

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Inovasi produk dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi bank. Dengan menghadirkan produk yang inovatif dan berbeda dari pesaing, bank dapat menarik minat nasabah dan membedakan diri mereka di pasar. Oleh karena itu perlu adanya inovasi dalam berbagai aspek termasuk pada produk bank yang akan dijual kepada masyarakat. Selain itu, inovasi produk juga diperlukan agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional maka perbankan syariah perlu untuk melakukan perkembangan pada inovasi produk dan pelayanan agar masyarakat tertarik menggunakan produk dari bank syariah.²

Tujuan dari inovasi tidak hanya untuk mengurangi biaya semata, akan tetapi merupakan alasan untuk peningkatan kualitas produk, merancang produk yang lebih baik, daur hidup produk yang lebih panjang, dan merespons kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Di samping itu, inovasi dilakukan untuk mengembangkan produk dan pelayanan baru, model organisasi yang baru dan teknik pemasaran baru.³ Jadi selain sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pada perbankan syariah, inovasi produk

²Muhammad Amirul Mukminin, "Pentingnya Manajemen Inovasi Pada Produk Perbankan Syariah Agar Bisa Bersaing Dengan Bank Konvensional," Jurnal Perbankan Syariah, No. 1, 2018, hal. 1

³Mohamad Syamsul Maarif dan Lindawati Kartika, "Manajemen Perubahan Inovasi", (Bogor: IPB Press, 2017), hal. 175

juga diperlukan untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap produk bank syariah.

Setiap perusahaan perlu menciptakan inovasi untuk memperluas pasar baru serta mempertahankan pangsa pasar mereka saat ini. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu melalui inovasi produk.⁴ Inovasi produk merupakan inovasi yang berupa produk, jasa, atau ide yang diterima sebagai sesuatu yang baru.⁵ Inovasi produk sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Semua perusahaan perlu untuk memperbarui produk dan layanan agar mampu bersaing dengan pangsa pasar saat ini.⁶ Inovasi juga merupakan kunci untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing. Bagi dunia bisnis inovasi artinya pertumbuhan perusahaan. Dapat dikatakan perusahaan yang inovatif dapat menarik minat dari para pemegang saham dikarenakan dapat mendongkrak laba. Ketiadaan inovasi dapat menimbulkan stagnasi bisnis⁷, dimana kondisi ini dapat berakibat pada kurangnya minat masyarakat yang selanjutnya akan menurunkan laba perusahaan. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mampu berinovasi agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional untuk meningkatkan *market share*.⁸

⁴Wawan Dhewanto, dkk, “*Manajemen Inovasi (Peluang Sukses Menghadapi Perubahan)*”, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hal. 67

⁵Endah Rahayu Lestari, “*Manajemen Inovasi (Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif)*”, (Malang: UB Press, 2019), hal. 18

⁶Wawan Dhewanto, dkk, “*Manajemen Inovasi (Peluang Sukses Menghadapi Perubahan)*..”, hal. 68

⁷Zuhal, “*Knowledge and innovation platform kekuatan daya saing*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), hal. 300

⁸Muhammad Amirul Mukminin, “*Pentingnya Manajemen Inovasi Pada Produk Perbankan Syariah Agar Bisa Bersaing Dengan Bank Konvensional*”, diakses pada tanggal 27 Juni 2023

Bank Syariah Indonesia diresmikan pada tahun 2021 yang merupakan gabungan dari tiga bank milik negara, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, yang telah bergabung menjadi PT. Bank Syariah Indonesia. Dalam peresmian tersebut, Presiden Joko Widodo menaruh harapan besar bagi BSI untuk menjadi pusat gravitasi ekonomi syariah dunia. Selain itu, Presiden Joko Widodo memberikan empat pesan kepada BSI, salah satunya adalah untuk terus meningkatkan kinerja dan memperkuat modal agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya di tingkat global. Dengan adanya merger 3 bank syariah di Indonesia tentu menjadi momen untuk terus memberikan layanan dan kemudahan bagi nasabah dan juga memberikan nilai jual bagi masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.⁹

BSI KCP Mojosari Mojokerto menjadi salah satu kantor cabang pembantu yang awalnya adalah BRI Syariah yang kini berganti menjadi Bank Syariah Indonesia yang bertempat di Ruko Adipura No. 05 Jl. Gajah Mada, Kec. Mojosari, Kab. Mojokerto, Prov. Jawa Timur. Setelah merger menjadi Bank Syariah Indonesia di tahun 2021, BSI Mojosari Mojokerto berhasil mencapai suatu prestasi di tahun 2022 sebagai *Outlet Growth Tertinggi USAK AREA SUARABAYA RAYA* pada periode Desember 2022.¹⁰

⁹Bank Syariah Indonesia, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html , di akses pada tanggal 27 Mei 2023

