

E-MAS BSI MOBILE: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS

Ahmad Syarif Nasution¹, Ega Siddik², Indra Hermawan³

^{1,2,3} Mahasiswa Universitas Sumatera Utara

Email: ahmadsyarif0412@gmail.com

ABSTRACT

With the E-Mas feature, customers can easily perform transactions such as gold savings, gold pawning, and gold installments online. This research is a type of library research using a systematic literature review methodology, which involves collecting, evaluating, integrating, and presenting findings from various studies related to a specific topic. Therefore, this research consists of three stages: collection, evaluation, and presentation. The collection stage is conducted using the Publish or Perish search engine with the Google Scholar database. The keywords used are "E-Mas BSI Mobile," with a time range from 2021-2023. The research results reveal that the practice of digital gold investment in the E-Mas BSI Mobile product at Bank Syariah Indonesia does not contradict Sharia economic principles and identify the factors influencing consumers to transact E-Mas, along with some shortcomings in its marketing.

Keywords: Literature Review, E-Mas, Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Dengan fitur E-M as, pelanggan dapat dengan mudah melakukan transaksi seperti tabungan emas, gadaai emas, dan cicilan emas secara online. Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan pustaka sistematis, yang melibatkan pengumpulan, evaluasi, integrasi, dan penyajian temuan dari berbagai studi terkait topik ini. Penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap: pengumpulan, evaluasi, dan penyajian. Tahap pengumpulan menggunakan mesin pencari Publish or Perish dan basis data Google Scholar, dengan fokus pada kata kunci "E-Mas BSI Mobile" dalam rentang waktu 2021-2023. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa investasi emas digital melalui produk E-Mas BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia sesuai dengan prinsip ekonomi Syariah. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan E-Mas serta menyoroti beberapa kekurangan dalam pemasarannya.

Kata Kunci: Kajian Literatur, E-Mas, Bank Syariah Indonesia.

PENDAHULUAN.

Revolusi industri di dunia telah berkembang secara signifikan hingga saat ini. Terminologi "Industri 4.0" pertama kali diperkenalkan oleh Klaus Schwab, Chairman Eksekutif World Economic Forum. Revolusi ini ditandai dengan kehadiran robot pintar, kendaraan tanpa pengemudi, sistem big data, dan lain sebagainya (Rustam, 2020). Menurut penelitian Nurfalalah dan Rusydiana (2019), urgensi perbankan dalam revolusi 4.0 adalah layanan perbankan yang dapat diakses secara *real-time* melalui berbagai teknologi. Arfarizan dan Hasan (2022) menyatakan bahwa untuk perbankan, digitalisasi bukanlah sekadar pilihan tetapi kebutuhan dalam pengelolaan institusi keuangan. Hal ini disebabkan karena pelanggan menginginkan fleksibilitas, kecepatan, kenyamanan, dan ketersediaan layanan. Oleh karena itu, beberapa bank di Indonesia harus mempromosikan atau mengikuti

tren transaksi digital. Komulainen dan Saraniemi (2019) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa industri perbankan saat ini mengalami perubahan yang cepat dan luas, sehingga penting bagi bank untuk memahami pelanggan yang memiliki akses ke produk perbankan menggunakan aplikasi berbasis Android, karena hal ini dapat menciptakan hubungan yang berkelanjutan jangka panjang yang saling menguntungkan. Tujuan teknologi informasi adalah untuk menyediakan layanan multi-channel dan juga mengurangi biaya transaksi bank, memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi dengan bebas, mudah, cepat, dan aman selama 24 jam sehari, dimana pun (Wiratama & Rahmawati, 2013).

Dapat dikatakan, saat ini kemajuan teknologi telah menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat termasuk dalam industri perbankan seperti E-Mas BSI Mobile. Berdasarkan fenomena ini maka penulis tertarik untuk menganalisis pelayanan E-Mas BSI melalui tinjauan pustaka sistematis (*Literature Review*). Maka dalam penelitian ini penulis memilih judul “E-Mas BSI Mobile: Kajian Literatur Sistematis”.

