

Analisis Strategi Inovasi Produk Pembiayaan Gadai Emas Berbasis *Online* Pada Fitur *Mobile Banking* PT Bank Syariah Indonesia Tbk

Idil ^{1*}, Kamaruddin ², Muhammad Taufiq ³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

* E-mail Korespondensi: idiljanuari@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 12-09-2025

Revision: 13-09-2025

Published: 13-09-2025

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.238

A B S T R A K

Pembiayaan gadai emas berbasis *Online* kini terupdate ke aplikasi Byond by BSI yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun pegawai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pemasaran dan kemudahan yang didapat nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gowa. Narasumber dalam penelitian ini mencakup 13 orang yaitu supervisor, penaksir 1 dan 2 serta nasabah. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, alat perekam wawancara, dan alat pengambilan gambar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pertama, Strategi pemasaran gadai emas yang digunakan pada PT BSI cabang Gowa yaitu strategi inovasi bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap produk keuangan syariah yang praktis dan modern. Pendekatan ini dilakukan dengan mengintegrasikan layanan Gadai Emas ke dalam aplikasi Byond by BSI secara komprehensif, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Kedua, PT Bank Syariah Indonesia memiliki 1.927 nasabah pembiayaan gadai emas, yang terbagi menjadi 621 nasabah offline dan 1.306 nasabah melalui aplikasi Byond by BSI. BSI KCP Gowa memberikan kemudahan terhadap nasabah yaitu bisa mengetahui taksiran dan pembiayaan dari emas nasabah yang akan digadaikan dan juga memberikan efisiensi waktu terhadap nasabah seperti membooking antrian melalui aplikasi Byond by BSI sehingga nasabah tidak perlu lagi antri.

Kata Kunci: Pembiayaan Gadai Emas, Berbasis *Online*, Fitur *Mobile Banking*, PT Bank Syariah Indonesia Tbk

A B S T R A C T

Online gold pawn financing is now updated to the Byond by BSI application, providing convenience for both customers and employees. The purpose of this study was to determine the marketing strategy and convenience obtained by customers at PT

Acknowledgment

Bank Syariah Indonesia KCP Gowa. This study used a qualitative method with a phenomenological approach. The data source used in this study was primary data. The data collection method for this study used interviews with employees and customers of Bank Syariah Indonesia KCP Gowa. The informants in this study included 13 people, namely supervisors, appraisers 1 and 2, and customers. The research instruments used in this study were interview guidelines, interview recorders, and photo capture equipment. The results of this study indicate that First, the gold pawn marketing strategy used at PT BSI Gowa branch, namely an innovation strategy, aims to expand the reach of services and increase public interest in practical and modern Islamic financial products. This approach is carried out by integrating the Gold Pawn service into the Byond by BSI application comprehensively, making it easier for customers to conduct transactions without having to come to the branch office. Second, PT Bank Syariah Indonesia has 1,927 gold pawn financing customers, divided into 621 offline customers and 1,306 customers through the Byond by BSI application. BSI KCP Gowa provides convenience to customers by allowing them to find out the estimated value and financing for their gold to be pawned. It also provides time efficiency for customers by booking a queue through the Byond by BSI application so customers no longer have to queue.

Key word: *Gold Pawn Financing, Online Based, Mobile Banking Feature, PT Bank Syariah Indonesia Tbk*

© 2025 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Operasional perbankan syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1991 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia, bank Syariah pertama di Indonesia. Sejak saat itu, pertumbuhan perbankan syariah terus berkembang. Kehadiran bank syariah di Indonesia tergolong baru, namun pertumbuhannya sangat pesat karena dinilai lebih menguntungkan nasabah dan memberikan alternatif terhadap penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam.

Indonesia adalah negara yang mempunyai masyarakat beragam dan menjunjung tinggi keberagaman bukan keseragaman mengingat masyarakat yang penuh dengan banyak kultur, ras dan agama. Indonesia Merupakan salah satu negara Islam Terbesar di dunia dengan kata lain umat muslim Indonesia sangat membutuhkan segala sesuatu yang halal, termasuk hukum syariah dalam ekonomi islam.

Interaksi ekonomi masyarakat tentunya tidak dapat di lepaskan dengan keberadaan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi sebagai penyaluran dana pada masyarakat atau nasabah sehingga peranan perbankan tetap memiliki posisi strategis khususnya sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran baik secara kanca lokal, nasional maupun internasional.

Di era digital saat ini, BSI juga memberikan layanan masyarakat terbaik yaitu untuk BSI Mobile sebagai contoh aplikasi perbankan syariah terlengkap untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial, dan spiritual masyarakat. Dengan itu meraih peluang pengembangan teknologi dengan mempersiapkan diri untuk inovasi produk. Di antara menu fitur, fitur yang paling menarik untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah adalah aplikasi pinjaman *Online*. Perbankan sebagai penyedia jasa keuangan tentunya tidak terlepas dari istilah pemasaran. Strategi pemasaran diperlukan untuk menunjang pemasaran suatu perusahaan.

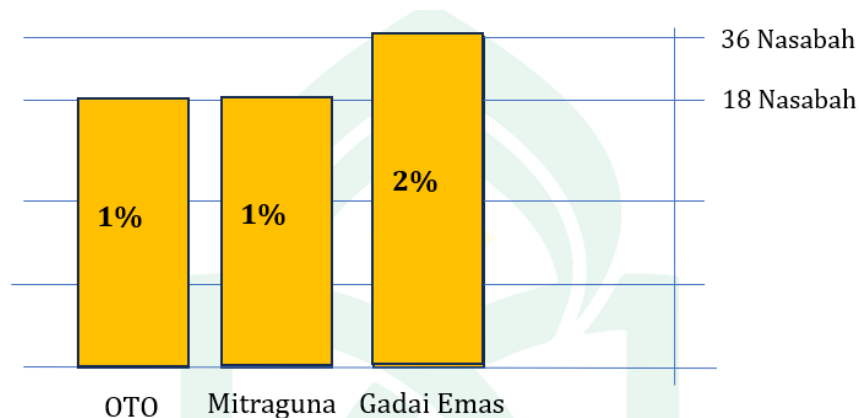
Ketatnya persaingan dan perkembangan teknologi informasi, mendorong munculnya berbagai aplikasi berbasis internet. Penggunaan internet sebagai media promosi dan informasi memiliki peran penting dalam dunia bisnis. Melalui internet, pelanggan akan mengetahui produk yang dimiliki oleh perusahaan. Dampak dari perkembangan teknologi ini juga dialami oleh perbankan di Indonesia yaitu dengan menghadirkan layanan teknologi *Mobile Banking*.

Bank syariah sendiri juga telah mengembangkan produk berupa *Mobile Banking* yang dapat diakses melalui smartphone. Direktur Utama BSI Hery Gunardi, menyatakan bahwa jumlah pengguna BSI Mobile menjangkau 4,44 juta pada Kuartal III/2022 atau meningkat sebesar 43% secara yoy. Peningkatan ini disebabkan oleh pergeseran tindakan masyarakat yang beralih menggunakan e-channel. Sebanyak 97% nasabah BSI kini melakukan transaksi perbankan secara *Online*. Jumlah transaksi keseluruhan BSI Mobile per September 2022 menjangkau angka 187,20 juta dan meraih keuntungan sebanyak Rp173 miliar (Bank Syariah Indonesia, 2022) (Jou, et al. 2023)

Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk dan jasa. Pemasaran menjadi begitu sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dan tidak merugikan sebuah perusahaan (Harwida, 2024). Maka dari itu pihak bank harus mengambil andil yang begitu besar untuk dapat memasarkan layanan *Mobile Banking* ini secara keras agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan layanan ini sesuai harapan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki andil besar untuk memberikan solusi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dan kontradiksi dengan ajaran Islam seperti riba (bunga), Galla gharar (ketidakpastian), maysir (perjudian). Sebagai lembaga keuangan, keberadaan BSI dimaksudkan untuk lebih adil dan untuk mendukung dan memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan hukum Islam. Bentuk aktual dari kontribusi BSI adalah untuk menyediakan layanan perbankan yang tidak melibatkan kepentingan praktik -praktik yang dilarang islam dan menggantinya dengan sistem yang adil dan transparan seperti pembagian keuntungan dan kontrak hukum.

