JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i6
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 13 April 2026 | **Revised:** 23 Juni 2026 | **Accepted:** 19 Juli 2026

Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah Pada Peningkatan Jumlah *Number of Account* (Studi Pada PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Braga)

Luthfi Muamar Risyad[1]
[1]Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, luthfimuamar95@gmail.com

Corresponding Author: luthfimuamar95@gmail.com[1]

Abstract: *PT Bank Jabar Banten Syariah with the callname bank* ***bjb*** *syariah is one of the sharia banks in Indonesia which offers a variety of banking products and services according to the needs and desires of prospective customers/customers. As an era of development, it will also have an impact on the social economy which demands efficiency and effectiveness, so a product development strategy is needed to maintain the existence and product quality which has an impact on the number of accounts (NOA) increase. The research method used was Strength, Weakness, Opportunity & Threats (SWOT) analysis, Internal Factor Analysis Summary (IFAS) and External Factor Analysis Summary (EFAS), and Balanced Scorecard analysis. The results showed that to increase the Number of Accounts (NOA), Bank bjb Syariah needs to develop its products.*

Keywords*: Strategy, Product Development, Bank, Sharia, Savings, Number of Accounts*

Abstrak: PT Bank Jabar Banten Syariah dengan *callname* bank bjb syariah merupakan salah satu perbankan syariah di Indonesia yang menawarkan beragam macam produk serta layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon Nasabah/Nasabah. Dengan berkembangnya sebuah zaman maka akan berpengaruh pula terhadap ekonomi sosial yang menuntut efisiensi dan efektifitas sehingga diperlukan strategi pengembangan produk untuk menjaga eksistensi serta kualitas produk Tabungan Syariah yang berpengaruh terhadap jumlah *number of account* (NOA). Metode penelitian yang dilakukan yaitu melalui analisa yaitu analisa *Strengt, Weakness, Opportunity* & *Threats* (SWOT), IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) & EFAS (*External Factor Analysis Summary*) dan *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian menunjukan bahwa untuk meningkatkan jumlah *Number of Account* (NOA) maka bank bjb syariah perlu melakukan pengembangan pada produknya.

Kata KunciS: Strategi, Pengembangan Produk, Bank, Syariah, Tabungan, *Number of Accounts*

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan merupakan institusi penting dalam perekonomian, khususnya di sektor keuangan, yang berfungsi tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai penyalur dana untuk mendukung aktivitas ekonomi produktif. Secara historis, fungsi

bank telah berkembang dari sekadar tempat penyimpanan barang berharga menjadi lembaga keuangan modern berbasis teknologi digital yang menyediakan berbagai produk dan layanan, seperti tabungan dan pembiayaan, yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Di Indonesia sebagai negara berkembang, pembangunan ekonomi turut ditopang oleh industri perbankan yang sehat dan kuat, dengan peran strategis dalam menjaga stabilitas ekonomi. Reformasi ekonomi sejak 1998 mendorong penguatan struktur perbankan melalui regulasi dan pengawasan oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang mempercepat transformasi digital, termasuk melalui layanan *internet banking* dan *mobile banking*.

Selain perbankan konvensional, perbankan syariah juga mengalami pertumbuhan signifikan sebagai bagian dari sistem keuangan nasional. Perbankan syariah hadir dengan prinsip hukum Islam, seperti larangan riba, *gharar*, dan *maysir*, serta menawarkan alternatif pengelolaan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai religius masyarakat. Pertumbuhan ini terlihat dari peningkatan jumlah nasabah, Dana Pihak Ketiga (DPK), inovasi produk, serta investasi berbasis syariah. Di Provinsi Jawa Barat, yang memiliki dinamika ekonomi tinggi dan jumlah penduduk besar, kebutuhan akan layanan keuangan yang efektif dan inovatif semakin meningkat. Hal ini mendorong perkembangan perbankan, termasuk perbankan syariah, yang mampu bersaing dengan perbankan konvensional melalui ekspansi jaringan, peningkatan pembiayaan sektor riil seperti UMKM dan pertanian, serta penetrasi layanan digital hingga ke wilayah suburban dan pedesaan. Tingginya religiusitas masyarakat juga menjadi faktor pendorong pertumbuhan perbankan syariah, yang didukung oleh keberadaan berbagai lembaga seperti Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan BPRS.

