

Optimalisasi pelayanan tabungan haji berbasis aplikasi digital pada bank syariah indonesia kcp Surabaya manukan

Rachmania Noor Hidayah¹, Marseto²

¹Mahasiswa Ekonomi Pembangunan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

²Ekonomi Pembangunan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

22011010008@student.upnjatim.ac.id

Abstract

Digital transformation in Islamic banking is a key strategy for delivering efficient, fast, and relevant services to modern society. One service significantly impacted is the Hajj savings product, which can now be accessed through digital platforms such as Bank Syariah Indonesia's (BSI) Byond Mobile app. This community service activity aimed to evaluate the optimization of digital-based Hajj savings services at BSI's Surabaya Manukan branch. The method used was a descriptive qualitative approach, with data collected through field observations, informal interviews with bank staff, and documentation of service activities. The results of the community service program showed that the use of the Byond Mobile application accelerated the account opening process, reduced administrative errors, and increased customer convenience and trust. Furthermore, the involvement of student interns supported digital literacy among customers unfamiliar with technology. This program not only benefited the community but also provided students with practical experience and a meaningful role in improving Sharia-compliant public services. The findings of the activity recommended strengthening digital literacy and technical training to enhance the effectiveness of similar services in the future.

Keywords: Hajj savings, Byond Mobile Application, Sharia Banking

Abstrak

Transformasi digital dalam perbankan Islam merupakan strategi utama untuk menghadirkan layanan yang efisien, cepat, dan relevan bagi masyarakat modern. Salah satu layanan yang terdampak signifikan adalah produk tabungan haji yang kini dapat diakses melalui platform digital seperti aplikasi Byond Mobile milik Bank Syariah Indonesia (BSI). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi layanan tabungan haji berbasis digital di BSI KCP Surabaya Manukan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara informal dengan staf bank, dan dokumentasi kegiatan layanan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Byond Mobile mempercepat proses pembukaan rekening, mengurangi kesalahan administratif, serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Selain itu, keterlibatan mahasiswa magang turut mendukung literasi digital di kalangan nasabah yang belum mengenal teknologi. Program ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga memberikan mahasiswa pengalaman praktis dan peran yang berarti dalam meningkatkan layanan publik berbasis syariah. Temuan kegiatan merekomendasikan penguatan literasi digital dan pelatihan teknis untuk meningkatkan efektivitas layanan serupa di masa mendatang.

Kata Kunci: Tabungan haji, Aplikasi Byond Mobile, Perbankan Syariah

1. PENDAHULUAN

Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki peluang besar dalam pengembangan industri perbankan syariah. Pertumbuhan jumlah bank syariah yang terus meningkat menunjukkan persaingan yang semakin ketat dengan perbankan konvensional. Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia cukup pesat. Kehadiran Bank Syariah Indonesia turut mendorong inklusi keuangan berbasis syariah serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan (Eviyanti et al., 2022). Salah satu produk unggulan dalam mendukung pelaksanaan rukun Islam kelima adalah tabungan haji, yang tidak hanya membantu masyarakat dalam merencanakan biaya ibadah, tetapi juga menjadi sarana literasi keuangan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus berupaya memperluas cakupannya, salah satunya adalah menyediakan tabungan haji yang terhubung dengan sistem pendaftaran haji nasional. Fasilitas pembukaan rekening tabungan haji tersedia di berbagai kantor cabang pembantu (KCP), salah satunya di KCP Surabaya Manukan. Selain itu, Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk menjamin dana yang diterima dari tabungan haji dikelola dengan aman dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan (Bank Syariah Indonesia, 2024). Tabungan haji di BSI tersedia bagi seluruh kelompok usia dan dijalankan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Wadiah. Nasabah yang memiliki tabungan ini dapat menikmati fasilitas kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta akses ke layanan BSI Mobile Banking setelah proses pendaftaran selesai. Awalnya, kanal digital yang digunakan adalah aplikasi BSI Mobile yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, termasuk transfer, pengecekan saldo, serta pembayaran berbasis QRIS.