Fitur E-Mas adalah produk layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank), dimana kepemilikan emas nasabah direpresentasikan dalam gram emas yang disimpan melalui/aplikasi BSI Mobile. Dalam fitur ini, nasabah dapat membuka rekening emas melalui aplikasi BSI Mobile, melakukan transaksi beli, jual, dan transfer kepada pemegang rekening emas lainnya, menarik emas fisik, gadai, dan menutup rekening emas mereka. Selain itu, nasabah dapat melihat semua aktivitas transaksi rekening emas mereka dalam menu riwayat transaksi.

A. Information and Terms and Conditions

1. Fitur E-Mas merupakan produk layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank), dimana kepemilikan emas nasabah direpresentasikan dalam gram emas yang disimpan melalui/aplikasi BSI Mobile.
2. Nasabah yang ingin membuka rekening emas harus memiliki:
 - Rekening tabungan dengan saldo Rupiah yang terdaftar di Aplikasi BSI Mobile dan dapat melakukan transaksi menggunakan Aplikasi BSI Mobile (selanjutnya disebut Rekening Tabungan).
 - Layanan Aplikasi BSI Mobile.
3. Pada fitur E-Mas di Aplikasi BSI Mobile, nasabah dapat membuka rekening emas melalui Aplikasi BSI Mobile, melakukan transaksi beli, jual, transfer kepada pemegang rekening emas lainnya, menarik emas fisik, gadai, dan menutup rekening emas mereka. Selain itu, nasabah dapat melihat semua aktivitas transaksi rekening emas mereka dalam menu riwayat transaksi.
4. Prinsip syariah dalam transaksi E-Mas ini adalah sebagai berikut:
 - Pembukaan rekening emas menggunakan kontrak Wadiah Yad Amanah, di mana amil (Bank) menerima simpanan (emas) dari muwakkil (nasabah) dan tidak diizinkan untuk memanfaatkan objek yang disimpan (emas).
 - Transaksi pembelian emas menggunakan kontrak Al Ba’i, kontrak jual-beli antara bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli, yang menghasilkan transfer kepemilikan objek yang dipertukarkan (barang atau jasa) dengan selisih harga tertentu.
 - Transaksi penjualan emas menggunakan kontrak Al Ba’i, kontrak jual-beli antara bank sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual, yang menghasilkan transfer kepemilikan objek yang dipertukarkan (barang atau jasa) dengan selisih harga tertentu.
 - Transaksi transfer emas menggunakan kontrak Wakalah Bil Ujroh, kontrak kuasa dari nasabah sebagai muwakkil (pemberi kuasa) kepada bank sebagai wakil (pengurus kuasa) untuk melakukan tindakan hukum tertentu sesuai dengan hal yang dipercayakan. Untuk kontrak ini, bank dapat menerima biaya (ujroh).

- Transaksi penarikan emas fisik adalah fitur dalam fitur E-Mas jika nasabah meminta untuk menarik emas fisik yang mereka miliki.
5. Pada fitur E-Mas:
- Emas fisik yang diperdagangkan dimiliki oleh Bank dan tersedia dalam jumlah yang mencukupi untuk transaksi pembelian emas oleh nasabah.
 - Nasabah memperoleh hak atas emas sesuai dengan jumlah dan pembayaran yang dilakukan selama proses pembelian emas.
 - Emas fisik yang dibeli oleh nasabah akan disimpan oleh bank sesuai dengan regulasi yang berlaku di bank.
 - Bank tidak akan mentransfer hak kepemilikan emas nasabah kepada pihak lain.
 - Nasabah dapat menarik emas fisik dengan jumlah minimum sesuai yang diatur dalam item F.5 Syarat dan Ketentuan Khusus untuk membuka E-Mas.
 - Bank memastikan pencatatan saldo emas nasabah, yang dapat dilihat pada Aplikasi BSI Mobile. Jika terdapat perbedaan antara saldo emas yang tercatat pada Aplikasi BSI Mobile dengan catatan nasabah, nasabah dapat melaporkan perbedaan ini kepada Bank melalui email untuk tindakan lebih lanjut.
6. Bank dan nasabah telah menandatangani dan menyetujui Syarat dan Ketentuan Umum untuk Pembukaan Rekening, yang merupakan bagian integral dari Syarat dan Ketentuan E-Mas ini.
7. Sebelum menandatangani Syarat dan Ketentuan E-Mas ini, nasabah mengakui bahwa mereka telah membaca dengan seksama semua syarat dan ketentuan E-Mas beserta Syarat dan Ketentuan Umum untuk Pembukaan Rekening dan semua surat dan/atau dokumen yang terlampir pada Syarat dan Ketentuan E-Mas ini, sehingga memahami sepenuhnya semua konsekuensi hukum setelah menandatangani Syarat dan Ketentuan E-Mas ini.

