fitur E-MAS mempermudah pekerjaan anda dalam melayani nasabah?
21. Apakah menurut anda tujuan program ini sudah tercapai?
22. Apakah sasaran nasabah yang menggunakan fitur ini sudah sesuai target?
23. Bagaimana fitur E-MAS memengaruhi produktivitas anda sebagai karyawan?
24. Bagaimana fitur E-MAS mendukung efisiensi di unit kerja anda?

### **Bagian C**

1. Apakah anda merasa fitur E-MAS mempermudah transaksi atau kebutuhan finansial anda?
2. Apakah anda pernah mengalami gangguan saat menggunakan fitur E-MAS? Jika ya, bagaimana dampaknya?
3. Apakah fitur E-MAS sudah memenuhi kebutuhan anda dalam layanan perbankan syariah?
4. Seberapa yakin anda terhadap keamanan data pribadi anda saat menggunakan fitur E-MAS?

5. Bagaimana pengalaman anda dalam mendapatkan bantuan ketika menghadapi masalah dengan fitur E-MAS?
6. Apakah Bank pernah memberikan kompensasi atas masalah yang anda alami dalam menggunakan fitur ini?
7. Seberapa mudah anda menghubungi pihak Bank untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait fitur E-MAS?
8. Apa produk atau layanan dalam fitur E-MAS yang paling sering anda gunakan?
9. Apa alasan utama anda menggunakan fitur E-MAS?
10. Apakah lokasi anda pernah menjadi kendala dalam mengakses fitur ini?
11. Apa menurut anda faktor utama yang membuat fitur E-MAS dapat diandalkan?
12. Apakah menurut anda fitur E-MAS mempermudah kebutuhan transaksi anda sehari-hari?
13. Mengapa anda memilih fitur E-MAS dibandingkan layanan serupa dari bank lain?
14. Apakah tujuan fitur E-MAS sudah jelas bagi anda sebagai nasabah?
15. Apakah anda merasa fitur E-MAS dirancang dengan strategi yang memudahkan anda sebagai pengguna?
16. Apakah kebijakan terkait fitur E-MAS terasa adil dan jelas bagi anda?
17. Apakah fitur E-MAS sudah memenuhi kebutuhan anda sebagai nasabah?
18. Apakah anda merasa sarana seperti aplikasi dan jaringan mendukung pengalaman anda menggunakan fitur E-MAS?
19. Apakah anda merasa fitur E-MAS mudah digunakan dalam kegiatan sehari-hari?
20. Apakah fitur ini mempermudah transaksi anda dibandingkan layanan lain?
21. Apakah fitur ini sesuai dengan harapan anda sebagai nasabah?
22. Apakah fitur E-MAS relevan dengan kebutuhan anda sebagai pengguna?
23. Bagaimana fitur ini membantu anda dalam mengelola keuangan pribadi?

24. Apakah anda merasa pelayanan Bank terhadap fitur E-MAS sudah memadai?

Setelah mencermati pedoman dokumentasi dalam penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 5 Mei 2025

Mengetahui:  
Pembimbing Utama



**Dr. An Ras Try Astuti, M.E.**  
NIP: 19901223 201503 2 004



## SURAT IZIN MENELITI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-268/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2025

17 Januari 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 di  
 KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	WASILAH
Tempat/Tgl. Lahir	:	UJUNG LABUANG, 10 September 2002
NIM	:	2120203861206019
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	:	VII (Tujuh)
Alamat	:	DESA UJUNG LABUANG, DUSUN KASSIPUTE, KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS PADA BSI MOBILE SEBAGAI DAYA SAING DI ERA MODERN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 20 Januari 2025 sampai dengan tanggal 20 Maret 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
 NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## SURAT IZIN MENELITI DARI PEMERINTAH KOTA PAREPARE

SRN IP0000063



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpsp@pareparekota.go.id*

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 63/IP/DPM-PTSP/1/2025**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendeklegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA	<b>: WASILAH</b>
NAMA	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	<b>: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE</b>
Jurusan	<b>: PERBANKAN SYARIAH</b>
ALAMAT	<b>: KASSI PUTE KEC. SUPPA, KAB. PINRANG</b>
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN	<b>: EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS PADA BSI MOBILE SEBAGAI DAYA SAING DI ERA MODERN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE</b>
LOKASI PENELITIAN	<b>: BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE</b>

LAMA PENELITIAN : **21 Januari 2025 s.d 20 Maret 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
 Pada Tanggal : **22 Januari 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA PAREPARE**



**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
 Pembina Tk. 1 (IV/b)  
 NIP. 19741013 200604 2 019

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
 Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



#### **KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mintaati Ketentuan Peraturan Perundang -undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan menghindarkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : [litbangbappedaparepare@gmail.com](mailto:litbangbappedaparepare@gmail.com).
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