Dalam menghadapi era digital yang terus berkembang, inovasi layanan tabungan haji telah mengalami transformasi digital seiring dengan BSI yang meluncurkan aplikasi perbankan *Byond by BSI* pada akhir tahun 2023 sebagai pengganti *BSI Mobile*. Aplikasi ini hadir dengan tampilan yang lebih modern dan fitur yang lebih lengkap, dirancang untuk menghadirkan pengalaman perbankan syariah yang efisien, serba bisa, dan berbasis kebutuhan pengguna. Hingga pertengahan tahun 2024, tercatat lebih dari 97% transaksi nasabah BSI dilakukan melalui layanan digital, yang menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang cukup tinggi. Inovasi ini memungkinkan proses pembukaan rekening, setoran awal, hingga validasi pendaftaran haji dapat dilakukan secara daring. Beberapa studi pengabdian sebelumnya telah mengeksplorasi pentingnya digitalisasi layanan perbankan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang berada di daerah terpencil. Selain itu, kegiatan edukasi berbasis aplikasi terbukti efektif dalam meningkatkan literasi masyarakat tentang akad dan produk perbankan syariah. Inovasi layanan tabungan haji digital melalui aplikasi *BYOND* menjadi strategi penting dalam memberikan kemudahan kepada calon jemaah haji, khususnya dalam hal

penyetoran awal, pembukaan rekening, dan proses validasi secara daring. Transformasi ini tidak hanya mendukung efisiensi waktu dan tenaga, tetapi juga menjadi bagian dari strategi inklusi keuangan syariah berbasis teknologi. Digitalisasi ini sejalan dengan kebiasaan generasi muda yang lebih terbiasa menggunakan aplikasi berbasis seluler untuk berbagai kebutuhan keuangan. Namun demikian, berdasarkan pengalaman lapangan, masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pembukaan tabungan haji digital, termasuk penggunaan aplikasi Byond Mobile milik Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menunjukkan adanya gap atau kesenjangan antara inovasi digital dan kemampuan adaptasi masyarakat, terutama kalangan lansia atau yang belum familiar dengan teknologi.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan tabungan haji berbasis digital melalui pendampingan langsung kepada masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Manukan. Pengabdian ini tidak hanya menekankan pada penyampaian informasi teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga mengedukasi nasabah tentang prinsip syariah yang melandasi produk tabungan haji. Diharapkan kegiatan ini dapat mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam layanan digital syariah dan memperkuat inklusi keuangan secara menyeluruh.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Surabaya Manukan, yang berlokasi di Jalan Manukan Tama No. 175, Kota Surabaya. Kegiatan berlangsung selama empat bulan, mulai dari tanggal 18 Februari hingga 18 Juni 2025, bertepatan dengan pelaksanaan program magang penulis. Selama periode tersebut, penulis terlibat langsung dalam pelayanan tabungan haji, mulai dari mendampingi nasabah saat pembukaan rekening melalui aplikasi Byond by BSI, membantu pengumpulan dan pengecekan dokumen administrasi, hingga melakukan koordinasi internal seperti meminta tanda tangan supervisor untuk validasi pembukaan rekening. Penulis juga turut membantu dalam proses penyerahan souvenir haji kepada nasabah yang telah menyelesaikan proses administrasi. Nasabah yang dilayani berasal dari berbagai latar belakang usia, mulai dari calon jamaah haji dewasa hingga nasabah lanjut usia yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini bersifat kualitatif deskriptif, dengan pendekatan partisipatif agar dapat merekam dan memahami dinamika pelayanan secara langsung dari lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap interaksi antara petugas dan nasabah, terutama dalam proses edukasi penggunaan aplikasi digital dan penyampaian informasi terkait tabungan haji. Pengamatan ini dilengkapi dengan wawancara informal kepada pegawai BSI untuk memperoleh gambaran mengenai kendala dan kebutuhan nasabah, serta dokumentasi foto yang merekam proses layanan. Penilaian terhadap efektivitas pendampingan dilakukan secara kualitatif, berdasarkan kemudahan nasabah dalam mengakses aplikasi, kelancaran alur administrasi, dan tingkat pemahaman nasabah setelah diberikan penjelasan prosedur. Pendekatan ini dipilih agar kegiatan pengabdian tidak hanya bersifat observatif, tetapi juga melibatkan interaksi aktif

