

# Analisis strategi inovasi produk dalam meningkatkan daya saing pada bank btpn syariah di era digital

Enjelita Septi Nurmala

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

e-mail: [enjelitasepti@gmail.com](mailto:enjelitasepti@gmail.com)

## Kata Kunci:

Inovasi Produk Digital; Bank BTPN Syariah; Daya Saing; Fintech; Perbankan Syariah

## Keywords:

Digital Product, Innovation; Bank, BTPN Syariah; Competitiveness; Fintech; Sharia Banking

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi inovasi produk digital yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah untuk meningkatkan daya saing di era digital. Inovasi yang diterapkan mencakup pengembangan aplikasi mobile banking syariah, digitalisasi layanan pembiayaan, dan perluasan akses pembayaran digital. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman nasabah, dan memperluas aksesibilitas layanan, terutama di wilayah yang sulit dijangkau oleh perbankan tradisional. Hasilnya, inovasi digital ini berhasil mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperluas

jangkauan pasar Bank BTPN Syariah. Selain itu, pengembangan produk digital juga membantu bank untuk lebih kompetitif dalam menghadapi perusahaan fintech yang menjadi pesaing kuat di sektor perbankan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi digital merupakan elemen penting dalam mempertahankan daya saing bank, dengan rekomendasi agar Bank BTPN Syariah terus berinvestasi dalam teknologi digital dan edukasi nasabah terkait literasi digital. Langkah ini dinilai krusial untuk memastikan bahwa bank tetap relevan dan kompetitif di tengah perkembangan teknologi yang terus berubah di industri perbankan.

## ABSTRACT

This research discusses the digital product innovation strategy carried out by Bank BTPN Syariah to increase competitiveness in the digital era. The innovations implemented include the development of sharia mobile banking applications, digitization of financing services, and expansion of access to digital payments. These innovations aim to improve operational efficiency, improve customer experience, and expand service accessibility, especially in areas that are difficult to reach by traditional banks. As a result, this digital innovation has succeeded in reducing operational costs, increasing customer satisfaction, and expanding Bank BTPN Syariah's market reach. In addition, the development of digital products also helps banks to be more competitive in dealing with fintech companies that are strong competitors in the banking sector. This study concludes that digital innovation is an important element in maintaining the bank's competitiveness, with the recommendation that Bank BTPN Syariah continue to invest in digital technology and customer education related to digital literacy. This step is considered crucial to ensure that banks remain relevant and competitive amid ever-changing technological developments in the banking industry.

## Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, industri perbankan mengalami perubahan yang signifikan. Bank tidak lagi berfungsi hanya sebagai lembaga penyimpanan dan pengelolaan uang, melainkan juga sebagai penyedia layanan keuangan yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Dalam konteks ini, Bank BTPN Syariah, sebagai salah satu pelaku utama di sektor perbankan syariah di



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Indonesia, menghadapi tantangan sekaligus peluang yang besar. Persaingan semakin ketat, baik dari bank syariah lainnya maupun bank konvensional, serta munculnya perusahaan teknologi finansial (fintech) yang menawarkan solusi keuangan yang cepat dan efisien (Purwanto et al., 2022). Bank BTPN Syariah, sebagai salah satu pelaku utama dalam industri perbankan syariah di Indonesia, menghadapi tantangan yang sama. Persaingan di sektor perbankan semakin ketat, baik dengan bank syariah maupun konvensional, serta dengan hadirnya perusahaan teknologi finansial (fintech) yang menawarkan solusi keuangan digital. Dalam situasi ini, inovasi produk menjadi salah satu strategi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing bank di pasar (Alkalalah, 2016).

Inovasi produk menjadi salah satu strategi utama bagi Bank BTPN Syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya. Melalui penerapan teknologi digital, bank ini telah mengembangkan berbagai layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi nasabah. Contohnya, inovasi dalam layanan mobile banking dan internet banking telah mempermudah akses nasabah terhadap produk perbankan, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi (Saputri et al., 2024). Strategi inovasi produk yang diterapkan oleh Bank BTPN Syariah mencakup pengembangan aplikasi berbasis digital seperti Tepat Mobile Banking dan Tepat Daya Platform, yang dirancang untuk memberdayakan nasabah inklusi dan memperluas akses keuangan. Selain itu, keberadaan BTPN Syariah Venture Capital sebagai venture capital berbasis syariah pertama di Indonesia menunjukkan komitmen bank ini dalam menciptakan ekosistem digital yang mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Bagi Bank BTPN Syariah, penerapan strategi inovasi produk ini sangat penting untuk menjawab kebutuhan nasabah yang terus berubah dan untuk bertahan di tengah transformasi digital yang cepat (Nirawati, 2024). Artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai strategi inovasi produk yang diterapkan oleh Bank BTPN Syariah dalam rangka meningkatkan daya saing di era digital. Selain itu, artikel ini juga akan membahas tantangan yang dihadapi oleh bank dalam mengimplementasikan inovasi tersebut serta dampak dari inovasi ini terhadap posisi kompetitif bank di pasar perbankan yang semakin dinamis. Dengan demikian, pemahaman tentang strategi inovasi produk akan memberikan wawasan penting bagi pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia ke depan.