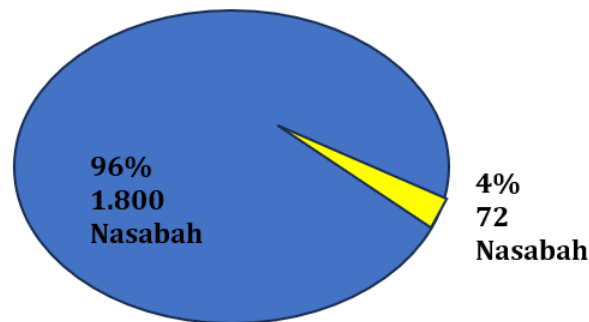
Dari beberapa jenis pembiayaan berbasis *Online* yang telah dijelaskan di atas, calon peneliti lebih tertarik kepada membiayaan gadai emas karena pembiayaan ini lebih diminati oleh nasabah berbagai kalangan, seperti pada data gambar di bawah.



Gambar 1. Data beberapa produk pembiayaan berbasis *Online* BSI Kantor Cabang Pembantu Gowa

Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ummul, yang menjabat sebagai Marketing di Bank Syariah Indonesia KC Gowa, beliau mengatakan letak proses yang cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke bank merupakan suatu keunggulan gadai emas *Online*. Selain itu, pembiayaan ini sesuai dengan prinsip Syariah, 100% nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gowa, hanya 4% nasabah yang menggunakan produk pembiayaan *Online* pada Kantor Cabang Pembantu Gowa, ucap ummul.



Gambar 1. Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Gowa Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gowa Periode 2024

Sumber : Data yang diolah peneliti.

- Nasabah pembiayaan Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Gowa
- Nasabah yang menggunakan pembiayaan *Online Mobile Banking*

Pada gambar diatas terlihat perkembangan pengguna produk pembiayaan *Online Mobile Banking* masih tergolong rendah dibandingkan dengan 100% nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gowa. Bank Syariah Indonesia KC Gowa hanya menampilkan 4% dari nasabah yang menggunakan produk pinjaman *Online*.

Perkembangan produk pinjaman *Online* Bank Syariah Indonesia KC Gowa masih rendah. Pasalnya, seperti di ketahui, masih banyak masyarakat Gowa yang belum mengetahui tentang keberadaan produk pembiayaan *Online* dan cara menggunakannya.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Gowa adalah salah satu unit perwakilan regional dari PT Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Gowa, Sulawesi Selatan. Bank ini berfungsi sebagai representasi resmi dari BSI di wilayah tersebut, menyediakan berbagai macam produk dan layanan keuangan yang berbasis syariat Islam.

PT BSI KCP Gowa merupakan salah satu dari sekian banyak unit perwakilan regional yang tersebar di seluruh negeri, bertujuan untuk memberikan layanan perbankan yang profesional dan etis kepada masyarakat setempat.

PT Bank Syariah Indonesia KCP Gowa perlu penerapan strategi pemasaran yang tepat untuk mencapai maksud dan tujuan yang telah ditetapkan, dan tentunya karena kegiatan pemasaran tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, juga harus mengikuti prinsip-prinsip Peraturan Pemasaran Syariah.

Dalam PT BSI KCP Gowa terdapat beberapa produk pembiayaan berbasis *Online* seperti:

- 1) Gadai Emas: Layanan Gadai Emas yang dilakukan melalui BSI Mobile untuk reservasi kedatangan ke cabang untuk pengajuan gadai emas, Top Up Gadai Emas dan Perpanjangan Gadai Emas, Kemudahan nasabah untuk melakukan gadai emas (Reservasi kedatangan, Top Up & Perpanjangan) di lokasi nasabah berada dengan mekanisme cair dana gadai di tempat. Mempersingkat waktu gadai emas di cabang karena pengisian form bersifat paperless dan cepat.
- 2) Mitraguna *Online*: Pembiayaan Mitraguna *Online* adalah layanan pembiayaan secara *Online* yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (Multiguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui Bank Syariah Indonesia) dan tanpa menggunakan agunan.
- 3) OTO melalui BSI Mobile: Pembiayaan BSI OTO merupakan Pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan kendaraan nasabah. Pembiayaan BSI OTO menggunakan Akad Murabahah dengan skema jual-beli sesuai syariah.

Peneliti memilih *Mobile Banking* dalam strategi pemasarannya pada Bank Syariah Indonesia Cabang Gowa (KCP) untuk diteliti melihat dari perkembangan zaman yang dapat mengefisienkan transaksi sehingga BSI mobile hadir untuk mempermudah dalam pelayanan pembiayaan

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menyelidiki makna dan proses di balik perilaku dan interaksi sosial sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman lebih dalam dari sudut pandang topik yang diteliti. Fokus penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gowa beralamat di Jl. K. H. Wahid Hasyim No.248B, Sungguminasa, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan sehingga juga memperoleh data primer dan data sekunder selama penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu kondensasi data, tampilan data, serta Kesimpulan

HASIL

BSI Mobile Migrasi ke Byond by BSI

Menurut Fitriani sebagai penaksir satu, BSI Mobile KCP Gowa sebagai bagian dari Bank Islam Indonesia (BSI) telah diubah dari BSI Mobile menjadi Byond by BSI. Transisi ini adalah bagian dari upaya BSI untuk memberikan pelanggan layanan perbankan digital yang lebih modern dan komprehensif.

Byond by BSI memiliki berbagai fitur hebat yang tidak hanya mencakup transaksi keuangan tetapi juga aspek sosial dan spiritual. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk mentransfer antar bank, pembayaran melalui QRIS, top-up e-wallet, serta mengelola investasi syariah dan tujuan keuangan pribadi.

Dari sudut pandang keamanan, Byond by BSI dilengkapi dengan teknologi canggih seperti Fraud Detection System (FDS) dan Hardware Security Module (HSM) yang bekerja bersama untuk melindungi data dan transaksi pelanggan. Proses aktivasi aplikasi juga dirancang secara eksklusif, membutuhkan peninjauan data pribadi melalui kartu e-KTP, debit dan pengaturan pin pribadi.

Menurut Andi Esse sebagai penaksir dua, Easy Migration, BSI menawarkan program migrasi untuk pelanggan radio seluler BSI, termasuk KCP Gowa. Program ini akan memigrasikan transaksi keuangan ke pelanggan yang mendapatkan berbagai harga yang menarik, termasuk sepeda motor, TV pintar, tablet, sepeda lipat, dan penghematan E-mas. Program ini diadakan dari 1 Februari hingga 30 April 2025, dan para pemenang diumumkan pada akhir Mei 2025.

Proses migrasi dengan BSI sangat sederhana. Pelanggan harus mengunduh Byond melalui aplikasi BSI dari Google Play Store atau Apple App Store dan mengikuti instruksi aktivasi, termasuk detail akun dan pemeriksaan wajah. Dokumen yang diperlukan adalah e-KTP, kartu debit dan nomor akun. Setelah aktivasi, pelanggan dapat segera menikmati berbagai fitur dan layanan dari Byond.

Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Gadai Emas *Online*

Berdasarkan informan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 2. Profil Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Rustam	Supervisor
2.	Fitriani Kolona	Penaksir 1
3.	Andi Esse	Penaksir 2

Sumber: Data Olahan Peneliti, Mei 2025

Maka hasil penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

Strategi Pemasaran Inovasi

1.) Jenis-Jenis Inovasi

a.) Inovasi Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga pegawai BSI KCP Gowa, memperkenalkan layanan baru yaitu gadai emas yang sudah bisa dilakukan melalui Byond by BSI, seperti pada pernyataan Rustam sebagai berikut:

“Mengenai strategi pemasaran, BSI mengembangkan produk atau layanan baru. Tujuan utama untuk meningkatkan pangsa pasar, mengurangi risiko bisnis yang terlalu tergantung pada satu jenis layanan.”

b.) Inovasi Produk

Lebih lanjut, ketiga pegawai BSI KCP Gowa mengatakan bahwa pemasaran gadai emas melalui Byond by BSI dapat memperluas bisnis dalam pembiayaan berbasis emas, *seperti yang diungkapkan Rustam selaku Supervisor:*

“Byond by BSI sekarang lebih kompetitif, serta dapat menciptakan inovasi di sektor pembiayaan Syariah yang berbasis aset.”

c.) Inovasi Teknologi

Setelah melakukan observasi dengan ketiga pegawai BSI KCP Gowa, dijelaskan bahwa aplikasi Byond by BSI sebagai layanan gadai emas *Online* mengukung strategi pemasaran berbasis inovasi teknologi untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, seperti pernyataanya sebagai berikut:

Berdasarkan analisis serta observasi peneliti maka penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan BSI KC Gowa terhadap produk pembiayaan gadai emas melalui Byond by BSI yaitu strategi inovasi dengan pendukung pernyataan dari Supervisor Rustam dibawah ini:

“Mengenai strategi pemasaran, BSI menggunakan pendekatan inovasi untuk memaksimalkan produk gadai emas secara *Online*. Strategi inovasi di sini berarti bahwa BSI tidak hanya bergantung pada saluran pemasaran tradisional dan segmen pasar tertentu, tetapi juga memperluas ruang lingkup dengan mengembangkan produk dan layanan baru.”

2.) Indikator Inovasi

- a.) Indikator *customer adoption rate* atau tingkat adopsi pelanggan. Indikator ini menunjukkan seberapa cepat dan seberapa luas inovasi diterima oleh pasar. Mereka juga menekankan pentingnya *customer engagement*, yaitu tingkat interaksi dan keterlibatan pelanggan terhadap inovasi yang ditawarkan.
- b.) Indikator *time-to-market* dan *market responsiveness*. *Time-to-market* mengukur kecepatan organisasi dalam membawa inovasi ke pasar, yang menjadi krusial dalam pasar yang sangat kompetitif.
- c.) Indikator mencakup *brand perception of innovation* dan *value co-creation*. *Brand perception of innovation* berkaitan dengan sejauh mana merek dipersepsikan sebagai inovatif oleh konsumen, yang dapat membentuk loyalitas dan persepsi premium terhadap produk.

Manfaat Gadai Emas *Online* Bagi Pegawai

- 1.) Apakah Gadai emas melalui Byond by BSI ini membantu mempercepat koordinasi antara pegawai dan nasabah saat nasabah butuh dana cepat?

“Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga pegawai BSI KCP Gowa, mengatakan bahwa adanya Byond by BSI gadai emas sangat membantu, seperti halnya disaat ada nasabah yang sedang di kantor dan butuh dana darurat, kita cukup arahkan langkah-langkah di aplikasi. Mereka bisa langsung mengakses aplikasi untuk pengajuan, jadi nasabah hanya datang membawa fisiknya untuk diproses pencairannya. Sehingga mengefisienkan waktu kerja kami sebagai pegawai.”

2.) Apakah layanan ini mempermudah pegawai dalam pelayanan langsung di cabang?

“Setelah melakukan observasi dengan ketiga pegawai BSI KCP Gowa, dijelaskan bahwa banyak nasabah yang sekarang lebih memilih memproses gadai emas lewat aplikasi. Jadi, antrean di cabang lebih ringan, kami bisa fokus ke layanan lain. Selain itu, nasabah juga merasa puas karena mereka bisa memproses dari rumah tanpa harus izin kerja.”

Inovasi dalam pemasaran menurut Kotler dan Keller mencakup berbagai perubahan signifikan yang bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan dan keunggulan kompetitif perusahaan. Inovasi ini bisa berbentuk pengembangan produk baru, pengemasan yang berbeda, pendekatan promosi yang modern, hingga penggunaan saluran distribusi digital.

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), penerapan layanan gadai emas secara *Online* melalui aplikasi Byond by BSI dan platform digital merupakan bentuk nyata dari inovasi proses layanan. Inovasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara praktis, efisien, dan aman tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, yang sesuai dengan kebutuhan konsumen modern.

Menurut Philip & Kotler (2022), strategi pemasaran inovasi adalah proses strategi yang mengintegrasikan pengembangan inovasi produk ke dalam pendekatan pemasaran yang efektif untuk memenuhi perubahan kebutuhan pasar dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Philip & Kotler (2022), mengatakan inovasi pemasaran tidak hanya mencakup produk baru yang akan diperkenalkan, tetapi juga peluang baru untuk posisi, promosi dan distribusi produk konsumen. Strategi ini berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen dan mengembangkan tren teknologi dan sosial, sehingga inovasi yang diterapkan akan sangat relevan dan memberikan nilai tambah substansial ke target pasar (Philip & Kotler, 2022).

Kunci strategi pemasaran inovasi adalah kemampuan perusahaan untuk mengenali peluang yang disebabkan oleh perubahan kebutuhan dan preferensi konsumen, dan untuk merancang produk dan metode pemasaran yang dapat secara efektif menjawab tantangan ini. Proses ini mencakup riset pasar yang intensif, mengembangkan produk yang berorientasi solusi, dan menggunakan teknologi digital untuk mempercepat perluasan informasi dan interaksi dengan pelanggan. Philip & Kotler (2022), menyoroti betapa pentingnya membangun komunikasi yang menarik penjualan sehingga produk inovasi mudah diakses.

Selain itu, Philip & Kotler (2022), menekankan bahwa inovasi pemasaran perlu selalu membahas nilai tambah, bukan hanya fitur baru yang secara teknis menarik, tetapi juga fitur baru yang tidak ada hubungannya dengan kebutuhan pasar. Ini berarti bahwa perusahaan dapat menyelaraskan aspek fungsional dan emosional dari produk dan strateginya, yang memungkinkan inovasi untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Strategi pemasaran inovasi juga mencakup pengujian pasar yang cermat sebelum peluncuran penuh, memastikan bahwa produk dan pesan pemasaran diterima oleh konsumen dengan risiko meminimalkan kesalahan (Philip & Kotler, 2022).

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat dan dinamika pasar yang cepat, Kotler dan Keller menyatakan bahwa perusahaan yang berhasil mengimplementasikan strategi pemasaran inovasi secara konsisten akan mampu memimpin pasar, memperkuat citra merek, dan menjaga pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Dengan kata lain, strategi ini bukan hanya alat untuk menjual produk baru, tetapi juga fondasi utama bagi perusahaan untuk menangani perubahan dan penggunaan peluang bisnis yang muncul dari pengembangan teknologi dan perilaku konsumen (Philip & Kotler 2022).

Pertama-tama, kita dapat melihat strategi ini melalui integrasi produk gadai emas ke dalam platform digital. Dengan cara ini, pengguna dapat mensimulasikan, mengirim, memantau, dan membayar kembali melalui aplikasi. BSI juga menggunakan kekuatan konten digital untuk membangun pemahaman emosional terhadap pengguna aplikasi Byond by BSI. Melalui media sosial, webinar, pendidikan digital, dan, BSI menawarkan produk gadai emas tidak hanya sebagai solusi keuangan jangka pendek tetapi juga sebagai bentuk manajemen keuangan berdasarkan prinsip-prinsip etis dan aman Syariah. Inovasi ini penting karena membentuk narasi bahwa gadai emas tidak hanya solusi darurat, tetapi juga bagian dari strategi keuangan yang cerdas, terutama di tengah fluktuasi ekonomi.