dengan lingkungan kerja dan nasabah sebagai bentuk kontribusi nyata terhadap literasi keuangan syariah. Hasil dari seluruh kegiatan kemudian diuraikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai potensi pengembangan layanan tabungan haji digital di BSI KCP Surabaya Manukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabungan haji merupakan salah satu solusi keuangan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan syariah untuk membantu umat Islam dalam mempersiapkan dana pelaksanaan ibadah haji. Sebagai rukun Islam kelima, ibadah haji diwajibkan bagi umat Muslim yang telah memenuhi syarat, termasuk kesiapan fisik, mental, dan finansial. Mengingat biaya pelaksanaan haji yang cukup tinggi, khususnya di Indonesia, berbagai bank syariah menyediakan produk tabungan haji guna mempermudah masyarakat dalam merencanakan keberangkatan. Di BSI KCP Manukan, terdapat dua jenis produk tabungan haji, yaitu Tabungan Haji BSI Indonesia yang ditujukan bagi nasabah berusia 17 tahun ke atas, dan Tabungan Haji Muda BSI Indonesia yang diperuntukkan bagi anak-anak di bawah usia tersebut (Tira Syahira, 2024).

Namun demikian, keberadaan produk ini belum diimbangi dengan tingkat pemafaatan yang optimal di kalangan masyarakat. Banyak masyarakat masih mengalami kebingungan terkait mekanisme dan persyaratan pembukaan tabungan haji di Bank Syariah Indonesia. Rendahnya tingkat pemanfaatan produk tabungan haji disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah minimnya edukasi mengenai manfaat produk dan prinsip-prinsip perbankan syariah. Kurangnya pemahaman ini menimbulkan keraguan di kalangan calon nasabah untuk menggunakan layanan tabungan haji. Selain itu, kualitas sumber daya manusia di lingkungan bank syariah turut memengaruhi minat masyarakat. Apabila petugas bank tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau kurang dalam memberikan pelayanan yang informatif, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan syariah (Sulam & Fasa, 2024).

Perbankan syariah memiliki peran strategis dalam memfasilitasi umat Muslim dalam merencanakan keuangan untuk pelaksanaan ibadah haji. Salah satu bentuk kontribusinya adalah melalui penyediaan produk tabungan haji yang turut mendorong perluasan inklusi keuangan. Seiring dengan perkembangan sektor keuangan dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perencanaan dana ibadah, diharapkan lebih banyak individu dapat menunaikan ibadah haji sesuai kemampuan masing-masing secara bertahap dan terencana.

Selain itu, kualitas layanan digital juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan tabungan haji berbasis aplikasi. Kecepatan akses, kemudahan penggunaan, serta akurasi transaksi dalam mobile banking sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pengamatan selama kegiatan pengabdian, di mana nasabah merasa lebih nyaman dengan sistem digital jika fitur yang ditawarkan user-friendly dan informative (Fina Afriliyana et al., 2023).

Selain aspek teknis, kualitas layanan mobile banking juga sangat dipengaruhi oleh keberadaan pendampingan dan edukasi kepada nasabah. Kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan syariah akan meningkat apabila pengguna mendapatkan bimbingan langsung, terutama bagi kelompok usia lanjut. Dalam kegiatan pengabdian ini, penulis turut berperan sebagai pendamping yang membantu menjelaskan alur dan fitur aplikasi Byond kepada nasabah yang baru pertama kali menggunakannya (Huwaida et al., 2024).

Kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh penulis di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Surabaya Manukan berfokus pada peningkatan layanan pembukaan tabungan dan setoran haji. Tahap awal yang dilakukan adalah pendampingan pembukaan rekening melalui aplikasi Byond Mobile, termasuk membantu nasabah dalam pengisian data sesuai KTP serta melengkapi dokumen yang selanjutnya ditangani oleh petugas customer service. Setelah proses verifikasi selesai, nasabah menerima informasi lanjutan dan memperoleh souvenir sebagai bagian dari layanan haji.

Pendampingan ini dilakukan secara langsung saat nasabah datang ke kantor cabang. Kehadiran mahasiswa dalam pelayanan ini terbukti membantu nasabah dalam memahami alur digitalisasi layanan tabungan haji. Dalam pelaksanaannya, penulis menjalani beberapa tahapan kegiatan yang mendukung proses optimalisasi layanan tersebut.

Pembukaan Rekening dan Administrasi Dokumen

Pembukaan rekening tabungan haji di BSI dapat dilakukan melalui dua metode: secara langsung di kantor cabang atau secara digital melalui aplikasi Byond. Berdasarkan pengamatan lapangan, proses pembukaan rekening dimulai dengan pengisian formulir oleh calon nasabah, baik dalam bentuk fisik maupun digital, disertai verifikasi identitas oleh petugas customer service. Calon nasabah diwajibkan mengisi formulir, melampirkan dokumen seperti fotokopi KTP, KK, akta kelahiran, pas foto 3x4, dan buku nikah jika sudah menikah. Untuk nasabah di bawah umur, wajib melampirkan Kartu Keluarga. Setelah diverifikasi, nasabah menyetorkan dana awal Rp 100.000 dan petugas mengajukan validasi ke supervisor untuk penandatanganan buku tabungan.

Nasabah yang memilih jalur digital melalui Byond akan mengikuti alur registrasi dan unggah dokumen melalui aplikasi. Meskipun aplikasi mempermudah proses, tetap dibutuhkan pendampingan bagi pengguna baru agar verifikasi dapat dilakukan dengan benar. Pendampingan oleh mahasiswa selama magang di BSI KCP Manukan menjadi bagian penting dari proses ini.



Gambar 1. Pembukaan rekening melalui Byond

Namun, berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan magang, masih banyak nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Byond. Oleh karena itu, pendampingan oleh petugas dan mahasiswa magang menjadi penting untuk membantu proses verifikasi dan memastikan dokumen serta data terisi dengan benar. Dengan tersedianya dua pilihan metode pembukaan rekening baik secara digital maupun tatap muka, BSI menunjukkan komitmennya dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan tabungan haji, serta mendukung inklusi keuangan syariah melalui digitalisasi perbankan.

Proses Validasi dan Pendaftarann Haji

Setelah proses pembukaan rekening selesai dan pelengkapan dokumen diselesaikan, nasabah diarahkan untuk melanjutkan ke tahapan berikutnya, yaitu melakukan penyetoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Berdasarkan pengalaman penulis selama kegiatan pengabdian masyarakat di BSI KCP Manukan, setoran awal sebesar Rp 25.000.000 merupakan syarat wajib untuk memperoleh nomor validasi, yaitu kode identifikasi resmi yang menghubungkan nasabah dengan sistem pendaftaran haji nasional yang dikelola oleh Kementerian Agama (Kemenag). Validasi dilakukan melalui sistem Siskohat dan dapat diakses secara langsung atau digital melalui Byond. Kemudian nomor validasi akan di cetak sebagai bentuk bukti pembayaran setoran awal. Nomor ini menjadi kunci utama dalam proses pendaftaran resmi haji. Penulis turut membantu proses ini dengan memberikan arahan kepada nasabah mengenai kelengkapan dokumen dan alur pendaftaran, terutama bagi nasabah yang baru pertama kali membuka tabungan haji atau belum terbiasa dengan layanan digital. Penulis juga turut membantu dalam menyiapkan dokumen nasabah sebelum proses pendaftaran ke Kemenag. Hal ini dilakukan melalui edukasi lisan, arahan teknis, dan penjelasan tertulis jika dibutuhkan.

