

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Semua lembaga keuangan berperan penting dalam pergerakan perekonomian khususnya lembaga keuangan perbankan. Lembaga perbankan memiliki kegiatan usaha yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>1</sup> Bank juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito dari masyarakat. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan dana, baik untuk modal usaha ataupun kebutuhan mendesak lainnya.<sup>2</sup> Karena bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, sehingga segala aktivitas usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah keuangan yang merupakan alat pelancar pembantu usaha yang utama.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan bunga. Kegiatan operasional dan produk bank syariah dikembangkan berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam, Al-Qur'an dan Hadis. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran

---

<sup>1</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 9.

<sup>2</sup> Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 9.

uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu dengan sistem operasional yang menggunakan bagi hasil, dan meninggalkan yang berkaitan dengan larangan prinsip-prinsip syariah, seperti praktek *riba*, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).<sup>3</sup>

Perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), yang didalamnya mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, hal tersebut diterangkan dalam undang-undang No.21 Tahun 2008.<sup>4</sup> Lembaga keuangan syariah di Indonesia berdiri pada tahun 1992, yang ditandai dengan berdirinya BMI (Bank Muamalat Indonesia). Seiring adanya revisi terhadap UU No.72 Tahun 1992 menjadi UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang berisi bank beroperasi dengan sistem bagi hasil sehingga menjadikan bank syariah semakin tumbuh dengan pesat.

Pembaharuan Peraturan BI No.6/24/PBI/2004 yang berisikan tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, setelah lahirnya UU tentang perbankan, sehingga perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat.<sup>5</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7/46/PBI/2005 mengenai akad penghimpunan dana dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Adanya prinsip syariah menjadikan pelayanan-pelayanan lembaga keuangan syariah yang sudah semakin lengkap untuk memenuhi suatu kebutuhan pasar.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 1.

<sup>4</sup> Zainuddin Ali, Hukum Ekonomi Syariah, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 127.

<sup>5</sup> Warkum Sumitro, Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait, (BMUI & Takaful) di Indonesia, Cet. 1, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 111.

<sup>6</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dana dan penyaluran dana bagi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang baru merger dari penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Dahulu ketiga bank tersebut merupakan bank umum yang berdiri sendiri, akan tetapi untuk mengembangkan pangsa pasar dan mendorong pertumbuhan perbankan syariah, ketiga bank tersebut menjadi satu entitas, yang mendapatkan izin dari lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021. Pada tanggal 27 Januari 2021 mengenai bank hasil penggabungan dalam pemberian izin penggabungan ketiga bank syariah serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT Bank BRI Syariah (BRIS) Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk telah disetujui dan disahkan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, dan akan beroperasi aktif mulai tanggal 01 Februari 2021<sup>7</sup>. Penggabungan ketiga bank ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik, serta mampu berinovasi dan lebih kuat dalam memajukan keuangan syariah di Indonesia.

Komposisi pemegang saham BSI terdiri atas [PT Bank Mandiri \(Persero\) Tbk](#) sebesar 51,2%, [PT Bank Negara Indonesia \(Persero\) Tbk](#) sebesar 25,0%, [PT Bank Rakyat Indonesia \(Persero\) Tbk](#) sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%) dan publik (4,4%). Bank hasil penggabungan ketiga bank akan memiliki aset mencapai Rp 240 triliun dengan modal inti lebih dari Rp 22,6 triliun, total Dana

---

<sup>7</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, *Mengenai Bank Hasil Penggabungan Dalam Pemberian Izin Penggabungan Ketiga Bank Syariah Serta Izin Perubahan Nama*, <https://www.kemenkeu.go.id> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2021).

Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp 210 triliun, serta total pembiayaan Rp 157 triliun.<sup>8</sup> Menurut Erick Thohir selaku menteri BUMN, target BSI menjadi TOP 10 bank terbesar di dunia sudah *on the track* yang memiliki rencana bisnis yang kuat dalam kurun waktu 5 tahun kedepan. Jumlah aset dan modal inti yang telah dijelaskan diatas, akan menempatkan bank hasil penggabungan BSI terdaftar dalam 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset, dan menjadi 10 TOP Global bank syariah terbesar dari sisi kapitalisasi pasar.<sup>9</sup> Hasil penggabungan ketiga bank, juga didukung dengan keberadaan lebih dari 1.200 cabang, 1.700 jaringan ATM, serta didukung 20.000 lebih karyawan di seluruh Indonesia, sehingga mampu memberikan layanan finansial berbasis syariah, layanan sosial bahkan layanan spiritual bagi nasabah dengan baik dan maksimal.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dan berkembang dengan pesat, menuntut pelayanan perbankan lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya perkembangan dan pertumbuhan internet merubah cara dari bisnis perbankan dengan para nasabahnya. Sehingga untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (*customer*) dengan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun layanannya, maka salah satu layanan canggih dengan menggunakan teknologi adalah menggunakan layanan *mobile banking*.<sup>10</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan secara *online* yang berbentuk suatu aplikasi yang dibuat oleh pihak bank untuk mempermudah para nasabahnya dalam

---

<sup>8</sup> Novy Lumanauw, *Komposisi Pemegang Saham*, <https://investor.id> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2021).

<sup>9</sup> Newswire, *Erick Thohir Targetkan BSI Jadi 10 Besar Bank Syariah Dunia*, <https://m.bisnis.com> (diakses pada tanggal 24 Agustus 2021).

<sup>10</sup> Hafid Nur Yudha dan Jaka Isgiyarta, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption", *Diponegoro Journal Of Accounting*, Semarang, Vol.4, No.4 (2015), hlm. 1.

melakukan transaksi keuangan<sup>11</sup>. *Mobile banking* juga diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank agar dapat melakukan aktivitas finansial mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank secara langsung. Nasabah dapat menggunakan *mobile banking* melalui ponsel atau *smartphone* untuk melakukan segala transaksi yang ingin diakses.

Perbedaan *mobile banking* dengan *SMS banking* yaitu nasabah tidak perlu mengingat nomor tujuan dan format pesan SMS yang akan dikirimkan ke operator bank, dan dengan *SMS banking* maka nasabah harus mempunyai pulsa yang cukup untuk mengirimkan pesan ke operator bank. Selanjutnya, perbedaan *internet banking* dengan *mobile banking* yaitu nasabah bisa mengakses melalui *browser* atau *google*, dan nasabah tentunya harus mempunyai kuota data untuk koneksi ke *internet banking*. Adanya aplikasi *mobile banking* dengan segala menu yang sudah tersedia di dalam *mobile banking* lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi.<sup>12</sup> Layanan *mobile banking* ini menjadikan peluang bagi bank-bank yang ada di Indonesia untuk menawarkan nilai tambah kepada para nasabahnya dengan segala kemudahan yang bisa dilakukan secara *online*.<sup>13</sup>

Pertumbuhan pengguna *mobile banking* BSI dari awal merger atau penggabungan sampai Februari 2022 mencatatkan 3,47 juta pengguna aktif *mobile banking*. Kontribusi terbesar yang berasal dari transaksi melalui layanan *mobile banking* BSI naik hingga 124,54 juta. Volume transaksi di *mobile banking* BSI

---

<sup>11</sup> Shinshan Bank, *Pengertian Mobile Banking*, <https://www.shinhan.co.id> (diakses pada tanggal 30 Agustus 2021).

<sup>12</sup> Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah" *Program Studi Ekonomi Islam*, Yogyakarta (2018).