Kerjasama strategis dengan berbagai pihak adalah penting baik dalam ekosistem BSI dan dalam mitra eksternal. Byond by BSI membuka peluang untuk kolaborasi dengan pasar, platform digital, lembaga pelatihan keuangan dan komunitas berbasis Syariah untuk memperluas pemasaran dan relevansi produk emas. Jenis kerja sama ini memperkuat posisi BSI sebagai lembaga keuangan syariah yang adaptif dan terkait dengan gaya hidup modern, memperluas kemungkinan mengubah pengguna baru yang tidak dioperasikan secara optimal oleh sistem keuangan formal.

Secara keseluruhan, strategi pemasaran inovasi pada gadai emas melalui Byond by BSI merupakan perwujudan dari visi bank syariah yang tidak hanya ingin menjual produk, tetapi menciptakan ekosistem keuangan syariah yang inklusif, berbasis digital, dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan serta perilaku konsumen. Ini menandai transisi penting dari pendekatan konvensional menuju digitalisasi layanan keuangan syariah yang proaktif, edukatif, dan berbasis solusi.

Kesimpulan wawancara pegawai mengenai strategi pemasaran yang digunakan BSI KCP Gowa

Strategi pemasaran inovasi yang dilakukan oleh pegawai terhadap produk dagang emas *Online* mencerminkan upaya adaptif dan kreatif dalam menghadirkan layanan keuangan syariah yang relevan dengan perkembangan teknologi digital dan kebutuhan nasabah modern. Pegawai BSI memanfaatkan berbagai platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam transaksi jual beli emas secara *Online*, sekaligus menekankan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank tersebut.

Inovasi ini mencakup penggunaan aplikasi *Mobile Banking* yang user-friendly, edukasi melalui media sosial, serta pendekatan personal melalui layanan pelanggan yang responsif dan informatif. Dengan demikian, strategi ini tidak hanya berfokus pada aspek promosi semata, tetapi juga menciptakan ekosistem digital yang mendukung pertumbuhan produk dagang emas secara berkelanjutan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya menjual produk, tetapi juga membangun kepercayaan dan literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian “Hani Werdi Apriyanti, Model Inovasi Produk Perbankan Syariah di Indonesia,(2022)” dan “Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, Mohammad, Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered,(2024)”. Dan bertentangan dengan penelitian “M. Iqbal, Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas BSI KCP Palembang Jakabaring,(2025)”. Kenapa bertentangan karena meskipun inovasi di bidang edukasi, digitalisasi, dan kolaborasi eksternal diperlukan, persaingan digital dan dominasi Pegadaian merupakan ancaman nyata bagi BSI. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital saja tidak cukup jika masih kalah dari pemain yang lebih besar dan mapan.

Manfaat Pembiayaan Gadai Emas *Online* PT BSI Gowa

Data Nasabah Gadai Emas *Online*

Sebagian besar nasabah layanan ini adalah mereka yang telah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk milenial, pekerja kantoran, pelaku UMKM, hingga ibu rumah tangga yang memerlukan dana darurat. Mereka menginginkan solusi pembiayaan yang tidak hanya cepat dan aman, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai keislaman seperti bebas riba dan bersifat transparan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Kode Agunan	Nilai Taksiran	Nilai Pembiayaan Maksimum	OS Pembiayaan	OS Biaya pemeliharaan	Tanggal Mulai	Tanggal Jatuh Tempo	1	2	3	4	5	6	7
1	AS022982320770	8,154,000	5,523,200	3,075,000	199,545	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
2	AS023042111193	34,536,000	27,628,000	17,000,000	1,779,295	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
3	AS023136211577	6,323,900	5,009,120	4,750,000	394,530	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
4	AS023336211596	18,707,000	14,896,000	10,350,000	961,785	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
5	AS023566034138	14,419,300	13,135,440	10,500,000	461,107	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
6	AS023689720189	58,560,000	55,632,000	45,000,000	461,107	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
7	AS023698303803	11,079,600	8,653,440	8,650,000	570,821	07-02-2025	07-02-2025	1	2	3	4	5	6	7
8	AS023698327832	21,998,000	13,140,000	11,800,000	751,486	04-02-2025	04-02-2025	1	2	3	4	5	6	7
9	AS023698327897	13,840,000	11,728,000	13,750,000	977,188	04-02-2025	04-02-2025	1	2	3	4	5	6	7
10	AS023698336535	22,605,000	15,094,000	15,000,000	985,961	15-04-2025	25-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
11	AS024356500001	21,104,000	16,883,200	3,300,000	201,146	07-02-2025	20-09-2025	1	2	3	4	5	6	7
12	AS024846910570	52,990,000	50,340,000	50,000,000	1,342,868	15-04-2025	15-04-2025	1	2	3	4	5	6	7
13	AS024846911195	54,900,000	11,132,000	11,000,000	741,873	15-04-2025	15-04-2025	1	2	3	4	5	6	7

Gambar 3. Data Nasabah 2020-2025

Sumber: Data Sekunder Peneliti, Mei 2025

Dalam sistem gadai syariah, nasabah tidak dikenakan bunga, melainkan hanya biaya pemeliharaan barang, yang sudah jelas sejak awal perjanjian. Produk pembiayaan gadai emas dioperasikan oleh PT BSI KC Gowa pada tahun 2020 sampai dengan sekarang.

Report Loan Aktif (55)

Search for tools, help, and more (Alt + Q)

FileHomeInsertSharePage LayoutFormulasDataReviewViewAutomateHelpDraw

1192918100000

CommentsCashAltPrintingPrint

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1902	1900	A9505215005630	5,659,500	4,527,600	3,900,000	252,214	25-02-2025	25-06-2025	1902	1903	1904	1905	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913
1903	1900	A9505215008049	5,978,400	4,782,720	4,100,000	263,346	25-03-2025	25-07-2025	1903	1904	1905	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914
1904	1904	A7916117903007	23,202,000	18,561,600	18,500,000	1,195,367	30-01-2025	25-05-2025	1904	1905	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915
1905	1905	A8114177403064	7,929,800	6,340,840	4,500,000	285,904	21-01-2025	25-05-2025	1905	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916
1906	1900	A756774934895	32,600,000	30,970,000	28,000,000	1,805,584	08-01-2025	08-05-2025	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917
1907	1905	A9512482603571	192,366,900	153,893,520	149,000,000	7,187,751	04-01-2025	04-06-2025	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918
1908	1906	A9513141603644	15,695,100	12,556,880	12,075,000	780,580	05-02-2025	05-06-2025	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919
1909	1908	A9513141605532	11,331,600	9,065,280	8,700,000	603,994	24-02-2025	24-06-2025	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920
1910	1908	A9513141605564	12,275,900	9,820,720	9,375,000	603,994	24-02-2025	24-06-2025	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921
1911	1909	A9513141605577	2,698,000	2,158,400	2,000,000	128,576	24-02-2025	24-06-2025	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922
1912	1910	A9514794807392	29,251,200	23,400,960	23,400,960	1,937,088	13-02-2025	13-06-2025	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923
1913	1911	A951779904422	6,092,450	4,873,960	3,000,000	2,893,075	26-02-2025	25-06-2025	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924
1914	1912	A9524622905736	58,191,100	217,890,320	211,500,000	10,281,772	04-03-2025	04-07-2025	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925
1915	1914	A952740406357	272,350,400	17,893,080	16,000,000	835,123	11-03-2025	11-07-2025	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926
1916	1915	A952746906362	22,287,600	13,718,000	13,000,000	271,711	08-04-2025	08-08-2025	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927
1917	1916	A952746906362	14,440,000	4,283,360	3,800,000	252,967	02-05-2025	02-09-2025	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928
1918	1917	A9530852107041	5,354,200	3,914,080	3,400,000	259,480	17-04-2025	17-08-2025	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929
1919	1918	A9540476009827	4,892,600	3,779,864	3,000,000	770,687	22-04-2025	22-08-2025	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929	
1920	1919	A9540476012208	17,224,830	4,029,200	4,025,000	671,175	18-04-2025	18-08-2025	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929		
1921	1920	A9546213110688	5,036,500	12,661,200	12,000,000	370,387	29-04-2025	29-08-2025	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929			
1922	1921	A9546213110736	15,829,200	10,832,160	10,500,000	670,686	30-04-2025	30-08-2025	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929				
1923	1922	A9548906711294	13,540,200	1,435,920	5,700,000	1,124,021	30-04-2025	30-08-2025	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929					
1924	1923	A9551804211836	1,794,900	5,756,000	18,000,000	1,226,722	30-04-2025	30-08-2025	1924	1925	1926	1927	1928	1929						
1925	1924	A9552246911991	7,195,000	19,046,480	19,000,000	1,251,778	30-04-2025	30-08-2025	1925	1926	1927	1928	1929							
1926	1925	A9553235012016	23,810,600	19,530,720	19,500,000	1,171,433	02-05-2025	02-09-2025	1926	1927	1928	1929								
1927	1926	A9553439812001	24,413,400	18,189,960	18,100,000				1927	1928	1929									
1928	1927	A9553439812040	22,737,450						1928	1929										
1929	1928	A9553442112258							1929											