B. Pembukaan Rekening E-Mas

1. Saat membuka rekening emas, nasabah diberikan pilihan untuk mendaftarkan data NPWP mereka, yang berdampak pada jumlah pajak yang dikenakan pada transaksi beli atau jual emas.
2. Data NPWP nasabah yang telah diverifikasi oleh Bank tidak dapat dihapus/dihapus/ubah.
3. Saat membuka rekening, nasabah harus melakukan transaksi pembelian emas awal dengan jumlah minimum 0,1 gram (atau sesuai dengan regulasi Bank) dan menunjuk Rekening Tabungan sebagai rekening pembayaran untuk pembelian emas, biaya administrasi, dan pajak. Nasabah memberi otorisasi kepada Bank untuk mendebet secara otomatis rekening ini untuk pembayaran pembelian emas, biaya administrasi, dan pajak.
4. Biaya administrasi sebesar IDR 24.000/tahun dibebankan dan dibayar saat membuka rekening emas.
5. Setelah membuka rekening emas, nasabah akan memiliki nomor rekening emas.
6. Jika nasabah menutup rekening emas sebelum satu tahun, biaya administrasi yang dibayarkan saat membuka rekening emas, sebagaimana disebutkan pada item 5 di atas, tidak akan dikembalikan kepada nasabah.
7. Saldo minimum dalam rekening emas nasabah adalah 0,1 gram atau sesuai dengan regulasi Bank, yang akan diinformasikan terlebih dahulu kepada nasabah.
8. Nasabah yang telah mendaftar dan diverifikasi NPWP mereka dengan Bank akan dikenakan pajak (PPH 22) sebesar 0,45% dari harga beli total. Nasabah tanpa/tidak lengkap/menyelesaikan data NPWP akan dikenakan pajak (PPH 22) sebesar 0,9% dari harga beli total.

9. Jika nasabah mendaftarkan data NPWP dan sedang dalam verifikasi oleh Bank, nasabah awalnya akan dikenakan pajak sebesar 0,9% dari total pembelian emas. Jika verifikasi NPWP selesai dan NPWP diverifikasi, Bank akan mengembalikan perbedaan pembayaran pajak sebesar 0,45% atau tarif Pajak yang berlaku (PPH 22).
10. Untuk deposit awal dalam transaksi Pembukaan Rekening, jika NPWP nasabah tidak diverifikasi selama registrasi awal, nasabah akan dikenakan pajak sebesar 0,9% dari harga beli total, dan tidak ada perbedaan pembayaran pajak yang akan dikembalikan.
11. Nasabah tunduk pada biaya administrasi fitur E-Mas, yang dibebit secara otomatis seperti yang disebutkan pada item B.4 di atas.
12. Saldo emas nasabah ditampilkan pada halaman utama fitur E-Mas dalam Aplikasi BSI Mobile.

C. Transaksi Pembelian E-Mas

1. Nasabah melakukan transaksi pembelian emas menggunakan Aplikasi BSI Mobile.
2. Dana untuk pembelian emas akan didebet dari Rekening Tabungan yang ditunjuk oleh nasabah.
3. Jika dana di Rekening Tabungan tidak mencukupi untuk menutup harga beli emas, biaya administrasi, dan/atau pajak, transaksi tidak dapat dilanjutkan.
4. Transaksi minimum untuk pembelian emas adalah 0,05 gram, dengan konversi Rupiah setara dengan harga pembelian emas pada saat itu dan maksimum IDR 100.000.000 (seratus juta Rupiah) atau sesuai dengan regulasi Bank, yang akan diinformasikan kepada nasabah terlebih dahulu.
5. Harga pembelian emas untuk nasabah mengacu pada informasi harga pembelian emas pada saat transaksi yang ditampilkan pada halaman utama fitur E-Mas dalam Aplikasi BSI Mobile. Harga pembelian emas dapat berubah kapan saja.
6. Proses pembelian emas tidak dapat dibatalkan setelah selesai.
7. Untuk transaksi pembelian emas, nasabah yang telah mendaftarkan dan diverifikasi NPWP mereka dengan Bank akan dikenakan pajak (PPH 22) sebesar 0,45% dari harga beli total. Nasabah tanpa/tidak lengkap/menyelesaikan data NPWP akan dikenakan pajak (PPH 22) sebesar 0,9% dari harga beli total.
8. Setiap transaksi pembelian emas yang berhasil akan dicatat dalam rekening emas nasabah di Aplikasi BSI Mobile.