<sup>13</sup> David Kurniawan, "Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mbanking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model Dan Theory Of Reasoned Action" *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No.1 (2013).

mencapai 150,84 triliun. Hal tersebut dikarenakan adanya dorongan dari jumlah pengguna *mobile banking* yang semakin meningkat dan BSI yang terus berinovasi dengan menghadirkan *Beyond Banking Services Experience in One Hand*.<sup>14</sup>

BSI telah melakukan segala perbaikan atau pembaharuan pada *mobile banking*. Kini setelah BSI menyelesaikan tahap akhir proses migrasi nasabah pada tanggal 01 November 2021, PT. Bank Syariah Indonesia resmi melayani seluruh nasabah dan masyarakat Indonesia dengan *single system*. *Single system* ini merupakan sistem tunggal dimana nasabah sudah bisa menggunakan seluruh produk dan layanan dari warisan 3 bank dalam satu sistem BSI. *Single system* ini artinya sekarang BSI memiliki satu *core banking system*, satu sandi kode bank yaitu 451, satu *enterprise data* dan memiliki satu pelaporan keuangan, semua dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan adanya *single sistem*, maka BSI akan semakin besar baik dari sisi aset, laba, pembiayaan dan pengguna *mobile banking*.<sup>15</sup> Ditambah lagi sekarang *mobile banking* BSI terdapat tambahan fitur BI *Fast*, sehingga nasabah tidak perlu khawatir saat bertransaksi antar bank, karena tarif antar bank hanya Rp 2.500 per transaksinya.<sup>16</sup>

Dari penjelasan diatas, maka dibutuhkan pula perencanaan strategis untuk pengembangan layanan *mobile banking* dengan menggunakan analisis yang tepat guna mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Analisis SOAR adalah bentuk alternatif dari analisis SWOT yang menggunakan pendekatan *Appreciative Inquiry* (AI) yang dicetuskan pada tahun

---

<sup>14</sup> Gora Kunjana, *Strategi BSI*, <https://investor.co.id> (diakses pada tanggal 03 Desember 2021).

<sup>15</sup> Bank BSI, *news update*, <https://www.bankbsi.co.id/news-update> (diakses pada tanggal 03 Desember 2021).

<sup>16</sup> Bank BSI, *Transfer via BSI Mobile Dengan BI Fast Hanya Rp2500*, <https://www.bankbsi.co.id> (diakses pada tanggal 04 Januari 2022).

2003 oleh Jacqueline M. Stavros, Matthew L. Cole dan Jemifer Hitchcock. Dalam analisis SOAR (*Strength, Opportunity, Aspiration, and Result*) juga dilakukan analisis baik internal maupun eksternal dalam perusahaan guna menciptakan strategi sebuah perusahaan/organisasi.<sup>17</sup>

Strategi layanan *mobile banking* merupakan layanan perbankan melalui media *online* dan bertujuan untuk memberikan layanan yang optimal kepada para nasabah bank. Layanan *mobile banking* cocok dengan kebutuhan masyarakat *modern* saat ini yang identik kesibukannya memakan banyak waktu dan tenaga, sehingga nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* atau *gadget* canggihnya untuk melakukan kegiatan finansialnya yaitu dengan menggunakan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* adalah layanan yang mudah diakses, murah, cepat, aman, praktis, dan efektif, sehingga nasabah benar-benar dimudahkan oleh layanan yang berbentuk aplikasi dari pihak bank. Aplikasi *mobile banking* pada BSI sudah dilengkapi dengan dua keamanan, yaitu menggunakan kata sandi atau *finger print* dan ditambah *Personal Identification Number (PIN)*.

Keunggulan atau kemudahan dari layanan *mobile banking* pada BSI yang lebih lengkap dan lebih bagus, karena setelah perbaikan segala fungsi dan fiturnya. BSI memiliki fitur yang lebih lengkap dari pada *mobile banking* sebelumnya, yaitu milik BSM, BNI Syariah dan BRI Syariah. Akan tetapi ada beberapa fungsi dari *mobile banking* yang belum ada seperti data portofolio yang lebih rinci yang ada pada ex BRI Syariah. Karena ada beberapa nasabah yang sangat membutuhkan data

---

<sup>17</sup> Rahma Sandhi Prahara, dkk, "Strategic Development of Nature Tourism using SOAR Analysis", *International Journal of Advance Science and Technology*, No. 6 (2020), hlm. 2.

keluar masuknya keuangan pada rekeningnya, misalnya *reseller*, guru, dosen dan pengguna finansial lainnya.