Setelah memperoleh nomor validasi, nasabah dapat melanjutkan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama setempat, sesuai domisili masing-masing. Untuk proses ini, nasabah wajib membawa dokumen persyaratan lengkap, antara lain:

- Bukti setoran awal BPIH (yang memuat nomor validasi)
- Formulir pendaftaran haji (SPPH)
- Surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran
- KTP dan Kartu Keluarga
- Akta kelahiran atau buku nikah
- Buku tabungan haji BSI
- Ijazah pendidikan terakhir (opsional tergantung kebijakan Kemenag setempat).

Setelah semua dokumen diverifikasi oleh petugas Kemenag, nasabah akan memperoleh lembar bukti pendaftaran haji yang memuat nomor porsi keberangkatan. Nomor porsi ini menjadi tanda resmi bahwa calon jemaah telah terdaftar dalam sistem nasional dan tinggal menunggu masa tunggu keberangkatan sesuai kuota tahun berjalan. Seluruh tahapan ini menunjukkan bagaimana digitalisasi layanan haji tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mempermudah masyarakat mengakses layanan keuangan syariah secara mandiri dan efisien. Keberhasilan implementasi sistem digital juga sangat ditentukan oleh pendampingan yang efektif, terutama bagi

kelompok nasabah yang masih rendah literasi digitalnya. Dalam hal ini, kehadiran mahasiswa sebagai agen edukatif di lapangan menjadi bagian penting dari pengabdian masyarakat yang bersifat praktis, aplikatif, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan publik.



Gambar 2. Penempelan foto 3x4 milik nasabah

Pengambilan Souvenir

Souvenir haji menjadi bagian akhir dari pelayanan administrasi tabungan haji di BSI. Souvenir diberikan kepada nasabah yang telah melunasi BPIH dan menunjukkan bukti pelunasan. Penulis terlibat langsung dalam proses verifikasi data nasabah dan distribusi souvenir di BSI KCP Manukan. Souvenir diberikan secara langsung di kantor cabang tempat nasabah membuka rekening dan melakukan pelunasan. Nasabah wajib membawa bukti pelunasan resmi yang telah dikeluarkan oleh pihak bank sebagai syarat administrasi. Bukti tersebut menjadi dasar verifikasi petugas bahwa nasabah telah melunasi BPIH dan telah terdaftar secara sah sebagai calon jemaah haji di sistem nasional. Di cabang BSI KCP Manukan, proses distribusi souvenir dilakukan secara terstruktur, dimulai dari verifikasi identitas nasabah hingga penyerahan souvenir.

Dalam hal ini penulis di berikan kesempatan langsung untuk melayani masyarakat untuk proses pengambilan souvenir ini. Penulis turut membantu dalam proses administratif, termasuk mencocokkan data nasabah, pengarahan alur layanan kepada nasabah, hingga membantu nasabah lanjut usia atau mereka yang belum memahami alur prosedural. Peran ini memberikan pengalaman berharga karena penulis tidak hanya mengamati, tetapi juga menjadi bagian dari proses pelayanan publik berbasis syariah yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan nasabah.

Souvenir yang diberikan berupa perlengkapan ibadah seperti kain batik, kain ihram bagi laki-laki, dan mukenah bagi perempuan. Meskipun bukan bagian wajib, pemberian souvenir menjadi bentuk penghargaan sekaligus strategi memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan syariah. Proses penyerahan souvenir pun dilakukan dengan ramah dan formal, mencerminkan etika pelayanan syariah yang profesional. Lebih dari sekadar fasilitas material, pemberian souvenir ini juga menjadi bentuk komitmen bank terhadap kualitas pelayanan dan pemenuhan hak nasabah. Dengan standar pelayanan yang ramah, terstruktur, dan humanis, BSI berupaya menciptakan kesan positif yang mendalam bagi setiap nasabah. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan dalam perbankan syariah yang tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai keadilan, kemaslahatan, dan kepedulian sosial.