Salah satu lembaga yang berperan dalam perkembangan tersebut adalah bank bjb syariah, yang awalnya merupakan Unit Usaha Syariah dari bank bjb dan kemudian menjadi Bank Umum Syariah setelah proses *spin-off*. Bank ini menawarkan berbagai produk simpanan, pembiayaan, dan investasi berbasis syariah. Namun, pandemi Covid-19 yang terjadi sejak 2019 memberikan dampak signifikan terhadap industri perbankan, termasuk penurunan aktivitas transaksi, pendapatan *fee based*, serta jumlah *number of account* (NOA) akibat ketidakpastian ekonomi. Seiring membaiknya kondisi pascapandemi, pemerintah melalui OJK mendorong penguatan sektor perbankan melalui strategi pengembangan perbankan digital yang resilien, kompetitif, dan kontributif, termasuk implementasi konsep *advanced digital bank*. Dalam konteks ini, bank bjb syariah berupaya mengembangkan produk Tabungan iB Maslahah sebagai bagian dari transformasi digital.

Data OJK melalui Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) tahun 2022 menunjukkan bahwa perbankan syariah mengalami pertumbuhan positif pascapandemi, ditandai dengan peningkatan total aset sebesar 13,4% pada periode 2020–2022, serta peningkatan DPK yang mencerminkan kepercayaan masyarakat. Penelitian Kharismawati (2023) menegaskan bahwa penguatan kinerja perbankan syariah memerlukan percepatan transformasi digital dan inovasi produk, sementara Marpaung, Harahap, dan Afriansyah (2022) menunjukkan bahwa meskipun perbankan syariah memiliki kekuatan dan peluang besar, terdapat kelemahan seperti keterbatasan modal dan sumber daya manusia yang perlu diatasi melalui strategi adaptif.

Dalam konteks internal bank bjb syariah, hasil pembahasan menunjukkan bahwa implementasi *advanced digital bank* harus didukung oleh pengembangan fitur layanan yang mampu menarik nasabah dan meningkatkan jumlah NOA. Namun, data menunjukkan bahwa target pertumbuhan NOA Tabungan iB Maslahah belum tercapai sejak 2019, sehingga diperlukan strategi pengembangan yang lebih efektif. Pengembangan produk harus mempertimbangkan berbagai faktor, seperti kesiapan teknologi, kebutuhan nasabah, serta potensi kendala operasional. Menurut Ulrich & Eppinger (2012), keberhasilan pengembangan produk ditentukan oleh efisiensi penggunaan sumber daya, kesesuaian dengan kebutuhan pasar, serta kemampuan merespons perubahan bisnis. Selain itu, Kotler & Keller (2016) menekankan

bahwa proses pengembangan produk meliputi tahapan ide, desain, pengujian, analisis bisnis, hingga pemasaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis komprehensif menggunakan pendekatan SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*), IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), EFAS (*External Factor Analysis Summary*), serta *Balanced Scorecard* untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengembangan produk Tabungan iB Maslahah. Analisis ini diharapkan mampu menghasilkan strategi yang tepat, terukur, dan adaptif dalam meningkatkan jumlah NOA, sekaligus menjadi acuan bagi pengembangan produk perbankan syariah di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kondisi produk Tabungan iB Maslahah saat ini bank bjb syariah pada Kantor Cab. Braga. (2) Mengetahui strategi pengembangan produk pada Produk Tabungan iB Maslahah bank bjb syariah pada Kantor Cab. Braga untuk peningkatan Number of Account (NOA).

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pengembangan produk Tabungan iB Maslahah pada bank bjb syariah. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif berfokus pada makna, pemahaman, serta interpretasi terhadap suatu fenomena berdasarkan perspektif subjek yang diteliti, sehingga pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena secara holistik dalam konteks yang alamiah. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang berkaitan dengan strategi pengembangan produk, dengan mengacu pada analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*), IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*), EFAS (*External Factor Analysis Summary*), serta BSC (*Balanced Scorecard*). Pendekatan ini dinilai mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual di lapangan, khususnya dalam menghadapi dinamika pascapandemi Covid-19 dan perkembangan teknologi informasi di industri perbankan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, penyebaran kuesioner, dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, serta *website* yang relevan. Populasi penelitian merujuk pada seluruh nasabah pengguna Tabungan iB Maslahah, sebagaimana dikemukakan oleh Silaen (2018) bahwa populasi merupakan keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu, dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah pengguna Tabungan iB Maslahah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara pada cabang Braga sebagai sumber data primer, serta didukung oleh data sekunder dari berbagai literatur. Selanjutnya, teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu penyusunan matriks IFAS dan EFAS untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi faktor internal dan eksternal dengan pemberian bobot dan *rating* (skala 1–4) guna menghasilkan skor tertimbang yang menunjukkan posisi strategis perusahaan. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan dalam analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi pengembangan produk. Tahap akhir dilakukan dengan penyusunan strategi menggunakan pendekatan BSC (*Balanced Scorecard*), yang mencakup perspektif keuangan, nasabah, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga strategi yang dihasilkan bersifat komprehensif, terukur, dan mampu menjawab kebutuhan nasabah serta tantangan kompetitif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Produk Tabungan iB Maslahah Saat Ini