## Pembahasan

### Inovasi Produk di Era Digital

Inovasi produk adalah salah satu strategi kunci yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan daya saing di era digital. Dalam konteks perbankan, inovasi produk meliputi pengembangan layanan dan fitur keuangan baru yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah. Bank BTPN Syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, juga memanfaatkan inovasi produk ini untuk meningkatkan daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif (Tsakila et al., 2024). Di era digital, inovasi tidak hanya sebatas menciptakan produk baru, tetapi juga bagaimana produk-produk tersebut dapat diakses

dan digunakan melalui platform digital. Bank BTPN Syariah menghadapi tantangan dan peluang besar di tengah disrupsi teknologi, terutama dengan kehadiran fintech yang menawarkan layanan keuangan yang lebih cepat dan efisien. Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, Bank BTPN Syariah terus mengembangkan berbagai inovasi berbasis digital.

### **Strategi Inovasi Produk Bank BTPN Syariah**

Bank BTPN Syariah telah memperkenalkan beragam inovasi produk digital yang berfokus pada peningkatan aksesibilitas dan kenyamanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu inovasi utamanya adalah pengembangan aplikasi mobile banking syariah, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah dan aman. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transfer, membayar tagihan, hingga membuka rekening baru hanya dengan menggunakan ponsel, tanpa perlu mengunjungi cabang bank secara langsung. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah, tetapi juga memperluas jangkauan layanan Bank BTPN Syariah ke wilayah yang lebih luas, termasuk daerah-daerah yang memiliki akses terbatas terhadap layanan perbankan konvensional (Ferlangga Al Yozika, 2019).

Bank BTPN Syariah juga telah mendigitalisasi layanan pembiayaan syariah, seperti pembiayaan mikro. Digitalisasi ini memungkinkan proses pengajuan pembiayaan menjadi lebih cepat dan transparan, di mana nasabah dapat mengajukan pembiayaan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Langkah ini sangat bermanfaat, terutama bagi nasabah di wilayah pedesaan yang sering kali sulit menjangkau layanan perbankan. Selain memudahkan nasabah, sistem digital ini juga memungkinkan bank untuk memantau kepatuhan nasabah terhadap prinsip syariah dengan lebih efisien (Nirawati, 2024). Bank BTPN Syariah juga memperluas akses layanan pembayaran digital. Kini, nasabah dapat melakukan berbagai jenis pembayaran, seperti zakat, infaq, dan sedekah, langsung melalui aplikasi. Inovasi ini sangat relevan dengan kebutuhan nasabah syariah karena mengintegrasikan layanan keuangan syariah dengan teknologi modern, sehingga memberikan kemudahan dan fleksibilitas lebih dalam bertransaksi. Dengan berbagai inovasi ini, Bank BTPN Syariah tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga memperkuat daya saingnya di era digital yang terus berkembang.

### **Dampak Inovasi terhadap Daya Saing**

Inovasi produk digital oleh Bank BTPN Syariah telah membawa dampak positif pada daya saing bank dalam berbagai aspek. Salah satu dampak utamanya adalah peningkatan efisiensi operasional. Digitalisasi layanan memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat proses transaksi. Dengan proses yang lebih cepat dan biaya yang lebih rendah, Bank BTPN Syariah dapat menawarkan layanan yang lebih kompetitif dibandingkan bank-bank lain, baik di sektor syariah maupun konvensional. Selain itu, pengalaman nasabah juga meningkat berkat inovasi digital yang memberikan akses 24 jam ke layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi cabang. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membantu bank memperluas basis pelanggannya, terutama di kalangan

masyarakat yang lebih melek teknologi. Aksesibilitas yang lebih luas ini menjadikan layanan Bank BTPN Syariah lebih mudah dijangkau, termasuk oleh nasabah yang sebelumnya sulit dijangkau melalui metode tradisional (Masitoh & Zannati, 2021).