D. Transaksi Penjualan E-Mas

1. Nasabah dapat melakukan transaksi penjualan emas dengan Aplikasi BSI Mobile.
2. Hasil dari penjualan emas akan dikreditkan ke Rekening Tabungan yang ditunjuk oleh nasabah.
3. Bank dapat menghentikan transaksi penjualan emas nasabah jika pasokan emas Bank mencapai batas maksimum. Dalam hal ini, nasabah dapat mencoba ulang transaksi penjualan emas pada hari kerja berikutnya.
4. Transaksi penjualan emas memiliki jumlah minimum penjualan sebesar 1 gram dan maksimum 100 gram atau sesuai dengan regulasi Bank, yang akan diinformasikan kepada nasabah terlebih dahulu.
5. Harga penjualan emas mengacu pada informasi harga penjualan emas pada saat transaksi yang ditampilkan pada halaman utama fitur E-Mas dalam Aplikasi BSI Mobile. Harga penjualan emas dapat berubah kapan saja.
6. Untuk transaksi penjualan, nasabah yang telah mendaftarkan dan diverifikasi NPWP mereka dengan Bank akan dikenakan pajak (PPH 22) sebesar 1,5% dari total harga penjualan emas untuk penjualan di atas IDR 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah). Nasabah tanpa/tidak lengkap/menyelesaikan data NPWP akan dikenakan pajak (PPH

22) sebesar 3% dari total harga penjualan emas untuk penjualan di atas IDR 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah).

7. Setiap transaksi penjualan emas yang berhasil akan dicatat dalam rekening emas nasabah di Aplikasi BSI Mobile.

E. Transaksi Transfer E-Mas

1. Nasabah dapat melakukan transaksi transfer emas menggunakan Aplikasi BSI Mobile.
2. Transaksi ini hanya dapat dilakukan antara nasabah yang memiliki rekening emas.
3. Jumlah transfer minimum adalah 0,1 gram, dan maksimumnya adalah 100 gram atau sesuai dengan regulasi Bank, yang akan diinformasikan kepada nasabah terlebih dahulu.
4. Proses transfer saldo rekening emas terjadi secara real-time.
5. Setiap transaksi transfer emas yang berhasil akan dicatat dalam rekening emas nasabah di Aplikasi BSI Mobile.

F. Transaksi Penarikan Emas Fisik

1. Nasabah dapat mengajukan permintaan penarikan emas fisik melalui Aplikasi BSI Mobile.
2. Penarikan emas fisik dapat dilakukan di Kantor Cabang Bank pada hari dan jam kerja yang diatur oleh Bank.
3. Nasabah harus menunjukkan kartu identitas yang sah saat menarik emas fisik di Kantor Bank dan menyediakan tanda terima untuk transaksi penarikan emas fisik.
4. Penarikan emas fisik dapat diwakilkan dengan menggunakan Surat Kuasa, termasuk kartu identitas asli nasabah dan penerima, bersama dengan tanda terima untuk transaksi penarikan emas fisik.
5. Jumlah minimum penarikan emas fisik adalah 2 gram, sesuai dengan denominasi emas yang tersedia yang dipilih oleh nasabah.
6. Biaya penarikan emas fisik menjadi tanggung jawab nasabah, yang akan dibebankan dari Rekening Tabungan yang ditunjuk. Biaya penarikan mengacu pada tarif biaya penarikan emas fisik untuk setiap denominasi.
7. Bank memberikan One-Time Password (OTP) kepada nasabah yang mengunjungi Kantor Cabang Bank untuk memproses penarikan emas fisik. OTP hanya berlaku untuk satu transaksi. Nasabah harus memasukkan OTP melalui Aplikasi BSI Mobile saat menarik emas fisik sebagai bukti penerimaan emas.
8. Emas fisik dapat diambil atau diterima dalam waktu +14 (empat belas) hari kerja setelah transaksi diproses, tergantung pada denominasi, permintaan nasabah, dan lokasi Kantor Cabang Bank, atau sesuai yang diinformasikan oleh Bank.
9. Transaksi penarikan emas fisik yang telah diproses tidak dapat dibatalkan.
10. Nasabah akan menerima pemberitahuan melalui email dan/atau SMS mengenai kesiapan emas fisik untuk diambil di Kantor Cabang Bank.
11. Jika emas fisik diambil lebih dari 5 (lima) hari kerja setelah pemberitahuan, sebagaimana disebutkan pada poin 10 di atas, nasabah akan dikenakan biaya penyimpanan sebesar 0,04% per hari dari nilai emas yang disimpan dikalikan dengan harga beli.