Berdasarkan hasil diskusi serta analisa penulis bersama Tim Pengembangan Produk di bank bjb syariah dalam pengembangan produk Tabungan iB Maslahah dengan menggunakan analisa kondisi internal dan eksternal, maka dapat diketahui bahwa pelayanan Bank yang berhubungan dengan Tabungan iB Maslahah tergolong lebih baik yang dapat membuat calon Nasabah / Nasabah merasa nyaman dibandingkan dengan layanan kompetitor Bank dengan biaya yang relative terjangkau dan fleksibel disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan Nasabah. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Nasabah baik melalui Jaringan Kantor Bank, Jaringan ATM Bank maupun melalui Jaringan Digital Bank dinilai sangat aman karena *core banking system* pada bank bjb syariah telah memenuhi standar regulasi Anti Pencucian Uang & Pencegah Pendanaan Terorisme (APU-PPT) dan standar regulasi pelindungan konsumen oleh OJK dan BI. Pelayanan atas Tabungan iB Maslahah tidak hanya melayani Nasabah Perorangan atau Masyarakat pada umumnya, namun bank bjb syariah juga melayani Nasabah Non Perorangan yang bersifat instansi/organisasi/perusahaan dan bank bjb syariah sendiri memiliki reputasi yang baik atas produk Tabungan iB Maslahah sehingga membuat Nasabah/ Calon Nasabah merasa aman dan nyaman dalam menabung dengan prinsip syariah.

Selain itu produk Tabungan iB Malahah masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dan harus ditindaklanjuti oleh manajemen bank bjb Syariah agar produk tersebut mampu bersaing secara kompetitif di tengah industri perbankan syariah yang semakin dinamis, diantaranya yaitu fitur dan layanan transaksi pada produk Tabungan iB Maslahah tergolong masih terbatas apabila dibandingkan dengan produk yang serupa pada kompetitor bank. Varian pada Tabungan iB Maslahah juga belum memiliki varian produk yang variatif seperti misalnya Tabungan Emas, Tabungan Rencana, Tabungan *Payroll* dan produk tabungan lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah apabila dibandingkan dengan kompetitor bank. *Digital channel* dan *Internet Banking* bagi para Nasabah yang menggunakan/memanfaatkan Jaringan Digital Bank masih memiliki akses transaksi yang terbatas dibandingkan dengan Jaringan Digital Bank kompetitor bank. Pengembangan teknologi informasi internal yang dilakukan oleh bank bjb syariah dinilai masih kurang masif sehingga beberapa prosedur pengembangan masih dilakukan dengan cara manual atau non-digital hal ini diakibatkan kurangnya sumber daya teknologi dan sumber daya manusia pada Divisi Teknologi Informasi. Beberapa Nasabah pun mengajukan permohonan kepada bank bjb syariah baik secara langsung maupun tidak langsung terkait jumlah jaringan kantor dan jaringan ATM bank bjb syariah yang dinilai sedikit dibandingkan dengan kompetitor bank.

Peluang akan pengembangan produk Tabungan iB Maslahah dari bank bjb syariah yaitu memiliki Nasabah yang loyal dengan jumlah yang cukup banyak baik yang bersifat perorangan maupun Non-Perorangan, selain itu literasi Masyarakat tentang perbankan syariah pun semakin baik berkat adanya media edukasi yang mudah untuk diakses bagi semua kalangan Masyarakat sehingga mempermudah bagi bank bjb syariah untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas produknya khususnya produk Tabungan iB Maslahah. Dukungan Program syariah dari Pemerintah serta dukungan permintaan Nasabah yang semakin beragam serta kompleks menjadi pemicu bagi bank bjb syariah untuk mengembangkan produk dan layanannya khususnya Tabungan iB Maslahah. Pada zaman yang modern ini hampir seluruh aktivitas Masyarakat bergantung pada teknologi informasi sehingga memunculkan banyak *provider* atau vendor yang menyediakan sumber daya teknologi yang dapat bermanfaat bagi Bank untuk menciptakan media transaksi yang fleksibel, efektif dan efisien bahkan beberapa industri teknologi financial menyediakan atau menyewakan *Application Programming Interface* (API) yaitu sebuah *coding* untuk diterapkan pada aplikasi transaksi dengan pola kerjasama. Peluang dari sisi bisnis pun khususnya di Provinsi Jawa Barat saat ini marak terjadinya tren bisnis kolaborasi sehingga banyak perusahaan khususnya yang bergerak dalam bidang retail dan UMKM terbuka untuk melakukan kerjasama bisnis.