Go Feedback to Microsoft

Gambar 4. Data Nasabah 2020-2025

Sumber: Data Sekunder Peneliti, Mei 2025

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Andi Esse, yang menjabat sebagai Penaksir 2 di Bank Syariah Indonesia KC Gowa, beliau mengatakan adanya fitur yang cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke bank merupakan suatu keunggulan pada pelayanan ini. Selain itu, pembiayaan ini sesuai dengan prinsip Syariah, di mana pembayaran Ujrah (kewajiban sewa) tetap sama hingga jatuh tempo, serta biaya administrasi dan asuransi yang ringan.

Tabel 4. Biaya Administrasi Gadai Emas

No	Nominal Pembiayaan	Biaya Administrasi
1.	Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00	Rp. 10.000,00
2.	Rp. 1.000.000,00 – Rp. 20.000.000,00	Rp. 25.000,00
3.	Rp. 20.000.000,00 – Rp. 100.000.000,00	Rp. 80.000,00
4.	Rp. 100.000.000,00 – Rp. 250.000.000,00	Rp. 200.000,00

Sumber: Data Sekunder Peneliti, Mei 2025

Keterangan :

- Minimal Pembiayaan: Rp. 500.000,00
- Maksimal Pembiayaan: Rp. 250.000.000,00
- Jangka waktu bayar: 4 bulan (Lewat dari 4 bulan nasabah dapat melakukan perpanjangan pembiayaan)

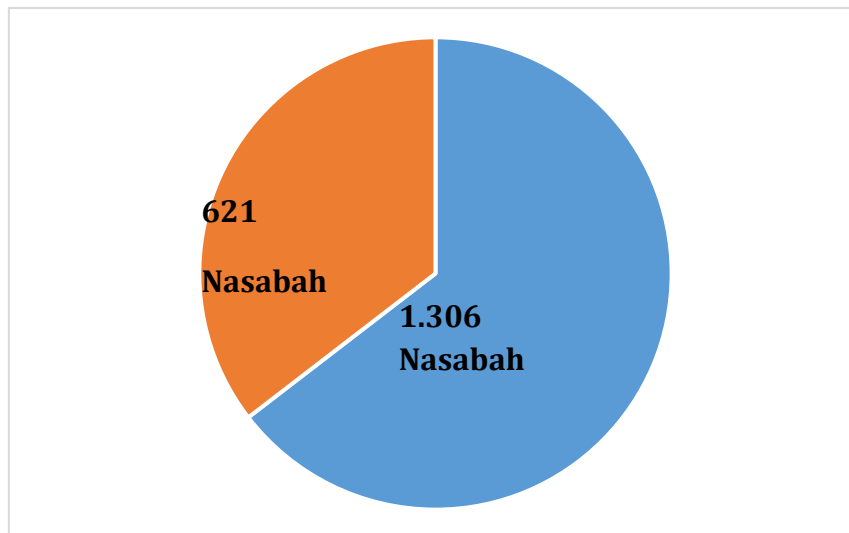
Tabel 5. Akad digunakan gadai emas berupa Rahn

No	Akad	Pemeliharaan Emas
1.	Rp. 500.000,00 – Rp. 100.000.000,00	6,64%
2.	Rp. 100.000.000,00 – Rp. 250.000.000,00	4, 84%

Sumber: Data Sekunder Peneliti, Mei 2025

Di sisi lain, keterlibatan nasabah dengan layanan ini juga tidak hanya bersifat transaksional. Melalui platform digital BSI, mereka secara tidak langsung masuk dalam ekosistem edukasi keuangan syariah, yang memperkenalkan konsep-konsep seperti akad rahn, kepemilikan aset halal, dan pentingnya pengelolaan keuangan yang sesuai syariat. Hal ini berkontribusi

dalam membangun loyalitas dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap produk-produk keuangan berbasis syariah, menjadikan mereka bukan hanya konsumen pasif, tapi juga bagian dari gerakan literasi dan inklusi keuangan syariah nasional.



Gambar 5. Nasabah terbaru PT BSI KCP Gowa

Sumber : Data yang diolah peneliti.

- Nasabah yang menggunakan pembiayaan gadai emas offline Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Gowa
- Nasabah yang menggunakan pembiayaan gadai emas melalui Byond by BSI

Pada gambar diatas terlihat perkembangan pengguna produk pembiayaan *Online* melalui aplikasi Byond by BSI semakin berkembang dibandingkan dengan 100% nasabah Bank Syariah Indonesia KC Gowa. Bank Syariah Indonesia KC Gowa menampilkan 1.306 nasabah yang menggunakan produk gadai emas *Online*.

Manfaat Gadai Emas Melalui Byond by BSI Bagi Nasabah

Byond by BSI terhadap gadai emas bukan hanya uang tunai yang sederhana dan cepat, tetapi juga untuk kenyamanan, keamanan dan nilai Syariah yang melekat dalam proses apa pun. Layanan ini dapat digunakan sebagai solusi keuangan modern yang tidak akan meninggalkan akar prinsip-prinsip islam. Jika seseorang menghadapi kebutuhan mendesak – gadai emas adalah pilihan yang tidak dibebani secara moral atau finansial karena kontrak tidak

termasuk riba atau bunga.

Byond oleh BSI menyediakan platform digital yang memungkinkan menjalankan proses pembiayaan secara *Online*, dari simulasi keuangan hingga pemantauan status pinjaman. Seperti pada pernyataan nasabah satu (1) yang tertarik dengan Byond by BSI dalam pembiayaan gadai emas.

“Awalnya saya tahu dari media sosial BSI dan teman saya yang juga nasabah. Waktu itu saya sedang butuh dana cepat untuk biaya sekolah anak. Karena saya punya emas yang tidak terpakai, saya mencari solusi yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah. Teman saya merekomendasikan Byond by BSI karena prosesnya bisa dilakukan secara digital dan syariah compliant.” Lebih lanjut nasabah satu (1) mengatakan:

“Yang paling utama adalah karena berbasis syariah. Saya pribadi memang berusaha menghindari transaksi riba. Selain itu, prosesnya juga sangat mudah. Saya bisa mengajukan lewat aplikasi tanpa harus datang ke kantor cabang, cukup ikuti instruksi dan unggah dokumen. Dalam waktu singkat, pengajuan saya disetujui. Sangat membantu karena waktu itu saya sedang tidak bisa meninggalkan pekerjaan.”

Kesimpulan wawancara nasabah mengenai manfaat dari gadai emas *Online* BSI KCP Gowa:

- 1.) Sejauh mana aplikasi Byond by BSI memudahkan anda dalam mengajukan pembiayaan gadai emas? Dan apakah pembiayaan gadai emas secara digital melalui Byond by BSI lebih praktis bagi nasabah PT BSI Cabang Gowa?