G. Menutup Akun E-Mas

1. Pelanggan dapat menutup akun emas mereka melalui Aplikasi Mobile BSI.
2. Pelanggan yang menutup akun emas akan menjual saldo emas mereka dan dikenai biaya penutupan akun sebesar IDR 20.000.
3. Jika pelanggan telah melakukan gadaai emas melalui fitur E-Mas, akun emas tidak dapat ditutup sampai emas yang digadaikan diselesaikan.
4. Setelah menutup akun emas, pelanggan dapat membuka kembali akun emas.

H. Risiko Akun E-Mas

1. Emas dalam fitur E-Mas tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
2. Terdapat risiko keterlambatan dalam transaksi penjualan emas jika pasokan emas Bank mencapai batas maksimum.
3. Terdapat risiko keterlambatan dalam transaksi pembelian emas jika pasokan emas Bank habis atau tidak tersedia.
4. Terdapat risiko penurunan nilai emas sesuai dengan harga pasar yang berlaku.
5. Ketika pelanggan meminta penarikan fisik dan emas fisik belum diserahkan, pelanggan tidak dapat menutup akun emas.

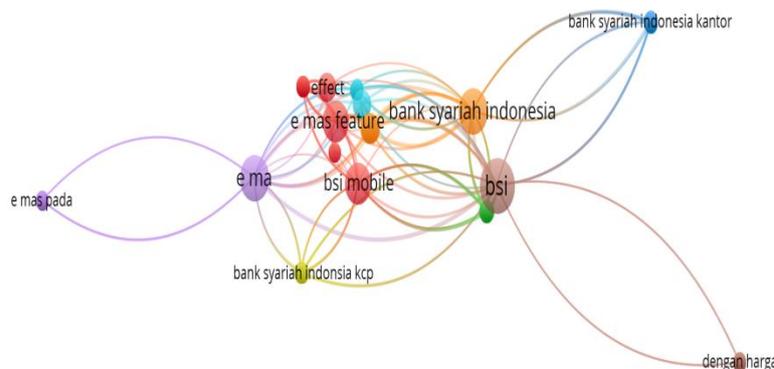
I. Lain-lain

1. Berdasarkan Fatwa MUI No. 3 tahun 2003 tentang Zakat Penghasilan, ketika gram emas mencapai Haul dan Nisab, pelanggan memiliki kewajiban untuk membayar zakat atas saldo akun emas.
2. Perubahan dalam syarat dan/atau ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini mengacu pada mekanisme perubahan syarat dan ketentuan sebagaimana yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.
3. Hal-hal lain yang tidak diatur dalam syarat dan ketentuan ini akan mengacu pada Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.