Gambar 3. Pemberian Souvenir

Manfaat Digitalisasi Dalam Pelayanan Tabungan Haji

Transformasi digital di sektor pelayanan haji, termasuk layanan tabungan haji, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas, efisiensi, dan transparansi proses administrasi. Digitalisasi yang diterapkan oleh lembaga keuangan dan instansi pemerintahan seperti Kementerian Agama melalui sistem SISKOHAT dan aplikasi Haji Pintar, telah berhasil mempermudah proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan dokumen jemaah haji secara sistematis dan terintegrasi.

Pertama, digitalisasi mampu mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan terhadap kerusakan dan kehilangan. Arsip digital tidak hanya mempermudah pencarian kembali data, tetapi juga memungkinkan penyimpanan yang hemat ruang dan aman dari ancaman fisik maupun biologis. Melalui sistem elektronik, seperti yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Metro, semua data dapat diakses secara cepat oleh petugas yang berwenang, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat.

Kedua, proses digitalisasi mendukung implementasi sistem pelayanan paperless yang selaras dengan prinsip efisiensi sumber daya dan ramah lingkungan. Aplikasi Haji Pintar memungkinkan calon jemaah mengunggah dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, bukti setoran, dan dokumen pendukung lainnya dari lokasi masing-masing, tanpa harus datang langsung ke kantor Kemenag. Hal ini sangat membantu terutama bagi jemaah yang tinggal di daerah terpencil.

Ketiga, digitalisasi memberikan pengalaman layanan yang lebih mandiri dan inklusif. Nasabah tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (BSI), misalnya, dapat melakukan pembukaan rekening dan pemantauan saldo melalui aplikasi Byond Mobile. Integrasi ini mempercepat proses pembukaan tabungan, memperluas akses terhadap layanan syariah, serta meningkatkan literasi digital dan keuangan masyarakat.

Keempat, dari sisi institusi, penggunaan sistem digital seperti SISKOHAT dan aplikasi Haji Pintar juga meningkatkan akurasi data dan kecepatan verifikasi. Data jemaah yang telah diunggah dan divalidasi secara elektronik akan langsung terhubung ke database nasional, sehingga meminimalkan duplikasi data dan mempercepat penerbitan Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara digital.

Selain fitur dan kemudahan penggunaan, pemahaman nasabah terhadap akad syariah dalam produk tabungan haji juga menjadi aspek penting dalam literasi keuangan syariah. Literasi akad dan prinsip syariah yang ditanamkan melalui aplikasi digital mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah. Dalam kegiatan pengabdian ini, penulis turut menyampaikan informasi dasar mengenai akad yang digunakan dalam tabungan haji guna memastikan nasabah tidak hanya memahami teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga nilai-nilai syariah yang melandasinya (Hana et al., 2023).

Dengan demikian, penerapan digitalisasi dalam pelayanan tabungan haji tidak hanya membawa kemudahan teknis, tetapi juga mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi. Hal ini menjadi bukti bahwa digitalisasi mampu menjawab tantangan administrasi modern dan menjadi jembatan bagi masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji dengan lebih mudah dan tertib.

4. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan tabungan haji melalui aplikasi Byond Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Manukan berhasil mendukung optimalisasi layanan tabungan haji berbasis digital. Pendampingan langsung yang dilakukan oleh mahasiswa terbukti membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening dan hingga pendaftaran haji melalui aplikasi Byond, sekaligus mengalami peningkatan pemahaman terhadap layanan berbasis syariah. Pendampingan yang dilakukan, khususnya kepada nasabah lansia atau yang memiliki literasi digital rendah, mampu mengurangi hambatan penggunaan aplikasi dan memperluas akses terhadap layanan digital perbankan syariah. Selain itu, keterlibatan mahasiswa sebagai fasilitator edukasi digital tidak hanya meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat, tetapi juga memberikan pengalaman praktis yang bermanfaat bagi mahasiswa. Dengan demikian, tujuan kegiatan pengabdian ini dapat tercapai, yaitu untuk mengoptimalkan layanan tabungan haji berbasis digital melalui pendampingan langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Manukan. Selain itu, edukasi prinsip-prinsip syariah kepada nasabah turut meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