¹⁰Wawancara dengan Bapak M. Anasrulloh selaku Unit Head Office Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto pada Senin, 4 Juni 2023

Sama halnya dalam dunia perbankan, masing-masing perusahaan juga harus selalu berinovasi serta mengembangkan produk mereka agar dapat memenuhi permintaan pasar yang berubah-ubah seiring berkembangnya peradaban. Bank Syariah Indonesia memiliki produk-produk unggulan seperti halnya pada produk tabungan, pembiayaan, investasi, dan layanan perbankan elektronik. Kemudian setelah secara resmi Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan izin merger, Bank Syariah Indonesia kemudian juga mengeluarkan inovasi produk baru yaitu BSI Smart Agent, BSI Smart adalah produk perbankan digital yang menawarkan berbagai fitur dan layanan modern kepada nasabah BSI.¹¹ Beberapa fitur yang disediakan oleh BSI Smart antara lain akses perbankan melalui aplikasi mobile, transaksi non-tunai, pembayaran tagihan, transfer antarbank, dan layanan perbankan 24 jam. Dengan adanya BSI Smart, nasabah BSI di BSI KCP Mojosari Mojokerto dapat mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan praktis.¹²

Penerapan inovasi produk BSI Smart di BSI KCP Mojosari Mojokerto diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat dan dampak positif, antara lain:

- a. Kemudahan Akses: BSI Smart memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja melalui

¹¹Bank Syariah Indonesia, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html , diakses pada tanggal 27 Mei 2023

¹²Wawancara dengan Bapak M. Anasrulloh selaku Unit Head Office Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto pada Senin, 4 Juni 2023

perangkat mobile, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses.

- b. Efisiensi Operasional: Dengan menggunakan BSI Smart, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan.
- c. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Dengan menyediakan fitur-fitur modern dan layanan perbankan yang lebih praktis, BSI Smart diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.¹³

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus mendorong inklusi keuangan melalui aplikasi BSI Mobile dan peningkatan agen Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yakni BSI Smart ke seluruh Indonesia. Layanan keuangan tanpa kantor ini telah banyak membantu masyarakat yang kesulitan akses terdekat dengan perbankan. Berikut adalah perkembangan jumlah agen di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari Mojokerto pada bulan Januari-Desember 2022.

¹³Wawancara dengan Bapak M. Anasrulloh selaku Unit Head Office Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto pada Senin, 4 Juni 2023

Tabel 1.1
Data Perkembangan Jumlah Agen BSI Smart di Bank Syariah
Indonesia KCP Mojosari Mojokerto Bulan Januari-Desember Tahun
2022

No.	Bulan	Jumlah BSI Smart Agen
1	Januari	1
2	Februari	3
3	Maret	6
4	April	8
5	Mei	8
6	Juni	15
7	Juli	27
8	Agustus	35
9	September	38
10	Oktober	36
11	November	46
12	Desember	47

Sumber: *Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari Mojokerto*

Bedasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah agen di BSI KCP Mojosari Mojokerto mengalami peningkatan yang signifikan setiap bulannya dibandingkan dengan pertama diterapkannya BSI Smart pada bulan Januari hingga Desember tahun 2022. Dapat dilihat pada 6 bulan pertama yaitu pada bulan Januari hingga bulan Juni terdapat peningkatan pada setiap bulannya. Peningkatan paling tinggi terjadi di bulan Mei dengan agen awal berjumlah 8, kemudian pada bulan Juni bertambah 7 hingga jumlahnya menjadi 15 agen. Hal ini menggambarkan bahwa

banyak nasabah yang tertarik dengan inovasi produk yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Smart.

Kemudian pada 6 bulan berikutnya jumlah agen BSI Smart di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari Mojokerto mengalami sedikit penurunan sekaligus peningkatan. Penurunan terjadi pada bulan September hingga Oktober jumlah agen BSI Smart yang awalnya 38 gen turun menjadi 36 agen. Penurunan yang terjadi tidaklah banyak dan bukan menjadi masalah besar karena pada bulan selanjutnya meningkat dengan sangat drastis. Dibuktikan dengan jumlah agen pada bulan Oktober yang berjumlah 36 agen, lalu pada bulan November bertambah 10 agen. Jadi tercatat pada bulan November agen BSI Smart mencapai 46 agen. Penurunan tersebut bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan agen tentang BSI Smart.