Selain peluang juga terdapat beberapa ancaman yang dapat mengganggu bank bjb syariah dalam mengembangan produk dan layanannya khususnya produk Tabungan iB Maslahah yaitu kondisi politik dan ekonomi yang sejatinya tidak dapat dikendalikan oleh Bank namun hal ini bergantung pada Pemerintah baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah daerah yang berperan dalam menstabilkan kondisi politik dan ekonomi. Kompetitor Bank pun tidak akan tinggal diam dalam mengembangkan produk dan layanannya khususnya pada produk tabungan syariah sehingga para Bank berlomba – lomba dalam mengembangkan produk dan layannya tabungan syariah yang bermanfaat serta dengan biaya yang mungkin jauh lebih terjangkau dibandingkan dengan bank bjb syariah sesuai dengan kebutuhan dan permintaan Masyarakat sebagai Nasabah/calon Nasabah. Tak hanya pengembangan saja yang dilakukan oleh industri perbankan namun juga berlomba – lomba menawarkan *profit* atau keuntungan lebih kepada para mitra Bank karena mitra Bank memegang peranan penting dalam mempermudah operasional Bank dan meningkatkan reputasi Bank sendiri. Ancaman yang masih berada pada benak masyarakat dan bahkan jejak digitalnya yang sulit dihilangkan dari media sosial Masyarakat yaitu sejarah kelam bank bjb syariah sendiri yang sempat terjadi *fraud* yang diakibatkan dan melibatkan tokoh politik besar.

Analisis EFAS & IFAS dan SWOT berfungsi sebagai alat analisis strategis yang sangat efektif untuk mengevaluasi posisi dan kinerja produk khususnya produk Tabungan iB Maslahah pada bank bjb Syariah, dengan analisis EFAS & IFAS dan SWOT dapat diketahui kondisi internal yaitu Kekuatan (*Strengths*) serta Kelemahan (*Weaknesses*) dan dari sisi eksternal yaitu Peluang (*Opportunities*) serta Ancaman (*Threats*) yang disajikan dalam matriks EFAS dan IFAS yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks EFAS & IFAS

Tabungan iB Maslahah		**Bobot**	**Rating**	**Skor**
Kekuatan (*Strenght*)	Pelayanan Nasabah	0.10	4	0.40
	Sistem keamanan Transaksi	0.08	4	0,32
	Relasi Instansi Pemerintahan /Swasta	0.09	4	0,36
	Reputasi produk tabungan	0.08	4	0,32
	Fitur dan fasilitas syariah	0.09	4	0,36
	Biaya relatif rendah	0.08	3	0,24
	Dukungan *Top Management* & *Regulator*	0.08	3	0,24
	Sub Total	**0.60**	-	**2.24**
Kelemahan (*Weakness*)	Fitur dan layanan transaksi produk tabungan terbatas	0.08	3	0,24
	Produk tabungan yang kurang variatif	0.07	3	0,21
	Digital channel & *Internet Baking Bank* terbatas	0.08	3	0,24
	Pengembangan Teknologi Informasi yang kurang masif	0.07	3	0,21
	Jumlah Jaringan ATM kurang sebanyak kompetitor	0.05	2	0,10
	Jaringan Kantor Cabang kurang sebanyak kompetitor	0.05	2	0,10
	Sub Total	**0.40**	-	**(1.10)**
	Total	**1,00**		**1,14**

