

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki peluang bagi pengembangan perbankan syariah dan di sisi lain merupakan tantangan bagi terciptanya sebuah teladan kesuksesan dalam penerapan perbankan syariah. Perbankan syariah harus sudah sesuai dengan perkembangan zaman, dengan berkembang menjadi sistem perbankan alternatif yang sesuai dengan fitrah hidup manusia. Walaupun demikian, kesempurnaan konsep berdasarkan konsep ilahiah ini tetap harus di *up-date*, disesuaikan dengan tuntutan zaman agar tetap dapat diterapkan dalam kehidupan bisnis yang nyata.

Perbankan syariah sudah tidak lagi dianggap sebagai tamu asing, karena kinerja dan kontribusinya terhadap perkembangan industri perbankan di Indonesia. Kinerja ini semakin nyata ketika badai krisis ekonomi melanda Indonesia pada tahun 2008. Ketika perbankan konvensional banyak yang terpuruk, perbankan syariah relatif dapat bertahan bahkan menunjukkan perkembangan.

Latar belakang bank syariah didirikan adalah adanya keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya, memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama. Umat Islam membutuhkan

adanya perbankan syariah di Indonesia dengan harapan bahwa perbankan syariah dapat memberikan kemudahan-kemudahan dan jasa-jasa perbankan kepada semua umat Islam dan penduduk di Indonesia yang beroperasi tanpa riba.¹ Perbankan syariah dalam menjalankan kegiatannya harus berlandaskan pada Islam, melihat dan mempertimbangkan berbagai kebutuhan nasabah. Kebutuhan nasabah mengalami perubahan akibat perkembangan teknologi informasi.

Seorang pemasar harus pandai membaca situasi pasar saat ini dan masa yang akan datang. Pemasar harus cepat tanggap mengenai apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, kapan dan di mana dibutuhkannya. Dalam hal ini pemasar harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat waktu. Dan seorang pemasar harus mampu mengkomunikasikan keberadaan serta kelebihan produk dibandingkan dengan produk lainnya dari pesaing. Pemasar juga harus pandai menarik minat dan merayu konsumen untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk yang ditawarkan melalui berbagai strategi.

Upaya yang dapat dilakukan oleh bank untuk mendapatkan dan memaksimalkan jumlah nasabah memerlukan strategi yang tepat untuk menjaga kestabilan bank, sebab bank harus bisa menjaga kestabilan pemasukan dan pengeluaran dana. Jika tidak seimbang antara pemasukan dan pengeluaran dana maka akan terjadi ketidakstabilan keuangan pada bank tersebut. Selain itu, jumlah

¹ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hal. 1.

nasabah yang menggunakan jasa bank syariah yang lebih kecil dibandingkan jumlah nasabah bank konvensional juga menjadi masalah Bank Syariah jika bank tidak melakukan strategi peningkatan jumlah nasabah.

Strategi memiliki manfaat untuk meyakinkan calon nasabah untuk menggunakan jasa pada bank syariah dan menjaga kepercayaan nasabah agar tetap menggunakan jasa pada bank syariah. Harapannya strategi ini akan meningkatkan jumlah nasabah dan keuntungan pada bank syariah secara maksimal dan memberikan manfaat untuk bank syariah itu sendiri maupun untuk nasabah.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi menjadikannya senjata dalam bersaing (*competitive weapon*) yang wajib dimiliki oleh perusahaan dalam memenangkan persaingan. Penerapan teknologi informasi juga berpengaruh pada industri perbankan, dimana penerapan teknologi informasi pada industri perbankan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat industri perbankan merupakan salah satu industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya pada aktivitas-aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Pada umumnya tujuan pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi pada industri perbankan lebih menekankan pada tingkat pengurangan kesalahan dalam memproses transaksi yang selama ini dilakukan secara manual dan

memberikan informasi laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan.

Tujuan pengembangan teknologi informasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah agar setiap nasabah mendapat kemudahan dalam bertransaksi. Keistimewaan sistem pembayaran berbasis TI itu, dinilai berpengaruh terhadap proses bisnis Bank. Teknologi informasi dalam jasa keuangan dapat dilakukan melalui *Internet Banking* yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi yang ditentukan oleh nilai dari “kemudahan” dibandingkan dengan segi-segi yang lain dari jasa tersebut, misalnya interaksi manusia dan kontribusi relatifnya terhadap hasil-hasil yang positif. Membuka peluang sosial media *marketing* merupakan salah satu cara pemasaran *online* yang sedang berkembang. Peluangnya bertambah dengan maraknya pengguna *gadget* di Indonesia, dengan semakin pesat mengenai *social media marketing* tersebut tentunya akan menambah warna pada ranah penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menjadi objek penelitian karena mempunyai berbagai macam teknologi informasi yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, *E-Banking*, dll.