Dengan layanan digital, peningkatan aksesibilitas juga menjadi salah satu keunggulan. Wilayah yang minim akses perbankan kini dapat menikmati layanan keuangan yang mudah dan terjangkau. Inovasi ini membantu bank memperluas pangsa pasar dengan menjangkau lebih banyak nasabah di berbagai daerah, baik yang terisolasi secara geografis maupun yang memiliki keterbatasan infrastruktur. Kemampuan bersaing dengan fintech menjadi lebih baik berkat pengembangan produk digital. Bank BTPN Syariah tidak hanya mengikuti tren, tetapi juga menyediakan solusi keuangan berbasis syariah yang kompetitif. Dengan langkah ini, bank mampu menghadapi persaingan yang ketat dengan perusahaan fintech, yang selama ini dianggap sebagai ancaman bagi industri perbankan tradisional (Rahman & Astria, 2023).

### **Tantangan dalam Penerapan Inovasi**

Meskipun inovasi produk digital telah memberikan banyak keuntungan, Bank BTPN Syariah juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan infrastruktur teknologi di berbagai wilayah, terutama di daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai (Jamal et al., 2023). Bank harus terus berinvestasi untuk memperkuat infrastrukturnya agar semua nasabah dapat mengakses layanan ini dengan optimal. Selain itu, inovasi produk digital di sektor perbankan syariah harus mematuhi regulasi yang ketat, baik dalam hal regulasi perbankan konvensional maupun syariah. Bank BTPN Syariah perlu memastikan bahwa produk digital yang dikembangkan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, yang sering memerlukan proses validasi yang lebih panjang. Meski inovasi digital memberikan banyak kemudahan, tidak semua nasabah siap untuk beralih ke layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, Bank BTPN Syariah juga perlu melakukan edukasi dan meningkatkan literasi digital kepada nasabah agar mereka lebih mudah beradaptasi dengan layanan baru ini.

### **Kesimpulan dan Saran**

Inovasi produk digital yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap daya saing bank di era digital. Pengembangan layanan seperti aplikasi mobile banking syariah, digitalisasi pembiayaan, dan perluasan layanan pembayaran syariah tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat pengalaman dan aksesibilitas nasabah. Dengan layanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses, Bank BTPN Syariah berhasil menjangkau nasabah di berbagai wilayah, termasuk daerah yang sulit dijangkau, serta bersaing lebih baik dengan perusahaan fintech. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan ini, disarankan agar Bank BTPN Syariah terus berinvestasi dalam pengembangan teknologi dan infrastruktur digital, serta meningkatkan literasi digital nasabah, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Selain itu, bank perlu terus memantau perkembangan teknologi di sektor perbankan dan fintech agar tetap relevan dan kompetitif. Edukasi dan adaptasi terhadap perubahan pasar akan menjadi

kunci bagi Bank BTPN Syariah untuk terus berinovasi dan memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah maupun konvensional.

## Daftar Pustaka

- Alkalah, C. (2016). *Fenomena dan Kinerja Bank BTPN Syariah*. 19(5), 1–23.
- Ferlangga Al Yozika, N. K. (2019). *Inovasi Produk Keuangan dan Perbankan Syariah dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. 01(02), 100–107.
- Jamal, A., Mangkona, S., & Wahyudin, W. (2023). Transformasi Industri Keuangan melalui Perkembangan Teknologi Finansial (Fintech): Analisis Tantangan dan Peluang. *Movere Journal*, 5(02), 297–304. <https://doi.org/10.53654/mv.v5i02.390>
- Masitoh, S., & Zannati, R. (2021). Pengaruh Pembiayaan Syariah Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah. *AKURASI: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 43–56. <https://doi.org/10.36407/akurasi.v3i1.324>
- Nirawati, L. (2024). *Strategi Fasilitator Pendamping Area Jawa Dalam Upaya Peningkatan Pendampingan UMKM Nasabah Di PT BTPN Syariah Kecamatan Bangil Pasuruan*. 3(2), 58–62.
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(1), 80–91. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.220>
- Rahman, M. A., & Astria, K. (2023). Dampak Fintech Terhadap Perkembangan Perbankan. *Ekonomi Bisnis*, 29(1), 12–19. <https://doi.org/10.33592/jeb.v29i1.3493>
- Saputri, Z. K., Ansori, M., Studi, P., & Syariah, P. (2024). *Strategi pengembangan marketing bank btpn syariah cabang tuban 1,2. 5, 1436–1446*.
- Tsakila, N. F., Wirahadi, M. A., Fadilah, A. A., & Simanjuntak, H. (2024). Analisis Dampak Fintech terhadap Kinerja dan Inovasi Perbankan di Era Ekonomi Digital. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i4.2787>