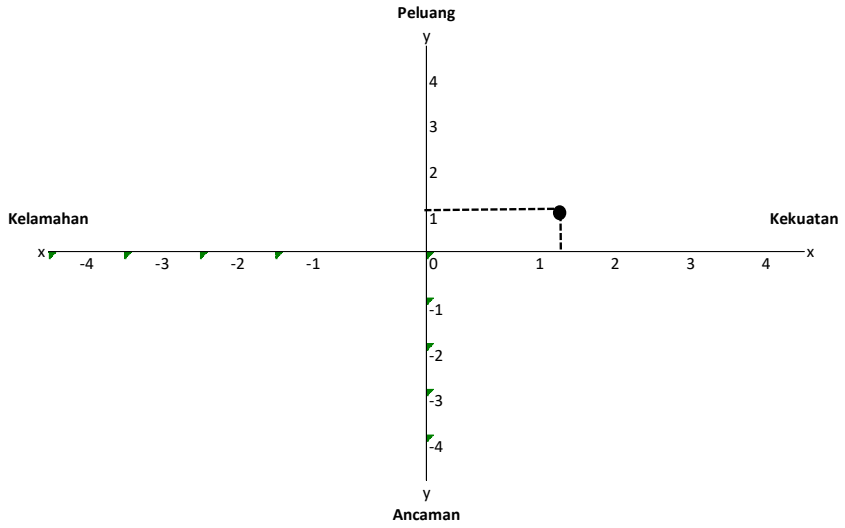
Tabungan iB Maslahah		Bobot	Rating	Skor
Peluang (*Opportunities)*	Loyalitas Nasabah Tinggi	0,10	4	0,40
	Permintaan Nasabah Tinggi	0,10	4	0,40
	Penggunaan/Pemanfaatan Perangkat Teknologi Informasi meningkat	0,09	4	0,36
	Pengembangan API sistem Perbankan mudah diakses	0,09	3	0,27
	Tren Mitra Bisnis Bank	0,08	3	0,24
	Program Pemerintah	0,07	3	0,21
	Literasi Masyarakat akan Tabungan Syariah	0,07	3	0,21
	Sub Total	**0.60**	-	**2,09**
Ancaman (*Threats*)	Produk kompetitor Bank memiliki fitur dan fasilitas yang lebih baik	0,08	3	0,24
	Produk kompetitor Bank memiliki *digital channel* dan *internet banking* yang lebih baik	0,08	3	0,24
	Produk kompetitor Bank memiliki jaringan ATM dan kantor cabang yang lebih banyak	0,07	3	0,21
	Kompetitor Bank menawarkan keuntungan lebih kepada mitra Bank	0,06	3	0,18
	Kondisi ekonomi-politik yang buruk	0,05	2	0,10
	Reputasi kelam sejarah Bank	0,05	2	0,10
	Sub Total	**0.40**	-	**(1,07)**
	Total	**1**		**1,02**

Dari tabel Matriks EFAS dan IFAS diatas dapat diketahui skor final dari analisa kondisi internal dan eksternal pada bank **bjb** syariah untuk pengembangan produk tabungan iB Maslahah yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Matriks Skor EFAS & IFAS

Keterangan	Sumbu	Skor
Skor Kondisi Internal (Kekutatan & Kelemahan)	X	1,14
Skor Kondisi Eksternal (Peluang & Ancaman)	Y	1,02

Sehingga strategi yang efektif dapat dilakukan oleh bank **bjb** syariah dalam pengembangan produk Tabungan iB Maslahah yaitu sebagai berikut yang disajikan dalam Matriks SWOT.



Tabel 3. Matriks SWOT

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa strategi yang efektif untuk dilakukan oleh bank bjb syariah adalah strategi *Strenght – Opportunity* (SO) yaitu sebuah strategi untuk menggunakan seluruh kekuatan internal (*Strength*) perusahaan dalam memanfaatkan dan memaksimalkan peluang eksternal (*Opportunity*), strategi SO sendiri dikategorikan sebagai strategi agresif (*growth-oriented*) dengan tujuan utamanya ialah mempercepat pertumbuhan, memperluas pangsa pasar, menaikkan profitabilitas dan mengokohkan posisi bersaing sebelum peluang pasar berkurang atau direbut kompetitor.

Dari analisa EFAS & IFAS dan SWOT yang telah dijelaskan diatas maka bank bjb syariah perlu melakukan pengembangan produk dan layanan khususnya produk Tabungan iB Maslahah agar produk tersebut dapat memenuhi target *Number of Account* (NOA) bahkan menjadi produk unggulan yang dapat diandalkan oleh Masyarakat yang membutuhkan produk simpanan berbasis syariah yang sangat kompetitif di pasar indusri perbankan syariah.

Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah Untuk Peningkatan *Number of Account* (NOA)

Salah satu bentuk upaya atas pengembangan produk pada Tabungan iB Maslahah yang dilakukan yaitu adalah melalui penambahan fitur *Cardless Withdrawal* yaitu fitur yang memungkinkan Nasabah untuk melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM yang dapat dilakukan melalui ATM bank bjb Syariah (*On Us*), ATM bank bjb konvensional (*Off Us*) dan gerai *minimarket* Indomaret (*Merchant*). Fitur *Cardless Withdrawal* merupakan dihadirkan oleh bank bjb syariah sebagai solusi untuk meningkatkan fleksibilitas dalam layanan transaksi bagi Nasabah, sekaligus sebagai wujud komitmen dari bank bjb syariah dalam mendukung kebijakan dan regulasi dari OJK dan BI atas transformasi digital perbankan syariah.

