

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat atau nasabah untuk menyimpan uang yang mereka miliki. Bank dalam kegiatan operasionalnya dapat dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah.² Bank Konvensional merupakan lembaga keuangan bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang memberikan jasa lalulintas pembayaran. Pada Bank Konvensional prinsip operasional yang digunakan adalah dengan menetapkan bunga sebagai harga, baik pada produk tabungan, deposito berjangka, maupun produk pinjaman (kredit).³ Sedangkan Bank Syariah merupakan lembaga keuangan bank yang sistem operasionalnya berbeda dengan bank konvensional, perbedaan yang paling mendasar adalah dari segi perolehan keuntungan, dimana pada bank syariah melarang adanya bunga dan menggunakan prinsip bagi hasil.⁴ Lembaga perbankan dapat membantu perkembangan perekonomian suatu negara terutama pada negara Indonesia. Lembaga perbankan membantu perkembangan negara Indonesia melalui

² Lilis Susilawati dan Nico Nicola, *Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbankan*, (Jurnal Manajemen Maranata, Vol. 19 No. 2 Tahun 2020), hal. 181.

³ Depby Prihanala, *Pengaruh Suku Bunga Tabungan Bank Konvensional Dan Tingkat Laba Yang Diharapkan Dari Tabungan Bank Syariah Terhadap Jumlah Tabungan Bank Syariah Di Indonesia*, (Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2015), hal. 14.

⁴ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 21.

sumber pendapatan yang diperoleh dari bank itu sendiri. Sumber pendapatan dapat berupa *margin, fee based income* dan lain sebagainya.⁵

Industri Perbankan Syariah kini mengalami perkembangan dengan pesat dengan adanya perkembangan jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia dapat diamati dari tabel berikut:

Tabel 1.1

Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2017-2021⁶

No.	Jaringan Bank	2017	2018	2019	2020	2021
1.	Bank Umum Syariah	1.825	1.875	1.894	2.034	2.028
2.	Unit Usaha Syariah	344	354	388	392	409
3.	BPRS	441	495	506	627	670
	Total	2.610	2.724	2.746	3.053	3.107

Sumber: Laporan Statistik Perbankan Syariah Tahun 2017-2021 oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan tabel 1 tersebut dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah bank syariah di Indonesia berkembang secara signifikan setiap tahunnya, pertumbuhan bank tersebut diikuti dengan adanya perkembangan kinerja keuangan yang tercermin dari pertumbuhan Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Bank Syariah dalam lima tahun terakhir dapat diamati pada tabel 2 berikut:

⁵ Lilis Susilawati dan Nico Nicola, *Pengaruh Layanan Perbankan ...*, hal. 181.

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*.

Tabel 2.1

Pertumbuhan Total Aset Dana Pihak Ketiga Dan Pembiayaan Perbankan

Syariah Indonesia Tahun 2017-2021 ⁷

(dalam triliun rupiah)

Keterangan	2017	2018	2019	2020	2021
Dana Pihak Ketiga	341,71	379,96	394,72	475,79	503,83
Pembiayaan	291,18	329,28	342,81	394,63	413,31
Total Aset	435,02	489,69	499,34	608,90	646,21

Sumber: Laporan Statistik Perbankan Syariah Tahun 2017-2021 oleh

Otoritas Jasa Keuangan.

Setiap bank memiliki keunggulan dan juga kelebihan yang menjadikannya bertahan dalam mengembangkan bisnisnya. Selain meningkatkan kinerja keuangan perbankan syariah tiap Bank Syariah juga bersaing dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan nasabahnya. Hal tersebut juga dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah. Bank Panin Dubai Syariah mengembangkan sistem digitalisasi banknya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini yaitu dengan adanya layanan *digital banking* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*.

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Bab IV, Pasal 20, Ayat 3), Bank Syariah diperbolehkan menyedaikan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan sebagaimana yang dimaksud wajib memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸ Sebuah layanan *digital banking* (digitalisasi bank) merupakan salah satu inovasi baru bagi dunia perbankan di Indonesia untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabahnya. Layanan perbankan digital ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan kegiatan pembukaan buku rekening, transaksi pada lembaga perbankan, registrasi, komunikasi dan penutupan rekening. Layanan *digital banking* ini dapat diakses dengan sangat mudah tanpa adanya batasan waktu tertentu dan tempat tertentu. Adanya *digital banking* ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional perbankan di Indonesia dan nantinya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perbankan di Indonesia.⁹

Bagi suatu lembaga perbankan syariah kepuasan nasabah merupakan salah satu aspek strategis yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan dan dapat digunakan untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga sebuah pelayanan yang

⁸ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, (Bab IV, Pasal 20, Ayat 3), hal. 15.

⁹ Izma Fazlun Jannah, dkk., *Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh*, (*Jurnal of Islamic Banking and Finance*, Volume 2, No. 1, Tahun 2020), hal. 3.

berkualitas bagi nasabah merupakan hal yang penting. Dalam hal ini lembaga keuangan yaitu perbankan syariah yang kini memasuki persaingan berskala global, tantangan yang harus dihadapi dan di tangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diberikan pihak perbankan syariah dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara nyata yang dapat digunakan dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah yang dimiliki oleh bank syariah. Sehingga kepuasan nasabah bank syariah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan perkembangan bank syariah agar tetap eksis dimasa yang akan datang dalam menghadapi persaingan.¹⁰

Bank Panin Dubai Syariah merupakan lembaga keuangan bank yang memberikan pelayanan serta membantu memenuhi kebutuhan transaksi syariah bagi masyarakat di negara Indonesia. Bank Panin Dubai Syariah yang ada di negara Indonesia merupakan sebuah perbankan yang modern, terbuka bagi semua segmen masyarakat dan melayani seluruh golongan masyarakat di negara Indonesia tanpa terkecuali, baik masyarakat muslim maupun masyarakat yang non muslim. Perbankan Syariah yang mempunyai logo iB atau dibaca ai-Bi yang merupakan