Hasil wawancara dari beberapa nasabah BSI KCP Gowa mengatakan sebagai berikut:

“Aplikasi Byond by BSI sangat memudahkan nasabah di BSI KCP Gowa dalam mengajukan pembiayaan gadai emas karena memberikan akses yang cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Proses digital ini dinilai lebih praktis oleh nasabah PT BSI cabang Gowa karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, dengan langkah-langkah yang mudah dipahami serta waktu proses yang lebih singkat dibandingkan pengajuan secara offline. Dengan demikian, pembiayaan gadai emas melalui Byond by BSI menjadi solusi yang relevan dengan kebutuhan nasabah di era digital.

- 2.) Dalam melakukan pembiayaan gadai emas, mana menurut anda yang mudah apakah gadai emas berbasis *Online* atau berbasis offline dan kemudahan apa yang anda dapatkan semenjak beralih ke gadai emas berbasis *Online*?

Hasil wawancara dari beberapa nasabah BSI KCP Gowa mengatakan sebagai berikut:

“Gadai emas berbasis *Online* dinilai lebih mudah dibandingkan dengan sistem offline karena memberikan kemudahan akses tanpa harus datang ke kantor cabang. Sejak beralih ke sistem *Online*, nasabah merasakan berbagai kemudahan seperti proses yang lebih cepat, informasi yang transparan, dan pengajuan yang dapat dilakukan kapan saja melalui aplikasi. Hal ini membuat pengalaman nasabah menjadi lebih efisien dan praktis dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan.”

- 3.) Apa kendala yang anda alami dalam menggunakan fitur ini di *Mobile Banking* gadai emas dan apa solusi yang diberikan PT BSI Cabang Gowa?

Hasil wawancara dari beberapa nasabah BSI KCP Gowa mengatakan sebagai berikut:

“Beberapa nasabah menghadapi masalah saat menggunakan fitur gadai emas di aplikasi *Mobile Banking*, seperti gangguan teknis pada platform, kesulitan dalam memahami cara pemakaian, dan adanya batasan jaringan internet. PT BSI cabang Gowa menanggapi situasi ini dengan menawarkan solusi berupa bantuan langsung dari staf pelayanan pelanggan, penjelasan tentang cara menggunakan aplikasi, serta pendidikan digital melalui sosialisasi dan pendampingan agar pelanggan dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan layanan digital tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian “Tari Oktavia dan Lovea Mela Karina, Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Pekanbaru, (2023)” dan “Raihani Azzahra Aljuned dan Khairina Tambunan, Strategi Pemasaran Produk Digital Gadai Emas Dalam Meningkatkan Nasabah Pada BSI KCP Padang Bulan, (2024)”. Dan bertentangan dengan “Nur Iza Ripada, analisis keamanan dan risiko investasi emas digital terhadap minat investasi: studi pada pegadaian digital service, (2020)”, karena meskipun minat investasi digital pada generasi milenial tinggi, platform gadai emas digital tetap rentan terhadap penipuan dan belum. Ini menunjukkan bahwa layanan digital saja belum cukup menjamin keamanan riil bagi nasabah.

Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data Pegawai dan Nasabah

1.) Reduksi Data Pegawai

a.) Data Pegawai (Strategi pemasaran)

- (1) BSI mengembangkan produk atau layanan. Tujuan utama untuk meningkatkan pangsa pasar, mengurangi risiko bisnis yang terlalu tergantung pada satu jenis layanan.
- (2) hadirnya aplikasi Byond by BSI, kami memanfaatkan teknologi digital secara maksimal untuk memberikan layanan gadai emas yang cepat, aman, dan mudah diakses kapan saja.

b.) Data Pegawai (Manfaat Adanya Gadai Emas Berbasis *Online*)

- (1) Byond by BSI gadai emas sangat membantu, seperti halnya disaat ada nasabah yang sedang di kantor dan butuh dana darurat, kita cukup arahkan langkah-langkah di aplikasi.
- (2) Antrean di cabang lebih ringan, kami bisa fokus ke layanan lain.

2.) Reduksi Data Nasabah

a.) Data Nasabah (Kemudahan Pembiayaan Gadai Emas *Online*)

- (1) sangat membantu pada pengajuan gadai emas, saya mampu cek simulasi pembiayaan langsung dan dulu wajib antri pada BSI, kini seluruhnya lebih cepat, mudah & ekonomis.
- (2) lebih senang sistem *Online* lantaran saya tinggal pedalaman, yang relatif jauh dari bank, dengan adanya Byond by BSI, saya mampu urus semuanya dirumah saja.
- (3) *Online* itu jauh lebih nyaman, dulu saya wajib ke bank, sekarang saya mampu mengajukan kapan saja, bahkan malam hari. Kemudahan yang saya dapatkan merupakan fleksibilitas tanpa perlu repot bawa dokumen fisik.
- (4) proses cepat buat modal usaha. Lewat pelaksanaan ini, saya mampu melakukan pembiayaan lebih cepat lantaran data telah diisi sebelumnya, sisa proses tinggal pada

bank ketika serah terima emas.

- (5) memberikan saya kontrol penuh atas proses pengajuan. Saya bisa lihat progres, estimasi pencairan, dan notifikasi jatuh tempo.
- (6) lebih cocok di zaman sekarang, orang sudah terbiasa dengan aplikasi dan saya merasa lebih fleksibel karena bisa urus semuanya sambil kerja tidak perlu antri panjang seperti dulu.

b.) Data Nasabah (kendala Pembiayaan Gadai Emas *Online*)

- (1) Kendala yang saya alami adalah saat awal mengunduh dan membuka aplikasi, proses registrasi agak membingungkan, saya sempat gagal beberapa kali karena tidak tahu cara aktivasi akun, tapi solusinya, pihak BSI Cabang Gowa membantu langsung melalui petugas CS yang menjelaskan langkah-langkahnya secara rinci, setelah itu, prosesnya jadi lancar.
- (2) Saya mengalami kesulitan saat akan mengunggah dokumen untuk pengajuan, dan aplikasi sering error atau keluar sendiri setelah saya laporkan ke BSI Gowa, mereka menyarankan untuk update aplikasi ke versi terbaru dan membersihkan cache, setelah itu saya ikuti, aplikasinya jadi lebih stabil.
- (3) Kendala saya adalah jaringan internet yang tidak stabil membuat proses pengajuan berhenti di tengah jalan, saya mengira aplikasi rusak dan solusi dari pihak BSI Gowa adalah membantu saya melakukan pengajuan saat saya datang ke kantor dengan fasilitas Wi-Fi bank, mereka juga mengajarkan cara menyimpan draf pengajuan agar tidak hilang.
- (4) Saya tidak langsung paham bagaimana alur proses gadai emas secara digital karena banyak istilah yang belum familiar. BSI Cabang Gowa memberikan brosur panduan dan juga penjelasan melalui WhatsApp agar saya bisa mengerti proses step-by-step, sekarang saya sudah bisa ajukan sendiri.
- (5) Saya pernah mengalami kendala lupa PIN saat login ke aplikasi, saya sempat panik karena takut akun terkunci Pihak BSI Cabang Gowa sangat membantu dengan memberikan panduan reset PIN melalui call center dan mendampingi saya langsung di kantor saat aktivasi ulang.

- (6) Verifikasi wajah kadang sulit dilakukan, solusi dari pegawai yaitu harus di tempat yang terang dan tidak ada wajah lain di kamera handphone.
- (7) Saya bingung waktu menerima notifikasi bahwa pengajuan gagal akan tetapi saya tidak memahami penyebabnya. Setelah saya hubungi pihak bank, mereka bantu cek data saya pada sistem dan ternyata terdapat kesalahan input dalam NIK, mereka bantu perbaiki dan akhirnya bisa dilanjutkan prosesnya.

b. Data Display Pegawai Dan Nasabah

1.) Data Pegawai (Strategi pemasaran)

BSI mengembangkan produk atau layanan, dan juga aplikasi Byond by BSI memanfaatkan teknologi digital secara maksimal untuk memberikan layanan gadai emas yang cepat, aman, dan mudah diakses kapan saja.