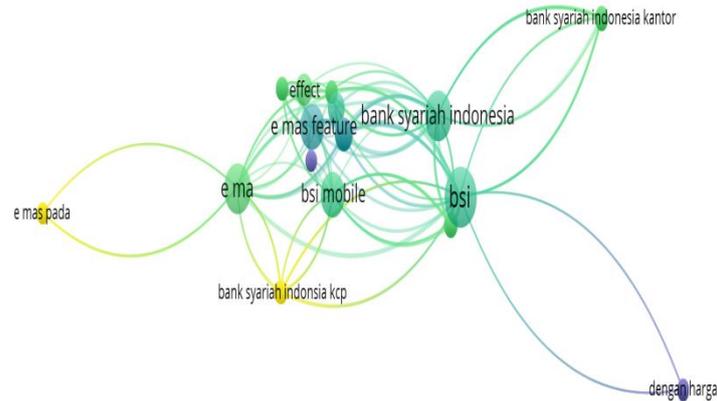
METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metodologi tinjauan pustaka sistematis untuk menyelidiki topik "E-Mas BSI Mobile." Studi ini melalui tiga tahap utama: pengumpulan, penilaian, dan penyajian temuan. Tahap pengumpulan menggunakan mesin pencari Publish or Perish dengan fokus pada basis data Google Scholar. Istilah pencarian yang digunakan adalah "E-Mas BSI Mobile," mencakup publikasi dari tahun 2021 hingga 2023. Tahun 2021 menjadi titik awal pendirian Bank Syariah Indonesia, didirikan pada Februari dan diresmikan di Jakarta. Rentang waktu ini dipilih untuk menggali literatur yang relevan sehubungan dengan pendirian dan aktivitas Bank Syariah Indonesia, khususnya terkait layanan E-Mas BSI Mobile. Metode tinjauan pustaka sistematis melibatkan pengumpulan, evaluasi, integrasi, dan penyajian wawasan dari berbagai studi terkait dengan subjek yang ditentukan. Setiap tahap penelitian dilaksanakan secara cermat untuk memastikan sintesis yang komprehensif mengenai pengetahuan dan temuan terbaru mengenai E-Mas BSI Mobile dalam periode yang ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Network Visualizations
Sumber : VOSVIEWER 2023, (Hasil Olahan Peneliti)



Gambar 2. Overlay Visualizations
 Sumber: VOSVIEWER 2023, (Hasil Olahan Peneliti)

Analisis menggunakan VOSviewer menghasilkan 72 item, 8 klaster, 430 koneksi, dan 469 kekuatan. Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa variabel E-Mas masih jarang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, para peneliti berupaya menampilkan semua temuan penelitian yang diperoleh untuk disajikan dalam sebuah tabel inklusi seperti Tabel 1 di bawah ini.

Table 1.
Penelitian yang Digunakan Untuk Inklusi

No	Authors	Title	Research Methods	Results
1	Neng Kusmiyati, Ahmad Ropei, 2021	Digital gold investment in the E-Mas BSI Mobile products, reviewed based on Sharia Economic Principles.	Pendekatan Kualitatif	Temuan penelitian, dari perspektif ekonomi syariah, praktik investasi emas digital dalam produk E-Mas BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Hal ini didasarkan pada beberapa alasan: Pertama, dalam praktik investasi emas digital, tidak terdapat unsur riba nasi'ah, karena emas dalam tradisi modern saat ini dianggap sebagai komoditas daripada sebagai alat tukar. Kedua, dari sudut pandang Fatwa DSN-MUI No. 77 tahun 2010, investasi emas digital dianggap mubah-jaiz atau diperbolehkan, yang berarti diizinkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital "E-Mas BSI Mobile" sejalan dengan konsep maqashid syariah dan dapat membantu masyarakat untuk melakukan transaksi emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) sambil mendukung kebutuhan halal berdasarkan maqashid syariah.

2	Arfarizan, Asyari Hasan, 2023.	The Influence of Brand Digitalization: E-Mas Transaction - The E-Mas Feature in Mobile	Pendekatan Kualitatif	Temuan penelitian, inovasi digital "E-Mas BSI Mobile" sejalan dengan konsep maqashid syariah dan dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) sambil mendukung kebutuhan halal berdasarkan prinsip-prinsip maqashid syariah.
3	Kurniawati, 2023	Customer Interest in Investing in the Digital E-Mas Savings Feature in BSI Mobile at Bank Syariah Indonesia	Pendekatan Kualitatif	Temuan penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas termasuk faktor keyakinan, dimana pelanggan mengamati perkembangan harga emas, minat saat pelanggan berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas karena dorongan batin, keinginan yang mencakup preferensi dan kepuasan pelanggan ketika kebutuhan mereka terpenuhi. Selain itu, keyakinan terhadap fitur tabungan E-Mas juga mendorong pelanggan untuk berinvestasi dalam fitur ini. Berinvestasi dalam emas menggunakan fitur tabungan E-Mas mudah dioperasikan, komprehensif dan sesuai kebutuhan sehingga pelanggan tertarik menggunakan fitur tabungan E-Mas sebagai sarana investasi.
4	Intan Anggraini Pratiwi, 2023	Analisis Pemasaran Produk Investasi E-Mas BSI Mobile Pada Generasi Milenial (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian ini mengindikasikan tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia dalam memasarkan produk investasi BSI Mobile E-Mas kepada Generasi Milenial, yaitu: a). Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang produk perbankan syariah, b).Persaingan dari banyak pesaing, c).Kesulitan dalam menguasai teknologi.