Selain penambahan fitur bank bjb syariah juga menambah varian Produk Tabungan iB Maslahah berupa produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah, Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah ditujukan untuk Nasabah berupa Perusahaan/Lembaga/Instansi Swasta, Pemerintah (pusat maupun daerah) Koperasi, dan Desa. Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah mempermudah Nasabah untuk fleksibilitas pembayaran upah atau gaji karyawannya dengan kebijakan bahwa seluruh karyawan pada Perusahaan/Lembaga/Instansi tersebut wajib membuka rekening Tabungan iB Maslahah sebagai rekening *payroll*-nya. Terdapat fitur utama dari Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah yaitu gratis biaya administrasi untuk transaksi penarikan tunai di seluruh jaringan ATM Prima dan ATM Bersama, sehingga kehadiran Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah diharapkan dapat menjadi solusi agar dapat memperluas basis Nasabah institusional dan memperkuat layanan kerjasama bank bjb syariah dengan sektor Perusahaan/Lembaga/Instansi.

Pengembangan produk dari Tabungan iB Maslahah dianalisis secara lebih komprehensif dengan menggunakan teori *Balanced Scorecard* (BSC), yang meliputi perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga hasil analisi dapat diketahui sebagai berikut:

Perspektif *Financial*/Keuangan

Perspektif finansial/keuangan dalam teori analisa *Balanced Scorecard* (BSC) memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap strategi dan inisiatif khususnya pada pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah yang dilakukan oleh bank **bjb** syariah mampu memberikan kontribusi yang nyata dan mencapai target terhadap kinerja finansial internal Bank. Dengan adanya pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah berupa penambahan fitur penarikan tunai tanpa kartu (*Cardless Withdrawal*) dan penambahan varian produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah diharapkan dapat memberikan fleksibilitas bagi Nasabah yang menuntut kemudahan akses dan kecepatan transaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga diharapkan mampu mendorong lebih banyak masyarakat untuk membuka rekening Tabungan iB Maslahah yang langsung dapat meningkatkan *Number of Account* (NOA) dan Dana Pihak Ketiga (DPK). Selain itu dengan meningkatnya transaksi yang dilakukan oleh Nasabah pada Tabungan iB Maslahah dan Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah dapat meningkatkan *fee-based income* kepada agar Bank memperoleh sumber dana untuk operasional Bank dan penyediaan pembiayaan sektor riil yang sesuai prinsip syariah, sekaligus memperkuat posisi likuiditas Bank.

Perspektif Nasabah

Perspektif Nasabah dalam teori analisa *Balanced Scorecard* (BSC) memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa setiap strategi dan inisiatif khususnya pada pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah yang dilakukan oleh bank bjb syariah mampu memberikan proporsi nilai (*value proposition*) kepada Nasabah sehingga dapat menciptakan atau menambah kepuasan, loyalitas, serta kepercayaan Nasabah kepada Bank atas kualitas layanan, produk dan fitur yang mampu memenuhi kebutuhan keuangan yang selaras dengan prinsip syariah. Dengan adanya pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah berupa penambahan fitur penarikan tunai tanpa kartu (*Cardless Withdrawal*) dan penambahan varian produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah diharapkan tidak dapat memberikan fleksibilitas bagi Nasabah yang menuntut kemudahan akses dan kecepatan transaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi namun untuk memperkuat posisi bank bjb syariah sebagai lembaga resmi perbankan syariah yang sesuai dengan perkembangan zaman yang modern dan dapat memenuhi kebutuhan keuangan Nasabah sehingga Bank mampu membangun basis Nasabah yang kuat untuk berkontribusi terhadap pertumbuhan jangka panjang Bank

Perspektif Proses Internal

Perspektif Proses Internal dalam teori analisa *Balanced Scorecard* (BSC) memiliki tujuan utama untuk memastikan bahwa bank bjb syariah mampu mendesain, mengelola, dan mengoptimalkan proses-proses internalnya untuk setiap strategi dan inisiatif khususnya pada pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah agar dapat memberikan manfaat dan mendukung operasional Bank, pengembangan serta pemanfaatan teknologi informasi Bank, manajemen risiko Bank, serta kepatuhan Bank atas prinsip dan regulasi syariah. Dengan adanya pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah berupa penambahan fitur penarikan tunai tanpa kartu (*Cardless Withdrawal*) dan penambahan varian produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah membutuhkan integrasi teknologi informasi yang handal agar transaksi yang dilakukan oleh Nasabah dapat dilakukan secara *real-time* dan *data secured*. Oleh karena itu, bank bjb syariah harus membangun dan menciptakan infrastruktur sistem yang canggih dengan menerapkan protokol keamanan siber yang ketat sesuai dengan regulasi dari BI dan OJK,