6. REKOMENDASI

Sebagai tindak lanjut dari temuan dan pengalaman selama kegiatan pengabdian ini, disarankan agar pihak Bank Syariah Indonesia secara berkelanjutan mengembangkan program edukasi dan sosialisasi mengenai produk tabungan haji digital. Program tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pelatihan tatap muka, video tutorial, maupun kampanye digital di media sosial untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Penyuluhan secara langsung dapat menjadi pendekatan efektif untuk menjangkau kelompok usia lanjut atau yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.

Dalam hal pengembangan aplikasi, pihak BSI diharapkan terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan fitur Byond by BSI agar semakin user-friendly, responsif,

dan stabil. Dukungan seperti chatbot pelayanan, sistem antrian digital, serta peningkatan kecepatan verifikasi identitas akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital layanan perbankan syariah. Selama kegiatan pengabdian berlangsung, ditemukan bahwa sebagian nasabah, khususnya lansia, mengalami kesulitan dalam memahami alur aplikasi dan proses verifikasi digital. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan pendampingan yang lebih personal dan berkelanjutan dalam implementasi digitalisasi layanan syariah.

7. REFERENSI

- Bank Syariah Indonesia. (2024). *Tabungan Haji BSI*. Diakses pada 16 April 2025, dari <https://www.bankbsi.co.id/produk/tabungan/tabungan-haji>
- Bank Syariah Indonesia. (n.d.). *Byond by BSI – Digital Banking*. Diakses pada 10 Mei 2025, dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>
- Dewi Saputri, S., Sari Putri, N., & Syahrizal, A. (2023). STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAMBI SIPIN BAKARUDDIN Ahmad Syahrizal. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(3), 211–224. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i3.223>.
- Eviyanti, N., Tamtomo, D. S., Sirait, A., & Afifah, U. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah di Bank Syariah Indonesia di Semarang. *Prosiding Konferensi Akuntansi Khatulistiwa 2022*, 1(1), 1–7.
- Fina Afriliyana, Intan Sri Wahyuni, Abdullah Foursam, Henny Saraswati, & Wahyu Hidayat. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 127–137. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.354>
- Faizal, M. (2024). *EFEKTIVITAS DIGITALISASI DALAM PENGELOLAAN DOKUMEN PENDAFTARAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO.
- Hana, K. F., Ridwan, R., Wahyudi, P., & Ariska, W. (2023). Literasi Akad dan Produk Perbankan Syariah melalui Aplikasi Digital Pada Masyarakat Pegunungan. *Mangente: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 153. <https://doi.org/10.33477/mangente.v2i2.3464>
- Huwaida, H., Imelda, S., Rofi'i, & Muhammad, S. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin*. 24(1), 21–29.
- MUHAIMIN, F. A. (2025). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN TABUNGAN HAJI BSI MELALUI BSI MOBILE DENGAN PERSEPSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
- Sandri, Y. (2022). *Prosedur Pendaftaran Haji Melalui BSI Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Magelang Singosari*. *Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*, 1–76.
- Sari, Moiling, C. (2025). *Analisis Mekanisme Pembukaan Rekening Tabungan Haji pada*

- Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palembang Simpang Patal*. 4(1).
- Sulam, R. T., & Fasa, M. I. (2024). *Analisis Hambatan Nasabah Dalam Mengadopsi Produk- Pesawaran Analysis Of Customer Barriers In Adopting Bank Syariah Indonesia Products : Study In Pesawaran District*. November, 7880–7890.
- Tira Syahira, T. A. (2024). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Terhadap Minat Nasabah BSI KCP Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* , 2(1), 184–190. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.684>.
- Zahro, A., Hardiningtyas, R. T., & Ekonomi, F. (2025). *Analisis Peran Bank Syariah Indonesia dalam Meningkatkan Minat Nasabah dalam Menjalankan Ibadah Haji (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP*. 8(1), 52–61.