Berbagai macam kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan dalam aplikasi *mobile banking*, pastinya ada juga kelemahan pada aplikasi *mobile banking*. Salah satu kelemahan *mobile banking* yaitu nasabah harus berada pada wilayah yang memiliki akses jaringan internet dengan sinyal yang bagus saat mengakses atau menggunakan *mobile banking* agar tidak terjadi *blackspot*. Berbeda disaat jaringan *down* dari pusat, maka mengakibatkan aktivitas yang dilakukan nasabah saat mengakses *mobile banking* terhambat, sehingga nasabah bisa melakukan *complain* ke *customer service*.<sup>18</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia internet yang biasanya disebut dengan kejahatan dunia maya (*cybercrime*). Tidak hanya itu sistem *online* juga lebih mudah mengalami penipuan (*smishing*), seperti dihubungi oleh *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank yang dimiliki oleh nasabah. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memang sangat memudahkan nasabah, akan tetapi juga memiliki risiko yang tinggi karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang dilakukannya telah di proses secara tepat waktu atau tidak. Kejahatan dunia maya (*Cybercrime*) dari tahun 2019-2020 bisa dilihat dari data dibawah ini :

---

<sup>18</sup> Syamsul Hadi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *M-Banking*" Jurnal Akuntansi Dan Keuangan". Vol. 8 No. 1 (2006).

Gambar 1.1  
Jumlah Kejahatan *Cyber* di Indonesia (2019-2020)



Sumber: Data Books (2019-2020)<sup>19</sup>

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2019 hingga 2020 kejahatan dunia maya semakin meningkat. Kejahatan tersebut juga diakibatkan oleh dampak pandemi covid 19 yang dimana masyarakat kebanyakan menggunakan media *online*, seperti belanja, transfer pembayaran dan lain-lain, sehingga menimbulkan kejahatan *online*. Target utama kejahatan dunia maya pada sektor perbankan dan asuransi adalah pencurian atau kebocoran data yang sensitif (*banking login credential & personally identifiable information*), email scam untuk menipu karyawan perusahaan agar mengirim sejumlah uang ke suatu rekening, dan jenis *malware* yang berfungsi sebagai *backdoor* untuk mengendalikan suatu sistem yang di target.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Olivia Victoria, *Kejahatan Cyber di Indonesia*, data books, <https://katadata.co.id> (diakses pada tanggal 05 Desember 2021).

<sup>20</sup> Olivia Victoria, *Kejahatan Cyber di Indonesia*, data books, <https://katadata.co.id> (diakses pada tanggal 05 Desember 2021).

Kejahatan dunia maya yang seperti itu menimbulkan rasa ragu-ragu pula pada nasabah ketika nasabah akan menggunakan layanan *mobile banking*. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Pertimbangan nasabah dalam berbagai risiko, seperti risiko bocornya *Personal Identification Number* (PIN) dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim atau bahkan nasabah melakukan kesalahan dalam mengetik.<sup>21</sup>

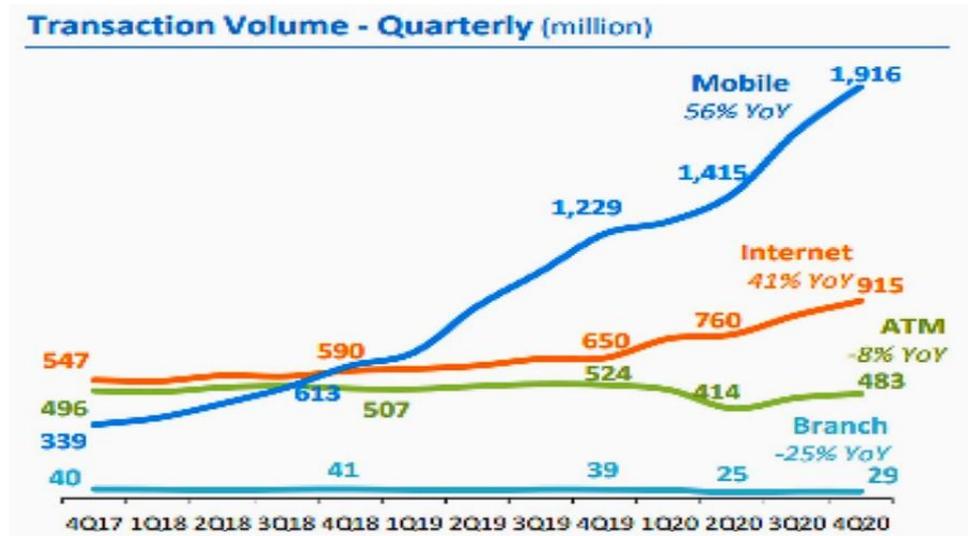
Kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh *mobile banking* tentu sudah diketahui dan dipikirkan lagi oleh nasabah. Mayoritas masyarakat sudah menggunakan layanan *mobile banking*, walaupun masih ada beberapa nasabah dengan jumlah yang kecil lebih cenderung menggunakan yang manual dengan mendatangi ATM atau Kantor Cabang.<sup>22</sup> Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya transaksi yang dilakukan oleh nasabah bank yang menggunakan *mobile banking*, perhatikan data dibawah ini:

Gambar 1.2  
Nilai dan Volume Transaksi Digital yang didominasi oleh Mobile Banking

Transactions Value - (Rp tn)						
	FY19	FY20	ΔYoY	3Q20	4Q20	ΔQoQ
Branch Banking	14,586	12,446	-14.7%	3,023	3,232	6.9%
ATM	2,322	2,020	-13.0%	497	527	6.0%
Internet Banking	10,701	11,308	5.7%	2,830	3,208	13.3%
Mobile Banking	2,089	2,693	28.9%	694	802	15.6%

<sup>21</sup> Syamsul Hadi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mbanking" Jurnal Akuntansi Dan Keuangan", Vol. 8 No. 1 (2006).

<sup>22</sup> FICO, *Advancing New Experiences in Digital Banking*, dengan menggunakan jejak internet dan metode kuantitatif, <https://www.fico.com> (diakses pada tanggal 02 Desember 2021).



Sumber: katadata.co.id (2021)<sup>23</sup>

Pada tabel dan kurva diatas menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh para nasabah dominan menggunakan *mobile banking* dengan total sebesar 56% YoY, dan bisa dilihat dari kurva diatas bahwa kenaikan pengguna *mobile banking* sangat tinggi dibandingkan dengan menggunakan transaksi lainnya. Selanjutnya pengguna *internet banking* sebesar 41% YoY, sedangkan pengguna transaksi lain yaitu ATM dan *branch banking* atau kantor cabang bank menurun dengan total sebesar -8% YoY dan -25% YoY. Bisa disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sudah menggunakan layanan *mobile banking* karena lebih efektif dan efisien untuk melakukan kegiatan finansial para nasabah.

Penguraian tentang layanan *mobile banking* yang mempunyai faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penerapannya, baik itu dari pihak bank ataupun dari pihak nasabahnya, mempunyai pengaruh terhadap tujuan layanan *mobile banking* yang salah satunya yaitu menambah kepercayaan dan kepuasan

<sup>23</sup> Desy Setyowati, *Transaksi Digital Bank Melonjak*, <https://katadata.co.id>, (diakses pada tanggal 03 Februari 2022).

nasabah terhadap fasilitas layanan *mobile banking* yang seharusnya memudahkan nasabah dalam aktivitas keuangan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, apakah layanan *mobile banking* BSI saat ini benar-benar aman, efektif dan efisien. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana analisis SOAR pada strategi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Guna mengetahui lebih jelas tentang analisis SOAR pada layanan *mobile banking* BSI, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis SOAR Pada Strategi Layanan Mobile Banking BSI”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan Merujuk pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia berdasarkan analisis SOAR?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk menganalisis strategi layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia berdasarkan analisis SOAR.”

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun harapan dari penelitian ini agar dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam optimalisasi strategi layanan *mobile banking* sesuai dengan analisis SOAR dan tujuan perusahaan.

2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan memperluas kajian ilmu Strategi Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia sekaligus dapat menambah ilmu pengetahuan serta memberikan informasi sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti lainnya yang menyusun penelitian dengan tema serupa.