

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah jantung dari perekonomian suatu negara, dengan tidak adanya perbankan didalamnya maka kegiatan ekonomi masyarakat akan lumpuh. Perbankan yang mengalami perkembangan secara pesat akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional maupun global, terutama pada perkembangan teknologi informasi yang akan banyak membawa perubahan dalam dunia perbankan. Perubahan yang mendesak dalam dunia perbankan adalah digitalisasi layanan. Dalam hal digitalisasi bukan hanya merubah pada transaksi dari manual menjadi otomatis.²

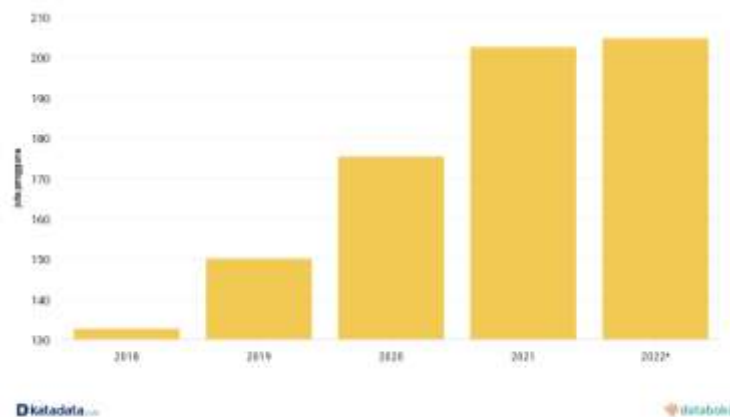
Pesatnya perkembangan teknologi membawa ke arah dunia digital. Dimana perkembangan teknologi menuntut dunia perbankan untuk terus melakukan inovasi dengan mengikuti perkembangan teknologi dunia supaya tidak tertinggal. Sehingga dalam hal ini tantangan dalam perbankan yakni dalam mengembangkan produk- produk yang memberikan kemudahan bagi nasabah dari segala aspek. Kemudahan tersebut dapat melalui IT atau service yang kian hari terus ditingkatkan oleh pihak perbankan syariah.³

² Abdus Salam, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital- Banking: Optimalisasi dan Tantangan*, Jurnal Al- Amwal Vol. 10 No. 1, 2018, hal. 64

³ Hoedi Prasetyo, Wahyudi Sutopo, *Industri 4.0: Telah Klasifikasi Aspek dan Arah Perkembangan Riset*, Jurnal Teknik Indutri, Vol. 13 No.1, Januari, 2018

Tuntutan pada digitalisasi perbankan diperkuat oleh adanya pergeseran kepemilikan bisnis yang pada saat ini didominasi oleh para generasi milenial, yang mana lebih menyukai adanya kenyamanan transaksi online dengan melalui platform digital.

Gambar 1.1
Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia



Dilihat dari gambar grafik diatas bahwa menurut laporan We Are Social terjadi peningkatan pengguna internet di Indonesia yaitu dari jumlah 202,6 juta orang per Januari 2021 dari total penduduk Indonesia yaitu 272 juta penduduk menjadi 204,7 juta pengguna dengan total penduduk 277,7 juta. Dari pernyataan diatas dinyatakan terjadi peningkatan tipis sebesar 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya.⁴ Dari data tersebut menunjukkan bahwa adanya peluang untuk perbankan melakukan perubahan pada strategi

⁴ Data Boks, *Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022*, dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>, diakses pada tanggal 4 Juli 2022

pemasaran menjadi digital, sehingga akan mendorong pada literasi layanan perbankan digital.

Di era digital sekarang ini, bank- bank syariah harus dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan, cepat dan praktis dengan memanfaatkan teknologi seperti sebagaimana yang dilakukan oleh bank konvensional. Indonesia merupakan negara *technology user country* yang dalam hal perkembangan teknologi informasi termasuk sangat cepat. Oleh sebab itu, perbankan syariah harus menggunakan bahkan mengikuti trend kemajuan dalam *technology financial* tersebut. Dimana sistem teknologi finansial dalam layanan perbankan digunakan untuk kebutuhan dalam pasar keuangan Indonesia yang terus berkembang dari hari ke hari dan sangat dinamis. Pelayanan bank syariah dalam dunia jasa finansial harus bisa menyediakan perangkat yang terintegrasi yang dapat menyajikan lintas layanan yang mampu diakses oleh berbagai media digital nasabah secara 24 jam. Layanan teknologi yang digunakan dapat diaplikasikan secara online pada handphone, tablet, dll yang mampu terkoneksi dengan internet sehingga memungkinkan *wealth managers* dalam mengakses kebutuhan nasabah yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.⁵ Sehingga nasabah tidak harus datang ke bank untuk melakukan kegiatan transaksi yang dibutuhkan yakni cukup dengan bertransaksi secara online.