Berdasarkan uraian di atas, pembahasan diarahkan pada permasalahan bagaimana Bank Syariah melakukan strategi pemasaran untuk memaksimalkan jumlah nasabah dengan memanfaatkan

teknologi informasi demi meningkatkan eksistensi bank syariah di mata masyarakat. Peneliti merasa tertarik untuk mencoba meneliti hal tersebut lebih mendalam dengan judul : *“Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”*.

B. Fokus Penelitian

Dengan memperhatikan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Strategi apa yang sudah diterapkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah?
2. Kendala-Kendala apa saja yang ditemui Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan teknologi informasi?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah?
4. Bagaimana solusi dan masukan untuk Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan teknologi informasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi yang sudah diterapkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah.
2. Menganalisis kendala-kendala yang ditemui di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi.

3. Menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk meningkatkan jumlah nasabah.
4. Menganalisis solusi dan masukan untuk Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan Teknologi Informasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoretis

Secara teoretis hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi lembaga dengan metode analisis deskriptif dalam usaha memaksimalkan jumlah nasabah dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai strategi untuk pemasaran produk-produk Bank.

2. Secara Praktis

a. Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna untuk dijadikan acuan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

b. Bagi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Sebagai masukan dan pertimbangan serta referensi untuk memperbaiki strategi dalam memaksimalkan jumlah nasabah dengan memanfaatkan teknologi informasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Definisi Istilah

Peneliti perlu menjelaskan definisi yang tercakup dalam judul, agar terdapat persamaan persepsi terhadap judul skripsi "*Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*", Adapun istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pemanfaatan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pemanfaatan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan memanfaatkan.² Sehingga dalam penelitian ini yang di maksud dengan pemanfaatan adalah sebuah proses yang dilakukan dengan strategi untuk memperoleh suatu kemanfaatan bagi bank.

2. Teknologi Informasi

Menurut Kenneth C. Laudon, teknologi informasi adalah salah satu alat yang digunakan para manajer untuk mengatasi masalah. Perangkat keras komputer adalah peralatan fisik yang digunakan untuk masuk, mengolah, dan mengeluarkan aktivitas dalam sebuah sistem informasi. Perangkat tersebut terdiri atas; unit pengelolaan komputer, masukan yang bermacam-macam, keluaran dan perangkat penyimpan; media fisik: kabel, modem dan kepingan untuk menghubungkan perlengkapan ini secara

² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 912.

bersama. Perangkat lunak terdiri atas perintah program yang terinci yang mengendalikan dan menyalurkan komponen perangkat keras dalam suatu sistem informasi.³

3. Strategi

Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁴

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan strategi merupakan penentuan cara yang harus dilakukan agar memungkinkan memperoleh hasil yang optimal, efektif dan dalam waktu yang relatif singkat serta tepat menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.⁵ Sedangkan yang dimaksud strategi dalam penelitian ini adalah penentuan cara yang dilakukan dalam suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang dioptimalkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

4. Marketing

Marketing (pemasaran) menurut Philip Kotler adalah sebuah proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.⁶ Dari pengertian tersebut dapat diuraikan

³ Chr. Jimmy L. Gaol, *Sistem Informasi Manajemen (Pemahaman dan Aplikasi)*, Jakarta: PT. GRASINDO, 2008, hal. 33.

⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 1376.

⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) edisi revisi, hal. 102.

⁶ Danang Sunyoto., *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS(Center of Academic Publishing Service), 2015), hal. 191.

bahwa pemasaran merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya terhadap produk dan jasa.

5. Upaya Meningkatkan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya).⁷ Sedangkan meningkatkan adalah menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya).⁸ Sehingga dalam penelitian ini yang dimaksud dengan upaya meningkatkan adalah usaha yang dilakukan bank untuk menaikkan jumlah nasabahnya.

6. Nasabah

Nasabah adalah semua orang atau pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening di bank. Walk in customer, yaitu pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening di bank.⁹ Dari pengertian di atas, nasabah dapat diartikan sebagai orang yang menggunakan jasa bank, baik yang memiliki rekening maupun pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Agar penulisan skripsi ini mudah dipahami, maka perlu digunakan sistematika penulisan skripsi yang peneliti bagi menjadi

⁷ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 1595.

⁸ *Ibid.*, hal. 1529.

⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 122.

enam bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab yang perinciannya sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi.
- Bab II Kajian Teoretis meliputi: diskripsi teori tentang konsep dasar Teknologi Informasi, konsep dasar bank syariah dan konsep manajemen strategi bank syariah yang mencakup strategi pemasaran, strategi peningkatan jumlah nasabah, penelitian terdahulu dan paradigma penelitian.
- Bab III Metode Penelitian meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.
- Bab IV Hasil Penelitian meliputi: deskripsi data, temuan penelitian dan analisis data.
- Bab V Pembahasan meliputi: pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi pemasaran dalam upaya peningkatan jumlah nasabah di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang menjawab fokus penelitian yakni: strategi marketing dan mengemukakan solusi serta masukan untuk lembaga.
- Bab VI Penutup meliputi: kesimpulan dan saran.