menciptakan Standar operasional prosedur (SOP) yang efektif, efisien dan *digital-friendly* sehingga tidak akan menimbulkan hambatan administratif kepada Nasabah, memenuhi kepatuhan akan kesesuaian dengan prinsip syariah dengan memanfaatkan peran dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan memenuhi aspek daripada manajemen risiko dengan melakukan *stress test* dan *business continuity plan* (BCP) untuk memastikan bahwa layanan tetap dapat berjalan meskipun menghadapi gangguan teknis atau kondisi darurat.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif Proses Internal dalam teori analisa *Balanced Scorecard* (BSC) memiliki tujuan utama untuk mengukur kemampuan internal Bank untuk beradaptasi dan melaksanakan pengembangan lanjutan berdasarkan pengalaman dari kasus operasional yang telah terjadi. Pembelakaran dan pertumbuhan dari sisi Sumber Daya Insasni (SDI) atas pengembangan Produk Tabungan iB Maslahah berupa penambahan fitur penarikan tunai tanpa kartu (*Cardless Withdrawal*) dan penambahan varian produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah menuntut adanya peningkatan kompetensi pada bidang operasional, pemasaran dan teknologi informasi agar pelayanan khususnya pada fitur dan varian produk baru dapat berjalan lancar serta memberikan sosialiasi dan edukasi yang efektif-informatif baik kepada Nasabah maupun calon Nasabah. Sehingga bank bjb syariah perlu mengedakan pelatihan yang berkelanjutan mencakup aspek *digital banking* dan pelayanan berbasis *customer experience*, selain itu bank bjb syariah harus meng-*upgrade* kapabilitas sistem teknologi informasi melalui penguatan pada *core banking system* dan sistem API Bank dengan penguatan pada sistem keamanan siber agar layanan dan transaksi dapat bersinergi dengan *merchant* serta peningkatan kualitas pada aplikasi *Mobile Maslahah*.

Strategi pengembangan Tabungan iB Maslahah yang dilakukan oleh bank bjb syariah sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Marpaung, Harahap, dan Afriansyah (2022) menggunakan pendekatan analisis SWOT yang menunjukkan bahwa sektor perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi besar untuk berkembang karena ditopang oleh kektuasan besar berupa daya tahan terhadap krisis dan kesesuaian dengan nilai-nilai Islam yang dianut oleh mayoritas masyarakat di Indonesia. Sehingga dengan menambahkan fitur berupa penarikan tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) serta penambahan varian Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah menunjukkan bahwa pengembangan Tabungan iB Maslahah Maslahah dinilai dapat meningkatkan pencapaian *number of account* (NOA), meningkatkan keuntungan finansial jangka pendek Bank dan menciptakan nilai strategis jangka panjang Bank dengan Nasabah.

Selain itu metode analisa yang digunakan dalam penelitian strategi pengembangan Tabungan iB Maslahah pada bank bjb syariah juga serupa dengan yang dilakukan oleh Dwika Lodia Putri, Faizah Kamilah, dan Zulia Khairani (2017) yang meneliti kinerja Bank BTN Cabang Pekanbaru dnegan menggunakan analisa SWOT dan empat perspektif BSC yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran/pertumbuhan. Hasil penelitian tersebut dengan analisa SWOT menunjukkan bahwa Dari sisi kekutatan, bank BTN cabang Pekanbaru menunjukkan efisiensi proses bisnis internal yang cukup tinggi, pengelolaan risiko kredit dengan pengendalian NPL yang efektif dan pengelolaan pertumbuhan DPK yang baik serta mendukung stabilitas likuiditas. Sedangkan kelemahan yang dimiliki oleh Bank BTN terdapat pada pelayanan Nasabah yang kurang baik dan pengembangan SDM yang kurang optimal sehingga pegawai belum sepenuhnya sesuai kompetensi. Dari sisi peluang, Bank BTN Cabang Pekanbaru dapat memperluas pasar dengan cara *canvasing* Nasabah yang lebih potensial, melakukan inovasi pada produknya dan meningkatkan kualitas layanannya kepada Nasabah. Sedangkan ancaman yang dihadapi oleh Bank BTN cabang Pekanbaru yaitu meningkatnya persaingan antarbank, adanya potensi kenaikan risiko kredit dan tuntutan akan kualitas SDM dan layanan yang tinggi sesuai dengan perkembangan industri perbankan.

Hasil penelitian tersebut dengan analisa BSC menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan Bank BTN mampu mengelola dana tabungan dengan baik, namun memiliki potensi untuk memperluas jumlah nasabah dengan inovasi pada produk tabungan yang lebih kompetitif. Lalu dari perspektif Nasabah Bank BTN perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada Nasabah, lalu dari perspektif proses internal Bank BTN dinilai cukup efektif, namun diperlukan inovasi atas produk dan layannya dengan proses yang lebih efisien dan efektif. Sedangkan dari perspektif pembelajaran & Pertumbuhan Bank BTN perlu meningkatkan kualitas SDM nya agar dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik kepada Nasabah.