2.) Data Pegawai (Manfaat Adanya Gadai Emas Berbasis *Online*)

Byond by BSI gadai emas sangat membantu, seperti halnya disaat ada nasabah yang sedang di kantor dan butuh dana darurat, kita cukup arahkan langkah-langkah di aplikasi. Sehingga antrian di cabang lebih ringan, kami bisa fokus ke layanan lain.

3.) Data Nasabah (Kemudahan Pembiayaan Gadai Emas *Online*)

membantu pada pengajuan gadai emas, dulu wajib ke bank, sekarang mampu mengajukan kapan saja, memberikan kontrol penuh atas proses pengajuan sehingga lebih fleksibel karena bisa urus semuanya sambil kerja tidak perlu antri panjang seperti dulu.

4.) Data Nasabah (kendala Pembiayaan Gadai Emas *Online*)

Kendala yang dialami adalah saat awal mengunduh dan membuka aplikasi, proses registrasi agak membingungkan, sempat gagal beberapa kali karena tidak tahu cara aktivasi akun, tapi solusinya, pihak BSI Cabang Gowa membantu langsung melalui petugas CS yang menjelaskan langkah-langkahnya secara rinci, setelah itu, prosesnya jadi lancar. Dan juga mengalami kendala lupa PIN saat login ke aplikasi, saya sempat panik karena takut akun terkunci Pihak BSI Cabang Gowa sangat membantu dengan memberikan panduan reset PIN melalui call center dan mendampingi saya langsung di kantor saat aktivasi ulang.

c. Conclusion Atau Verifikasi Data

Strategi pemasaran yang digunakan BSI adalah inovasi, yaitu mengembangkan produk atau layanan, dan juga BSI memanfaatkan teknologi digital secara maksimal untuk memberikan layanan gadai emas yang cepat, aman, dan mudah diakses kapan saja. Adapun manfaat adanya gadai emas berbasis *Online* sangat membantu, seperti halnya disaat ada nasabah yang sedang di kantor dan butuh dana darurat, kita cukup arahkan langkah-langkah di aplikasi. Sehingga antrian di cabang lebih ringan, kami bisa fokus ke layanan lain.

Kemudahan pembiayaan gadai emas *Online* yaitu membantu pada pengajuan gadai emas, memberikan kontrol penuh atas proses pengajuan sehingga lebih fleksibel karena bisa urus semuanya sambil kerja tidak perlu antri panjang seperti dulu. Kendala yang dialami adalah saat awal mengunduh dan membuka aplikasi, proses registrasi agak membingungkan, sempat gagal beberapa kali karena tidak tahu cara aktivasi akun, tapi solusinya, pihak BSI Cabang Gowa membantu langsung melalui petugas CS yang menjelaskan langkah-langkahnya secara rinci, setelah itu, prosesnya jadi lancar.

Nasabah juga mendapat manfaat dari bentuk kejelasan dalam struktur biaya. Dengan cara ini, nasabah dapat merencanakan pembayaran mereka dengan lebih baik tanpa risiko yang tiba-tiba muncul. Yang lebih penting, layanan ini juga merupakan sarana untuk memperkuat pendidikan dan pendanaan syariah. Melalui pengalaman dengan pembiayaan ini, nasabah mengetahui bahwa ada dana alternatif yang tetap sesuai dan efisien. Nasabah tidak hanya akan menerima dana, tetapi juga dengan hati-hati dan halal kepercayaan dan pengetahuan tentang manajemen keuangan akan transparan.

Tak kalah penting, layanan ini juga menjadi sarana edukasi dan pemberdayaan keuangan syariah. Melalui pengalaman menggunakan produk ini, nasabah belajar bahwa ada alternatif pembiayaan yang sesuai syariat dan tetap efisien. Mereka tidak hanya memperoleh dana, tetapi juga memperoleh kepercayaan diri dan pengetahuan dalam mengelola keuangan secara bijak dan halal. Dalam jangka panjang, ini berkontribusi pada pembentukan kebiasaan finansial yang sehat, berlandaskan nilai-nilai Islam.

Gadai emas melalui *Byond by BSI* juga memberikan manfaat psikologis: nasabah merasa dihargai dan dilayani secara profesional tanpa diskriminasi, terlepas dari status ekonomi mereka. Proses yang cepat dan minim hambatan menciptakan pengalaman positif, memperkuat loyalitas mereka terhadap BSI sebagai mitra keuangan yang peduli dan responsif terhadap

kebutuhan umat.

Dengan kata lain, manfaat gadai emas lewat Byond by BSI tidak hanya bersifat fungsional tetapi juga menyentuh dimensi spiritual, emosional, dan sosial, menjadikannya sebagai produk yang tidak sekadar menyelesaikan masalah keuangan, tetapi juga menguatkan hubungan antara kepercayaan, teknologi, dan nilai-nilai syariah dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan banyaknya manfaat dari gadai emas Byond by BSI dapat dikaitkan dengan firman Allah pada Surah Al-Baqarah ayat 282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكُنْ بِكُمُ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بِيَحْسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تُكْتَبَ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى أَجَلٍ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّحُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُكُمْ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (٢٨٢)

Terjemahnya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah pencatat menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajar-kan kepadanya. Hendaklah dia mencatat(-nya) dan orang yang berutang itu mendiktekan(-nya). Hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia menguranginya sedikit pun. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya, lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, hendaklah walinya mendiktekan-nya dengan benar. Mintalah kesaksian dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada) sehingga jika salah seorang (saksi perempuan) lupa, yang lain mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Janganlah kamu bosan mencatatnya sampai batas waktunya, baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu pada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perniagaan tunai yang kamu jalankan di antara kamu. Maka, tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak mencatatnya. Ambillah saksi apabila kamu berjual beli dan janganlah pencatat mempersulit (atau dipersulit),

begitu juga saksi. Jika kamu melakukan (yang demikian), sesungguhnya hal itu suatu kefasikan padamu. Bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”

Menurut tafsir Quraish Shihab menjelaskan bahwa ayat ini mengandung ketentuan hukum tentang pencatatan utang piutang, termasuk pentingnya saksi yang adil dan penulisan sesuai dengan perintah Allah. Ia menegaskan bahwa pencatatan ini merupakan langkah preventif agar tidak terjadi perselisihan dan kerugian di kemudian hari. Ia juga menekankan bahwa keimanan dan ketakwaan kepada Allah adalah landasan utama dalam menjalankan transaksi ini (Mizan, 2002).

Dari tafsir diatas dapat disimpulkan apabila penghutang termasuk orang yang diputuskan tidak boleh bertransaksi dikarenakan suka berbuat mubadzir dan pemborosan, atau dia masih anak-anak atau hilang akal, atau dia tidak bisa berbicara lantaran bisu atau tidak mempunyai kemampuan normal untuk berkomunikasi, maka hendaklah orang yang bertanggung jawab atas dirinya mengambil alih untuk mendiktekannya. Dan carilah persaksian dari dua orang lelaki beragama islam, baligh lagi berakal dari orang-orang yang shalih. Apabila tidak ditemukan dua orang lelaki, maka cari persaksian satu orang lelaki ditambah dengan dua perempuan yang kalian terima persaksian mereka. Tujuannya, supaya bila salah seorang dari wanita itu lupa, yang lain dapat mengingatkannya. Dan para saksi harus datang ketika diminta untuk bersaksi, dan mereka wajib melaksanakannya kapan saja dia diminta untuk itu. Dan janganlah kalian merasa jemu untuk mencatat hutang piutang, walaupun berjumlah sedikit atau banyak hingga temponya yang telah ditentukan.