**Lembar Kedua Izin Penelitian**

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Parepare  
Jl. Lahalede No 15  
Kota Parepare 91131  
Indonesia  
T : +62 421 22456  
www.bankbsi.co.id

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 05/ 192 -03/8072

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sutriana  
Jabatan : Branch Manager  
NIP : 2184007273

Menerangkan bahwa :

Nama : WASILAH  
NIM : 2120203861206019  
Perguruan Tinggi : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul EFEKTIVITAS LAYANAN FITUR E-MAS PADA BYOND BY BSI SEBAGAI DAYA SAING DI ERA MODERN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

ParePare, 20 Maret 2025

PT. Bank Syariah Indonesia, TBk  
Branch Office Parepare

  
SUTRIANA  
Branch Manager

  
PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hardiyanti  
Jabatan : Pawing Appraiser  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Lautalede. No. 15  
Umur : 32 thn.

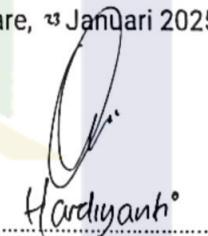
Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 Januari 2025



Handwritten signature of Hardiyanti

**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurfitri  
Jabatan : CSR  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Alamat : 29 Thn  
Umur : Jl. Keterampilan No.1s

Menerangkan bahwa

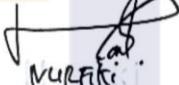
Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Januari 2025

Indah  
KC Parepare

  
Nurfitri

Customer Service

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : MUTIARA RAMADANI  
Jabatan : MAHASISWA  
Jenis Kelamin : PEREMPUAN  
Alamat : JL. AMAL BAKTI  
Umur : 22 TAHUN

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 Januari 2025

MUTIARA RAMADANI

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hapidah  
Jabatan : Nasabah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Jend. Sudirman, Bacukiki Barat, kota Parepare  
Umur : 45 Tahun

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 23 Januari 2025



.....Hapidah.....

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Akbar  
Jabatan : PSE  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Jl. H. Agus Salim  
Umur : 24 Thn

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Januari 2025

  
Muhammad Akbar

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : M. ILHAM  
Jabatan : FTQ  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI  
Alamat : PARE-PARE  
Umur : 36

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

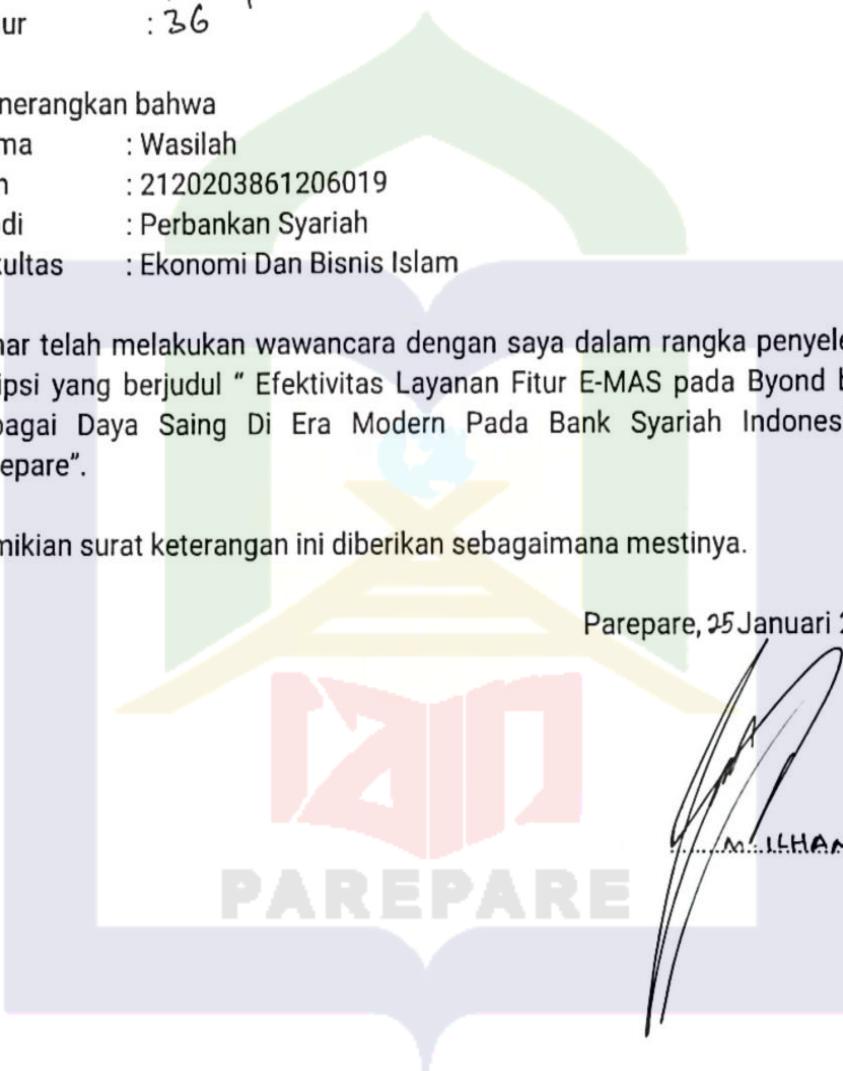
Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Januari 2025



M. ILHAM



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ardiyanto B.