Sehingga dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perlunya sebuah inovasi dan peningkatan kualitas akan produk dan layanan agar dapat meningkatkam jumlah Nasabahnya, maka dengan menambahkan fitur berupa penarikan tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) serta penambahan varian Produk Tabungan *Payroll Plus* iB Maslahah menunjukkan bahwa pengembangan Tabungan iB Maslahah Maslahah dinilai dapat meningkatkan pencapaian *number of account* (NOA), meningkatkan keuntungan finansial jangka pendek Bank dan menciptakan nilai strategis jangka panjang Bank dengan Nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bank bjb syariah cabang Braga, dapat disimpulkan bahwa Produk Tabungan iB Maslahah berada pada posisi yang relatif kuat dan memiliki potensi pertumbuhan yang tinggi, meskipun masih menghadapi tantangan signifikan terutama dalam aspek infrastruktur dan persaingan industri perbankan syariah. Hasil analisis EFAS, IFAS, dan SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) menunjukkan bahwa kekuatan utama produk terletak pada kualitas pelayanan nasabah yang prima, sistem keamanan transaksi yang terintegrasi, relasi yang baik dengan instansi pemerintah dan swasta, reputasi produk yang positif, fitur berbasis syariah, biaya yang relatif rendah, serta dukungan manajemen dan regulator. Namun demikian, kelemahan masih terlihat pada keterbatasan fitur dan layanan transaksi, kurangnya variasi produk, keterbatasan *digital channel* dan *internet banking*, pengembangan teknologi informasi yang belum optimal, serta jaringan ATM dan kantor cabang yang masih kalah dibandingkan kompetitor.

Dari sisi eksternal, peluang yang dimiliki cukup besar, antara lain loyalitas nasabah yang tinggi, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk tabungan, perkembangan teknologi informasi, kemudahan integrasi sistem melalui API, meningkatnya kerja sama dengan mitra bisnis, serta dukungan program pemerintah dan meningkatnya literasi keuangan syariah. Di sisi lain, ancaman berasal dari keunggulan produk kompetitor dalam hal fitur, layanan digital, dan jaringan yang lebih luas, penawaran yang lebih menarik bagi mitra, serta kondisi ekonomi-politik dan faktor reputasi historis. Berdasarkan perhitungan matriks IFAS dan EFAS, diperoleh skor kondisi internal sebesar 1,14 dan kondisi eksternal sebesar 1,02, yang menempatkan perusahaan pada strategi *Strength–Opportunity* (SO), yaitu memanfaatkan kekuatan internal untuk mengoptimalkan peluang eksternal melalui pengembangan produk.

Strategi yang dirumuskan untuk meningkatkan *number of account* (NOA) dilakukan melalui penambahan fitur penarikan tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) serta pengembangan varian Produk Tabungan Payroll Plus iB Maslahah. Hasil analisis menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC) menunjukkan bahwa strategi ini tidak hanya berpotensi meningkatkan jumlah NOA, tetapi juga mampu meningkatkan kinerja keuangan jangka pendek serta menciptakan nilai strategis jangka panjang antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, bank bjb syariah perlu memperkuat proses internal yang efektif dan efisien, menjaga kepatuhan terhadap manajemen risiko dan prinsip syariah, serta terus mengembangkan aspek operasional, pemasaran, dan teknologi informasi secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan daya saing dan mempertahankan posisinya sebagai lembaga keuangan syariah yang inovatif di tengah dinamika industri perbankan digital.

REFERENSI

Ascarya. (2007). Akad dan Produk Bank Syariah. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

David J. Teece (2016). *Dynamic Capabilities and Entrepreneurial Management in Large Organizations. Strategic Management Journal*, Vol. 37(12), 209–225. Wiley, New Jersey.

Dwika Lodia Putri, Faizah Kamilah, & Zulia Khairani (2017). *Corporate Performance Analysis* dengan SWOT dan *Balanced Scorecard* di *State Saving Bank* (Bank Tabungan) Cabang Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nias Selatan (JEB)*, Vol. 1, No. 2, Desember 2017. Universitas Raya.

Kharismawati. (2023). Strategi OJK dalam mempertahankan kinerja keuangan perbankan syariah di Indonesia.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Marpaung, M., Harahap, D., & Afriansyah, A. (2022). Analisis SWOT dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Niven, Paul R. (2014). *Balanced Scorecard: Step-by-Step for Government and Nonprofit Agencies*. 2nd Edition. John Wiley & Sons, New Jersey

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia (LPKSI) 2022*.

Putri, D. L., Kamilah, F., & Khairani, Z. (2017). Analisis kinerja bank menggunakan pendekatan SWOT dan *Balanced Scorecard* pada Bank BTN Cabang Pekanbaru.

Silaen, S. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*. In Media.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product design and development* (5th ed.). McGraw-Hill.