⁵ Agustianto Mingka, *Inovasi dan Layanan Teknologi Bank Syariah*, (Jakarta: 2011- 2015), hal 1-3

FinTech dikenal sebagai suatu bentuk inovasi di bidang finansial yang digunakan untuk memudahkan dalam pelayanan finansial yang telah menggunakan perangkat teknologi tersebut. lahirnya FinTech dalam dunia perbankan menunjukkan bahwa telah adanya perkembangan dari revolusi industry menjadi era 4. 0. Dari konsep FinTech dipadukan dalam dunia perbankan untuk melahirkan suatu konsep yang baru dalam hal memfasilitasi dari proses transaksi keuangan yang lebih praktis meliputi layanan keuangan berbasis digital yaitu *digital banking, payment channel system, online digital insurance, crowd funding* dan *peer to peer (P2P) lending*. Dalam hal ini, sejumlah bank syariah juga telah memanfaatkan teknologi yang ada untuk menciptakan produk digital, seperti layanan *mobile banking, internet banking*, dan lain sebagainya. Dari upaya tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam mengetahui angka pertumbuhan pada bank syariah di Indonesia.⁶ Angka pertumbuhan Bank Syariah Indonesia digunakan untuk mengetahui perkembangan bank tersebut sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas perusahaan perbankan terus untuk semakin berkembang. Hal ini dapat dilihat dari:

⁶ Fathayatul Husna, *Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syari'ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam*, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah: Vol. 3 No.1, Oktober 2020, hal. 60

Tabel 1.1

Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah- SPS Oktober 2021

Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah- SPS Oktober 2021 (Individual Islamic Commercial Bank and Islamic Business Unit- October 2021)			
Kelompok Bank/ Group of Banks	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SUU	KK CO
Bank Umum Syariah/ Islamic Commercial Bank	500	1.337	195
1. PT. Bank Aceh Syariah	27	90	31
2. PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	12	24	6
3. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	80	131	30
4. PT. Bank Victoria Syariah	6	1	-
5. PT. Bank BRI Syariah	-	-	-
6. PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2
7. PT. Bank BNI Syariah	-	-	-
8. PT. Bank Syariah Mandiri	-	-	-
9. PT. Bank Mega Syariah	30	29	4
10. PT. Bank Panin Syariah, Tbk	11	-	-
11. PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4
12. PT. BCA Syariah	15	15	43
13. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	-	-
14. PT. Bank Net Indonesia Syariah	1	-	-
15. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk	273	985	75
Unit Usaha Syariah/ Islamic Business Unit	168	171	72
16. PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk	10	4	
17. PT. Bank Permata, Tbk	15	5	1
18. PT. Maybank Indonesia, Tbk	17	2	
19. PT. Bank CIMB Niaga, Tbk	724	1	5
20. PT. Bank OCBC NISP, Tbk	110		
21. PT. Bank Sinarmas	31		12
22. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk	26	59	8
23. PT. BPD DKI	2	14	5
24. PT. BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	1	7	3
25. PT. BPD Jawa Tengah	5	14	10
26. PT. BPD Jawa Timur, Tbk	7	10	
27. PT. BPD Sumatera Utara	1	2	
28. PT. BPD Jambi	-	-	

29. PT. BPD Sumatera Barat	5	4	2
30. PT. BPD Riau dan Kepulauan Riau	2	7	7
31. PT. BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	4	6	5
32. PT. BPD Kalimantan Selatan	2	9	5
33. PT. BPD Kalimantan Barat	4	1	6
34. PT. BPD Kalimantan Timur	2	20	2
35. PT. BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat		6	1
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah/ Sharia Rural Bank	192	-	306
Total	860	1.508	573

Sumber: Statistik Perbankan Syariah- OJK Oktober 2021⁷

Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah yang telah diterbitkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) per Oktober 2021 menunjukkan bahwa banyaknya perbankan syariah yang ada di Indonesia yaitu sebanyak 15 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah dan 192 BPRS yang menjadi tolak ukur dalam pertumbuhan bank syariah yang mana berkembangannya perbankan syariah maka akan semakin berkembang jika memanfaatkan teknologi dengan tepat dan bijak. Generasi digital inilah yang menjadi sasaran utama yang harus diprioritaskan oleh perbankan syariah. Sehingga dengan memanfaatkan digital pada sistem perbankan syariah bisa mendukung dalam akselerasi pertumbuhannya di Indonesia, meninggikan taraf pada perbankan syariah di muka public dan dapat menghadirkan berbagai tantangan yang nantinya harus dihadapi oleh perbankan syariah.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah- Oktober 2021* dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah--Oktober-2021.aspx>, diakses pada 7 Januari 2022