Jabatan : PSO

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Alamat : Parepare

Umur : 31

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah

Nim : 2120203861206019

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Januari 2025



Ardiyanto B.

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Husni

Jabatan : Narabah

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Ujung Labuang

Umur : 45 Tahun

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah

Nim : 2120203861206019

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Januari 2025



Husni

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : NOVITASARI

Jabatan : MAHASISWA

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

Alamat : BELA - BELAWA

Umur : 22 TAHUN

Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah

Nim : 2120203861206019

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

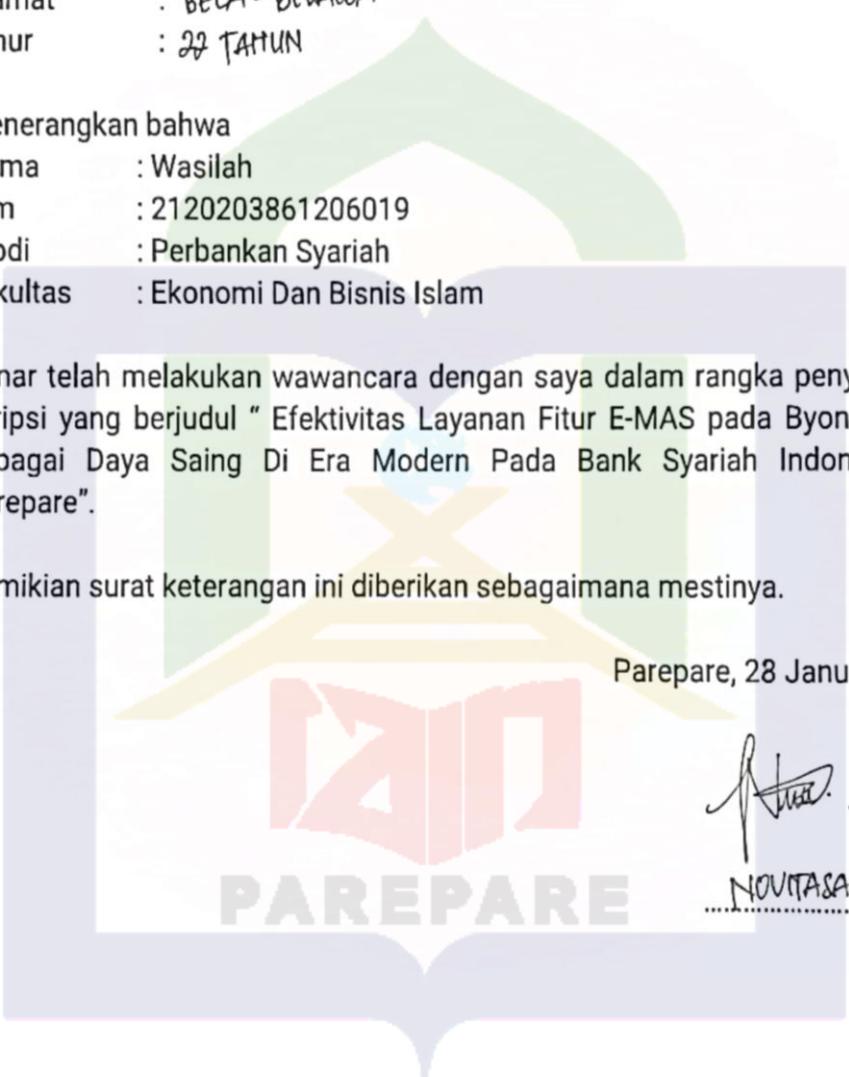
Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Januari 2025



NOVITASARI



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rosnahwati Andi Anwar, S.sy  
Jabatan : Owner Kopling Zanu / Nasabah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : perum grand sulawesi  
Umur : 34 Tahun

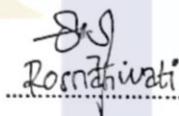
Menerangkan bahwa

Nama : Wasilah  
Nim : 2120203861206019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