¹⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 152.

singkatan dari *Islamic Banking* ini menawarkan berbagai macam produk serta pelayanan jasa yang beraneka ragam dan dengan skema keuangan yang bervariasi. Pada produk titipan maupun investasi yang dimiliki oleh Bank Panin Dubai Syariah Malang dijamin sesuai dengan Undang-Undang No.24 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan atau biasa disebut LPS hingga nilai maksimalnya sebesar Rp. 2 miliar.¹¹

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank Panin Dubai Syariah dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan kepada nasabahnya secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja, akan tetapi Bank Panin Dubai Syariah juga memberikan pelayanan melalui media digital. Dengan adanya layanan *digital banking* tersebut menjadi lebih mudah untuk melakukan transaksi di perbankan syariah.¹²

Pada saat ini perkembangan teknologi sudah berkembang sangat pesat maka perbankan syariah memanfaatkan peran penting teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan syariah. Dalam hal ini perbankan syariah berusaha tampil modern, mempunyai persepektif global, dan memiliki sebuah layanan yang berbasis digital. Dalam penerapan layanan *digital banking* belum tentu semua nasabah pada Bank Panin Dubai Syariah dapat menggunakannya, karena kantor Bank Panin Dubai Syariah masih terbatas di daerah kota. Selain itu nasabah yang berasal dari desa masih ada yang belum mengerti tentang adanya layanan *digital banking* pada Bank Panin Dubai Syariah. Berdasarkan uraian di atas, maka

¹¹ <https://paninbanksyariah.co.id/>, diakses pada Jumat 26 November 2021.

¹² Nova Rio Widhyantoro, *Operation Manager* Bank Panin Dubai Syariah Malang, Wawancara pada tanggal 03 Januari 2022.

penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “**Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui *Digital Banking*.**”

B. Rumusan Masalah

Secara khusus dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam rincian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang ?
2. Apa saja kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang?
3. Bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami strategi meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* pada Bank Panin Dubai Syariah Malang.
2. Mengetahui dan memahami kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang.

3. Mengetahui dan memahami solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* pada Bank Panin Dubai Syariah Malang.

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka penulis memberikan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai peningkatan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan tentang bank syariah, khususnya mengenai implementasi *digital banking* yang sejatinya perlu ditingkatkan dan dikaji lebih dalam.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa lain yang membutuhkan referensi.

- b. Bagi instansi

Hasil penelitian ini digunakan untuk pertimbangan dalam penerapan *digital banking* pada bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan bank syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan peneliti di masa yang akan datang.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini digunakan penegasan istilah agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti perlu memaparkan penegasan istilah baik secara konseptual maupun secara operasional sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

- a) Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan akhir, namun strategi lebih dari sekedar rencana. Strategi adalah rencana terpadu, dan strategi adalah semua bagian dari perusahaan menjadi satu. Strategi adalah tindakan bertahap (terus meningkat) dan terus – menerus berdasarkan harapan pelanggan dimasa depan. Oleh karena itu, strategi sering dimulai dengan apa yang bisa terjadi, bukan apa yang terjadi.¹³
- b) Perbankan Syariah adalah perbankan yang kegiatan usahanya mengacu pada hukum islam, dan tidak memberlakukan sistem

¹³ Ismail, *Manajemen Strategis Sektor Publik*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020), hal. 7.

bunga, pendapatan yang diterima perbankan maupun nasabahnya berdasarkan dari akad dan perjanjian antara pihak bank dengan nasabah.¹⁴

- c) Kualitas layanan adalah suatu cara untuk memenuhi kemauan dan kebutuhan konsumen dan juga pemberian atau penyampaian yang tepat untuk memenuhi harapan konsumen.

15

- d) *Digital banking* atau digitalisasi bank adalah suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan online yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang saja. Bank digital merupakan penerapan teknologi modern dimana dapat mengakses layanan perbankan menggunakan *smartphone* maupun web.¹⁶

2. Secara Operasional

Bank Panin Dubai Syariah merupakan lembaga keuangan bank yang memberikan pelayanan serta membantu memenuhi kebutuhan transaksi syariah bagi masyarakat di negara Indonesia.¹⁷ Pada saat ini perkembangan teknologi sudah berkembang sangat pesat maka perbankan syariah memanfaatkan peran penting teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. Dalam

¹⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 24-25.

¹⁵ Mita Sicila dan abu Yazid, *Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta*, (Jurnal Pemasaran Kompetitif, No. 2 Vol. 3 Tahun 2020), hal. 80.

¹⁶ Krisna Wijaya, *Digital Banking VS Digital Bank*, (Jurnal Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), No 1, Tahun 2021), hal. 02.

¹⁷ <https://paninbanksyariah.co.id/>, Diakses pada Jumat 26 November 2021.

upaya peningkatan pelayannya Bank Panin Dubai Syariah melakukan penerapan layanan *digital banking*. Dengan adanya layanan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja bank syariah pada tingkat yang lebih baik lagi.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, dosen pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari 6 bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Kajian Pustaka, terdiri dari: teori tentang bank syariah, strategi peningkatan layanan dan *digital banking* serta penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, terdiri dari: profil Bank Panin Dubai Syariah, strategi Bank Panin Dubai Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* dan temuan-temuan penelitian.

Bab V Pembahasan

Membahas mengenai analisis dengan konfirmasi dan sintesis diantara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

Bab VI Penutup

Berisi mengenai kesimpulan, dan saran atau rekomendasi.