Tindakan itu lebih sejalan dengan syariat Allah dan petunjukNya, dan menjadi faktor pendukung paling besar untuk menegakkan persaksian dan menjalankannya, serta cara paling efektif untuk menepis keraguan-keraguan terkait jenis hutang, kadar dan temponya. Akan tetapi, apabila transaksinya berbentuk akad jual beli, dengan menerima barang dan menyodorkan harga secara langsung, maka tidak dibutuhkan pencatatan, dan disunahkan mengadakan persaksian terhadap akad tersebut guna mengeliminasi adanya pertikaian dan pertentangan antara dua belah pihak.

Kewajiban saksi dan pencatat untuk melaksanakan persaksian dan pencatatan sebagaimana yang diperintahkan oleh Allah. Dan tidak boleh bagi pemilik piutang dan penghutang

melancarkan hal-hal buruk terhadap para pencatat dan para saksi. Begitu juga tidak diperbolehkan bagi para pencatat dan para saksi berbuat keburukan kepada orang yang membutuhkan catatan dan persaksian mereka. Apabila kalian melakukan perkara yang kalian dilarang melakukannya, maka sesungguhnya tindakan itu merupakan bentuk penyimpangan dari ketaatan kepada Allah, dan efek buruknya akan menimpa kalian sendiri. Dan takutlah kepada Allah dalam seluruh perkara yang diperintahkanNya kepada kalian dan perkara yang kalian dilarangNya untuk melakukannya. Dan Allah mengajarkan kepada kalian semua apa-apa yang menjadi urusan dunia dan akhirat kalian. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu, maka tidak ada satupun dari urusan-urusan kalian yang tersembunyi bagiNya, dan Dia akan memberikan balasan kepada kalian sesuai dengan perbuatan-perbuatan itu.

Surah Al-Baqarah ayat 282 dari tafsir diatas dapat disimpulkan bahwa surah ini mengajarkan pentingnya transparansi dan keadilan dalam transaksi utang. Surah ini juga menekankan bahwa semua kontrak utang harus dicatat dengan jelas, termasuk jumlah, waktu dan ketentuan, untuk menghindari perselisihan di masa depan. Bagian ini juga menekankan bahwa, meskipun kecil, transaksi harus dicatat untuk menghindari keraguan di masa depan. Prinsip yang paling penting adalah keadilan, transparansi, dan pemeliharaan hak timbal balik antara individu dalam masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan peneliti menyimpulkan strategi pemasaran gadai emas yang digunakan pada PT BSI cabang Gowa yaitu strategi inovasi bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap produk keuangan syariah yang praktis dan modern. Pendekatan ini dilakukan dengan mengintegrasikan layanan Gadai Emas ke dalam aplikasi Byond by BSI secara komprehensif, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Melalui segmentasi pasar yang tepat dan promosi digital yang intensif, termasuk edukasi lewat media sosial dan kolaborasi dengan komunitas lokal, BSI Gowa dapat membangun kesadaran serta kepercayaan masyarakat terhadap keunggulan produk tersebut. Penawaran insentif khusus dan peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi juga menjadi kunci untuk menarik minat nasabah baru, khususnya generasi muda dan pelaku usaha. Dengan strategi ini, BSI Cabang Gowa dapat memperkuat posisi sebagai lembaga keuangan syariah yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan zaman. PT Bank Syariah Indonesia memiliki 1.927 nasabah pembiayaan gadai emas, yang terbagi menjadi 621 nasabah offline dan 1.306 nasabah melalui

aplikasi Byond by BSI. BSI KC Gowa memberikan kemudahan terhadap nasabah yaitu bisa mengetahui taksiran dan pembiayaan dari emas nasabah yang akan digadaikan dan juga memberikan efisiensi waktu terhadap nasabah seperti membooking antrian melalui aplikasi Byond by BSI sehingga nasabah tidak perlu lagi antri. Melalui Byond by BSI juga bisa melakukan perpanjangan jangka waktu untuk menebus emas yang telah di gadai tanpa harus ke Bank Syariah Indonesia KC Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jalalain. *Tafsir al-Jalalain*. Beirut: Dar al-Kutub al-‘Ilmiyah
- Alquran, Kemenag, Kementerian Agama RI (2023)
- Apriyanti, H. W. (2022). *Model Inovasi Produk Perbankan Syariah Indonesia*, Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 9. No. 1
- Awan, D. K. (2022) *Manajemen Inovasi dan Kreativitas*”Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Buchari, A. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Gleydis, H., Evita, N. (2024). Pengaruh Fasilitas Internet Banking, *Mobile Banking*, Dan Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Sinda*.
- Hafsah. (2021). Analisis Swot Terhadap Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Murabahah . *Skripsi*, repository UIN.
- Hamdan, M. (2022). Analisis strategi pemasaran produk pembiayaan mitraguna. *Skripsi*, UIN Aceh.
- Haque, F. (2022). *Strategi Pemasaran. Konsep, Teori Dan Implementasi*. Bandung.
- Ira, A. (2023). Mut Jou, Ira Nur Alfiana, and Muhtadin Amri, “Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking Pengaruh Kemudahan Dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah,.
- Johandri, I., Isroq, H. U. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*,” *Global Financial Accounting . Journal*.
- Kathir, I. *Tafsir al-Qur'an al- ‘Azhim*. Beirut: Dar al-Fikr
- Kesi Widjajanti; (2023) ”Aplikasi Strategi Diversifikasi Bagi UMKM Batik”Semarang: Universitas Semarang
- Khaerunnisa., Wahyuningsih, N., Iqba, M. (2024). Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1, Vol. 5. No. 2
- Lestari, A. D. (2021). *Analisis Strategi Pemasaran Inovatif pada Startup E-Commerce di Indonesia*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada.

- Luluk, I. (2022). Bahasa Indonesia Dan Bahasa Inggris Dengan Perannya Masing-Masing. *Journal*.
- Meleong., Lexy, J. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Najmul, H. (2023). Implementasi Pembiayaan Gadai Emas Dalam Meningkatkan Profitabilitas Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 23-27.
- Novilia, H. (2023). Pengaruh Fasilitas Internet Banking, *Mobile Banking*, Dan Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Journal*.
- Nurhayati., Indriani, IIn;. (2021). Sosialisasi Pentingnya Kesadaran Hukum Terhadap Pinjaman Online. *Adibarata jurnal*.
- Nurul, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile Banking*. *Rumah Jurnal*.
- Philip, K., Kotler K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Priatin, E., Okta, D. (2023). Kupas Tuntas Teori Whelen Dan Hunger Dengan Metode Kualitati. *Journal Manajemen Strategis*.
- Ramadhan, R. (2022). *Pengaruh Inovasi Produk dan Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Digital Finansial Syariah*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rangkuti,. Freedy. (2021). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rusyidi. (2018). *Manajemen Pemasaran* Bandung. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, H. (2020). *Penerapan Inovasi Teknologi dalam Strategi Pemasaran Digital Produk Gadai Emas di Perbankan Syariah*. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Setiawan, D. (2022). Strategi Inovasi Produk dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha (Studi pada UMKM Makanan Ringan di Kota Bandung). Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Siregar, Masyithah;. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan *Online* Pada Fitur Mitraguna *Mobile Banking* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan). . *Skripsi*, Sumatera Utara .
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tempo. (t.thn.). *Tempo*. Diambil kembali dari Mut Jou, Ira Nur Alfiana, and Muhtadin Amri, “Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking Pengaruh Kemudahan Dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah,
- Ummah, Sya'fiatul Masfi;. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Switzerland*.

Wahyu, I. (2023). Optimalisasi strategi pemasaran produk Pembiayaan mitraguna dalam Menarik minat nasabah di bank Syariah indonesia kcp uin Syarif hidayatullah. *Skripsi*, Jakarta UIN.