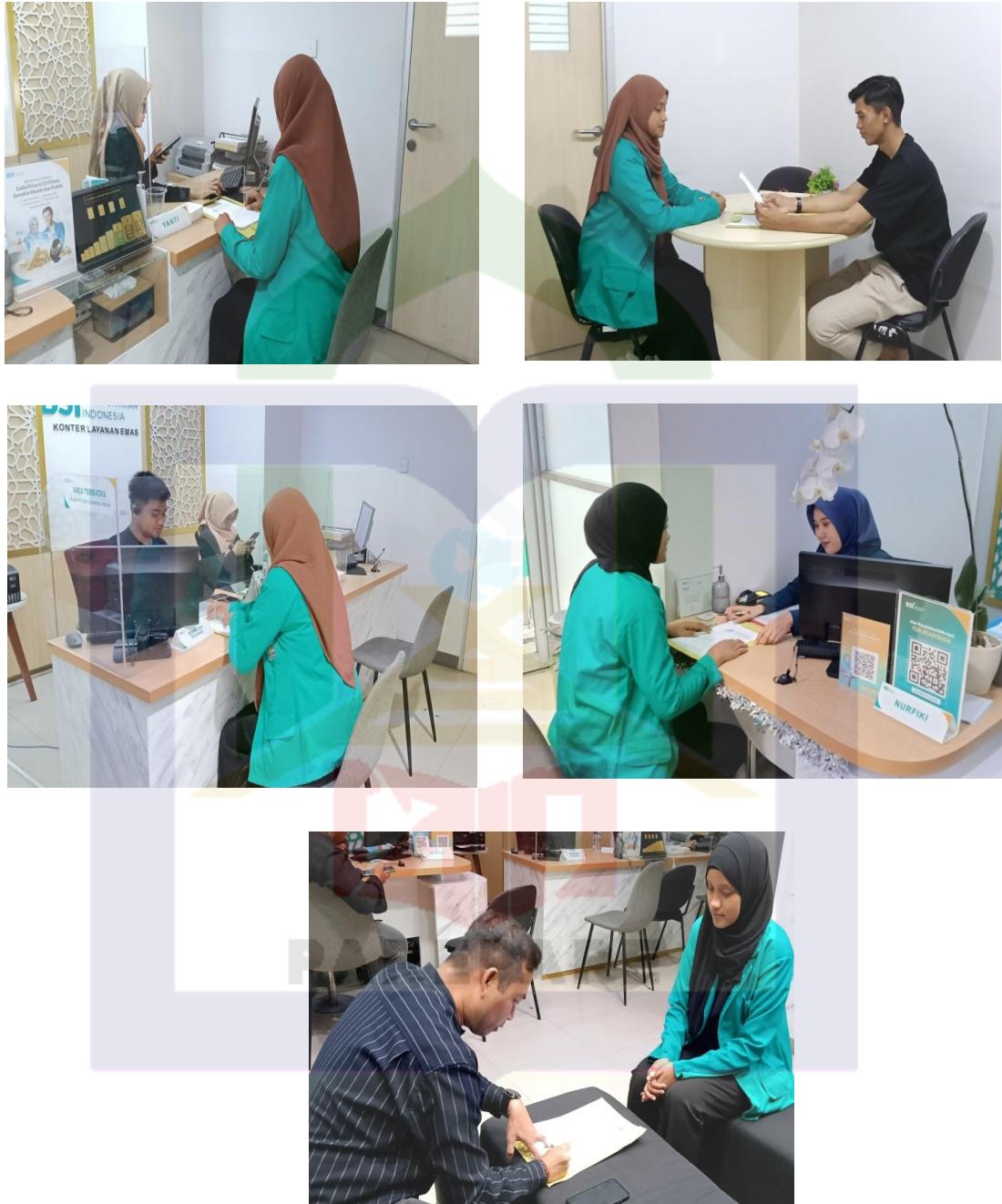
Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Efektivitas Layanan Fitur E-MAS pada Byond by BSI Sebagai Daya Saing Di Era Modern Pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 Januari 2025

  
\_\_\_\_\_  
Rosnahwati

## DOKUMENTASI





## BIOGRAFI PENULIS



**Wasilah**, Penulis, seorang warga Indonesia beragama Islam, lahir di Kota Pinrang, 10 September 2002. Merupakan anak kedua dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan Bapak Darsono dan Ibu Husni. Penulis memulai pendidikannya di TK Nurul Iman (2008-2009), dilanjutkan dengan SDN 182 Suppa (2009-2015), SMP Negeri 3 Suppa (2015-2018), dan SMK Negeri 7 Pinrang (2018-2021). Penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Parepare pada tahun 2021 dan mengambil program studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama masa kuliah, ia berpartisipasi dalam Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Bank Syariah Indonesia KC Parepare pada tahun 2024. Serta juga melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Katumbangan Lemo, Kecamatan Campalagian, Kabupaten Polewali Mandar. Pada tahun 2025, penulis menyelesaikan pendidikan S1-nya dengan menulis skripsi berjudul *"Efektivitas Layanan Fitur E-mas pada Beyond by BSI sebagai Daya Saing di Era Modern pada Bank Syariah Indonesia KC Parepare"*.