Dari sekian teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan salah satu yaitu mobile banking. Pesatnya perkembangan Bank Syariah di Indonesia dengan terbentuk dan tergabungnya tiga bank syariah untuk menjadi sebuah Bank Syariah Indonesia yaitu BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah. Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan inovasi dan digitalisasi produk untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dan juga masyarakat karena kata kunci dari sebuah perubahan Revolusi Industri 4.0 yaitu *the near future*, sehingga karakteristik dan bentuk- bentuk dari perkembangan teknologi sangat diperhatikan agar mampu dapat di manfaatkan secara maksimal. BSI Mobile menjadi salah satu aplikasi perbankan yang terlengkap yang berfungsi untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah secara finansial, sosial maupun spiritual. Perkembangan BSI sangat pesat hal tersebut ditunjukkan Rp. 247,3 triliun dan hingga bulan Juni 2021 mengalami peningkatan sekitar 15,16%. Dengan angka tersebut Bank Syariah Indonesia berhasil menguasai pangsa pasar industry pada Perbankan Syariah di Indonesia. Sedangkan jika dilihat dari volume transaksi kanal digital BSI sudah menembus Rp 95,13 triliun. Hal tersebut didorong oleh banyaknya jumlah user mobile banking BSI yang mampu menembus 2,5 juta pengguna.⁸

⁸ Bank Syariah Indonesia, *BSI Jadikan Mobile Banking sebagai Lokomotif Pengembangan Ekonomi Syariah* dalam <https://www.bankbsi.co.id/new-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah>, diakses pada 8 Januari 2022

BSI KCP Tulungagung Sudirman (Ex Bank Syariah Mandiri) merupakan salah satu industry perbankan syariah yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No. 51, Kepatihan, Kab. Tulungagung, Jawa Timur 66218 Indonesia. BSI KCP Tulungagung Sudirman melakukan salah satu industry perbankan syariah dengan inovasi melalui digitalisasi perbankan yaitu BSI Mobile.

Tabel 1. 2

Jumlah Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman (Ex. Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sudirman) Tahun 2018- 2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2018	11. 163
2019	13. 554
2020	15. 946

Ket: Jumlah Nasabah 3 tahun terakhir di Ex. Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sudirman

Tabel 1.3

Jumlah Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021 - 2022

Tahun	Jumlah Nasabah
Per 31 Desember 2021	17. 560
Per 30 Mei 2022	18. 779

Ket: Jumlah nasabah setelah menjadi BSI KCP Tulungagung Sudirman

Berdasarkan data jumlah nasabah Ex. Bank Syariah Mandiri Tulungagung Sudirman tersebut yang setiap tahunnya mengalami peningkatan secara signifikan. Peningkatan setiap tahunnya yaitu 15% sesuai dengan jumlah yang tertera pada tabel 1.2. sedangkan pada tabel 1.3 jumlah nasabah per 31 Desember 2021 sebesar 17. 560 nasabah. Pada tahun tersebut

mengalami peningkatan akan tetapi tidak sebesar di tahun sebelumnya ketika masih menjadi BSM. Perubahan dari BSM menjadi BSI ini tentunya membawa pengaruh terhadap jumlah nasabah karena beberapa nasabah memiliki rekening baik di BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, jadi secara pasti ada *overlap*. Akan tetapi dengan peningkatan strategi yang dilakukan BSI dari sisi jaringan, sistem dan layanan serta mengandalkan BSI Mobile, BSI akan mempunyai kemampuan layanan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah yang dapat dilihat pada tabel per 30 Mei 2022, dalam kurun waktu 5 bulan telah terjadi peningkatan sebesar 1. 219 nasabah dengan total keseluruhan hingga bulan Mei 2022 sebesar 18. 779. Hal ini menunjukkan bahwa dalam berevolusi ke Era 4.0 memiliki titik positif dalam membawa perubahan menjadi perbankan syariah yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman untuk lebih berkembang dengan hadirnya inovasi- inovasi baru yang diberikan kepada nasabah. BSI Mobile yang dihadirkan tersebut memiliki keunggulan dari segi finansial , spiritual dan sosial. Dalam aktivasi BSI Mobile pun juga dapat memilih cara mana yang ingin digunakan oleh nasabah, sehingga dengan kemudahan yang berikan oleh BSI tersebut akan memiliki tingkat daya tarik tersendiri oleh nasabah yang untuk masa depan akan membantu dalam meningkatkan pangsa pasar dalam revolusi di era 4.0.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan membahas dan mengambil judul “**Strategi Peningkatan Pengguna Mobile Banking dan**

Peluangnya dalam Meningkatkan Market Share Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang terkait yaitu:

1. Bagaimana strategi BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan jumlah pengguna BSI Mobile?
2. Bagaimana peluang BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam peningkatkan market share dengan BSI Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan jumlah pengguna BSI Mobile
2. Untuk mengetahui peluang BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam peningkatkan market share dengan BSI Mobile

D. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dipaparkan pembatasan masalah agar penelitian yang lebih terarah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu strategi BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan

jumlah pengguna BSI Mobile dan peluang BSI KCP Tulungagung Sudirman dalam meningkatkan market share dengan BSI Mobile

E. Manfaat Penelitian

Hal yang berpengaruh dari sebuah penelitian adalah nilai manfaat yang dapat dirasakan atau diterapkan baik secara teoritis maupun praktis setelah terungkapnya hasil penelitian. Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan positif mengenai digitalisasi perbankan syariah dalam peningkatan *market share* nasabah karena dimasa sekarang digitalisasi semakin berkembang, khususnya pada perbankan syariah. Dengan adanya masukan positif maka akan membawa pengaruh besar pada revolusi perbankan di Era 4.0 yang akan menjadikan sebuah peluang bagi perbankan syariah untuk lebih maju dan lebih dikenal masyarakat secara luas terlebih mayoritas penduduk di Indonesia yaitu muslim.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak. *Pertama*, bagi dunia perbankan yaitu untuk memberikan masukan yang berguna dan sebagai pertimbangan bagi sebuah bank syariah dalam memilih dan menentukan arah kebijakan yang tepat untuk keberhasilan perbankan digital Era 4.0. *Kedua*, bagi akademis yaitu untuk menjadi

bahan masukan dan saran bagi akademi, sehingga bisa dijadikan sebagai bahan studi komparasi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama. *Ketiga*, bagi penulis yaitu untuk menambah wawasan atau pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesiapan perbankan syariah dalam menghadapi digitalisasi di Era 4.0.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Digitalisasi

Menurut Philip Kotler Digitalisasi adalah:

Suatu proses alih media dari yang bentuk tercetak, audio maupun video menjadi digital.⁹

Dengan digitalisasi selain mampu memberikan efisiensi dalam distribusi, digitalisasi mampu untuk memungkinkan kombinasi antara fitur dan layanan dengan cepat dan mudah.

b. Perbankan Syariah

Menurut Ismail Perbankan Syariah adalah:

Segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah adalah sesuatu yang memiliki keterkaitan atau yang berpedoman pada hukum

⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hal. 46

¹⁰ Ismail, *Perbankan Syariah Edisi Pertama*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2011), hal. 125

islam atau syariah yang mencakup semua kegiatan usaha didalamnya sesuai dengan ketentuan syariah yang ditetapkan.

c. *Market Share*

Menurut Sumarwan, dkk *Market Share* atau Pangsa Pasar adalah:

Persentase pasar yang ditentukan dalam ukuran unit maupun *revenue* dan dihitung berdasarkan *specific entity*.¹¹

Market Share (pangsa pasar) diartikan sebagai bagian dari pasar yang dikuasai oleh perusahaan atau presentasi penjualan pada suatu perusahaan terhadap total dari penjualan para pesaing terbesarnya pada waktu dan juga tempat tertentu¹²

d. *Mobile Banking*

Menurut Ujang Sumarwan mobile banking merupakan:

Layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam.¹³

Jadi keberadaan mobile banking mempunyai banyak manfaat dan memberikan kemudahan bagi para penggunanya karena layanan tersebut bisa kita dapat dengan menginstal aplikasi di ponsel.

2. Definisi Operasional

¹¹ Ujang Sumarwan, *Pemasaran Strategik: Perspektif Value- Based Marketing dan Pengukuran Kinerja*, (Bogor: IPB Press, April 2011), hal. 103

¹² Erwin Saputra Siregar, *Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perbankan Syariah Terhadap Market Sahre Aset Perbankan Syariah di Indonesia*, (Klaten: CV Tahta Media Group, November 2021), hal. 15

¹³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 346

Penelitian yang berjudul “Digitalisasi Perbankan Syariah Dalam Peningkatan Market Share Nasabah di BSI KCP Tulungagung Sudirman”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang bertujuan untuk membangun pernyataan pengetahuan yang berdasarkan perspektif- konstruktif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah pengguna mobile banking dan peluang bagi bank syariah dengan penggunaan aplikasi mobile banking dalam menghadapi digitalisasi perbankan di Era 4.0. Dari indicator tersebut akan dikembangkan menjadi pertanyaan untuk dilakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan dan akan dianalisis menggunakan analisis SWOT.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utama terdiri dari beberapa bagian yaitu:

BAB I Pendahuluan diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah (bila perlu), manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau buku- buku teks dan teori teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu dan kerangka konseptual

BAB III Metodologi penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap- tahap penelitian

BAB IV Hasil penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu paparan data dan temuan penelitian

BAB V Pembahasan memuat analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

BAB VI Penutup yang mencakup kesimpulan dan saran/ rekomendasi

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran- lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.