Manajemen inovasi menjadi kunci perbankan syariah untuk lebih bermanfaat, kompetitif dan lebih berkembang dengan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi produk harus menjadi strategi prioritas bagi bank-bank syariah, karena inovasi memiliki peran penting dalam merambah dan menguasai pasar yang selalu berubah. Untuk itu, industri perbankan syariah dituntut melakukan pengembangan, kreativitas dan inovasi-inovasi baru. Keberhasilan sistem perbankan syariah di masa depan akan banyak tergantung kepada kemampuan bank-bank syariah

menyajikan produk-produk yang menarik, kompetitif dan memberikan kemudahan.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai inovasi produk yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia berupa BSI Smart khususnya pada BSI KCP Mojosari, Mojokerto. Sehingga penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul “**Analisis Penerapan Inovasi Produk BSI Smart Untuk Meningkatkan Kompetitifitas Produk Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari-Mojokerto)**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai

dasar kajian penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagaimana penerapan inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto?
2. Bagaimana usaha Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto meningkatkan daya tarik produk “BSI Smart” untuk meningkatkan kualitas dan kompetitifitas?

¹⁴Muhammad Amirul Mukminin, “*Pentingnya Manajemen Inovasi Pada Produk Perbankan Syariah Agar Bisa Bersaing Dengan Bank Konvensional*,” .., hal. 6

3. Apa saja fitur dan keunggulan dari inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto untuk meningkatkan kompetitifitas?
4. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi produk BSI Smart yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari-Mojokerto.
2. Untuk mengetahui usaha Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari-Mojokerto dalam meningkatkan daya tarik produk “BSI Smart” untuk meningkatkan kualitas dan kompetitifitas.
3. Untuk mengetahui fitur dan keunggulan dari inovasi produk “BSI Smart” di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari Mojokerto untuk meningkatkan kompetitifitas.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi produk BSI Smart untuk meningkatkan kompetitifitas produk perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mojosari-Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu perbankan syariah guna menambah wawasan terkait lingkungan perbankan secara luas dan memperkaya konsep keilmuan yang berkaitan dengan penerapan inovasi produk untuk meningkatkan kompetitifitas produk perbankan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi pertimbangan dalam pengambilan kebijaksanaan, serta dapat meningkatkan eksistensi Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto sebagai lembaga keuangan syariah.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan UIN SATU Tulungagung untuk dijadikan referensi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademis, baik itu dosen ataupun mahasiswa pada umumnya dan bagi mahasiswa jurusan perbankan syariah pada khususnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, bahan perbandingan, serta referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah. Terutama yang berminat mengkaji

tentang analisis penerapan inovasi produk untuk meningkatkan kompetitifitas produk perbankan.

E. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Inovasi Produk

Inovasi produk adalah inovasi yang berupa produk, jasa, atau ide yang diterima sebagai sesuatu yang baru.¹⁵ Inovasi produk memiliki makna paling jelas, yaitu menghasilkan pendapatan.¹⁶ Inovasi produk merupakan hasil dari pengembangan produk baru oleh suatu perusahaan atau industri, baik yang sudah ada maupun belum. Dari produk lama yang telah mencapai titik jenuh di pasaran, diperlukan sebuah inovasi untuk menggantikan produk lama tersebut. Penggantian ini dapat berupa produk pengganti yang secara total baru atau dengan perkembangan produk lama yang lebih modern dan *up to date*, sehingga dapat terus meningkatkan keinginan konsumen dalam keputusan pembelian produk tersebut.¹⁷

¹⁵Endah Rahayu Lestari, “*Manajemen Inovasi (Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif)*”, hal. 18

¹⁶Sukmadi, “*Inovasi & Kewirausahaan (Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan)*”, (Bandung: Humaniora Utama Press, 2016), hal. 34

¹⁷Wawan Dhewanto, dkk, “*Manajemen Inovasi (Peluang Sukses Menghadapi Perubahan)*”, hal. 67-68

b. Kompetitifitas

Keunggulan Kompetitif adalah kegiatan khusus yang dikembangkan oleh perusahaan untuk menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya, untuk itu diperlukan perencanaan strategis yang benarbenar matang dan teliti.

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas, maka yang dimaksud dengan Analisis Penerapan Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Kompetitifitas Produk Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto) adalah inovasi produk merupakan suatu proses yang memberikan solusi baru atau perubahan pada produk yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Inovasi produk dapat dilakukan dengan mengembangkan produk-produk perbankan yang lebih mudah, cepat, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saing perbankan.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dan agar pembahasan lebih terarah maka penulis membuat sistematika penulisan agar pembahasan permasalahan dalam skripsi lebih terarah dan sistematis, maka sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori mengenai keterampilan, pengetahuan, sumber daya manusia, dan kinerja. Teori ini digunakan sebagai penjelasan dan bahan hasil penelitian. Selain itu pada bab ini juga membahas mengenai penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan hasil penelitian tersebut serta sebagai pembandingan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang pemaparan data dan temuan penelitian sesuai dengan topik yang ada di dalam rumusan masalah.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada. Pada bab ini juga membahas teori yang telah ada dan dihubungkan dengan hasil temuan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi bagian akhir penelitian yang berisi kesimpulan dan saran.