Sumber: Data diolah peneliti, 2023.

Dari 4 studi yang telah disaring, diperoleh beberapa temuan mendasar. Pertama, praktik investasi emas digital dalam produk E-Mas BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah (Neng Kusmiyati, Ahmad Ropei., 2021). Kedua, penelitian oleh Kurniawati (2023) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan untuk berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas meliputi keyakinan, pengamatan perkembangan harga emas, motivasi intrinsik, preferensi

personal, kepuasan saat kebutuhan terpenuhi, dan keyakinan terhadap fitur tabungan E-Mas, yang mengarah pada keputusan pelanggan untuk berinvestasi dalam fitur tersebut. Ketiga, investasi dalam emas menggunakan fitur tabungan E-Mas mudah dioperasikan, menawarkan fitur yang komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, sehingga menarik pelanggan untuk menggunakan fitur tabungan E-Mas sebagai sarana investasi. Terakhir, menurut Intan Anggraini Pratiwi (2023), Bank Syariah Indonesia menghadapi tantangan dalam memasarkan produk investasi E-Mas BSI Mobile kepada generasi milenial, termasuk kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang produk perbankan syariah, persaingan yang tinggi, dan kesulitan dalam menguasai teknologi.

KESIMPULAN

Dari hasil visualisasi data menggunakan VOSviewer, ditemukan bahwa variabel E-Mas BSI Mobile masih jarang digunakan dalam penelitian. E-Mas BSI Mobile adalah fasilitas fitur perbankan mobile yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) bagi pelanggan untuk mengakses layanan emas yang dapat dilakukan secara online. Dari beberapa studi yang kemudian difilter penulis, disimpulkan bahwa praktik investasi emas digital dalam produk E-Mas BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam (Neng Kusmiyati, Ahmad Ropei, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan untuk berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas meliputi faktor keyakinan, di mana pelanggan mengamati perkembangan harga emas, minat saat pelanggan berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas karena dorongan batin, keinginan yang mencakup preferensi, dan kepuasan pelanggan ketika keinginannya terpenuhi, keyakinan terhadap fitur tabungan E-Mas menghasilkan keputusan pelanggan untuk berinvestasi dalam fitur tabungan E-Mas, dan investasi dalam emas menggunakan fitur tabungan E-Mas mudah dioperasikan, dan fiturnya cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakan fitur tabungan E-Mas dan menggunakannya sebagai wadah untuk investasi (Kurniawati, 2023). Terdapat juga kekurangan dalam pemasaran produk investasi E-Mas BSI Mobile kepada generasi milenial, yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang produk perbankan syariah, jumlah pesaing yang tinggi, dan kesulitan dalam menguasai teknologi (Intan Anggraini Pratiwi, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Arfarizan, Asyari Hasan. (2023). *Pengaruh Digitalisasi Merek E-Mas Transaksi : Fitur E-Mas Di Mobile*. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia. <http://devotion.greenvest.co.id>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid. (2010). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Intan Anggraini Pratiwi. (2023). Analisis Pemasaran Produk Investasi E-Mas BSI Mobile Pada Generasi Milenial (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Kurniawati. (2023). Minat Investasi Nasabah Pada Fitur Tabungan E-Mas Digital BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali. <http://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/issue/view>



- Komulainen, Hanna & Saraniemi, Saira. (2019). Customer centricity in mobile banking: a customer experience perspective. *International Journal of Bank Marketing*. Volume 37, Nomor 10: 1108
- Neng Kusmiyati, Ahmad Ropei. (2021). Investasi Emas Digital pada Produk Produk E-Mas BSI Mobile Ditinjau Berdasarkan Prinsip Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*. <https://ejournal.stai-mifda.ac.id/index.php/jekis>
- Rustam, Bambang Rianto. (2020). *Marketing Bank Syariah 4.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.