

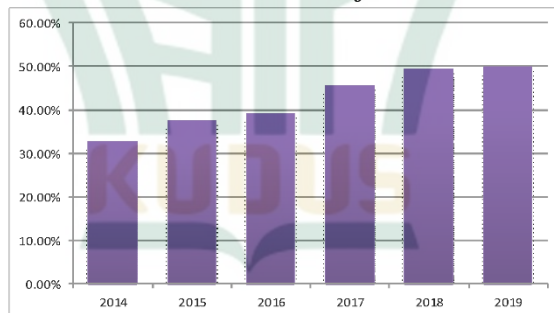
BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip perbankan di Indonesia memiliki dua sistem, yaitu sistem perbankan dengan menggunakan prinsip syariah dan konvensional. Dengan pemikiran logis dari para cendekiawan melihat pangsa pasar masyarakat Indonesia yang mayoritas Islam, maka munculah perbankan yang berbasis syariah. Disaat ini perbankan syariah menjadi mobilitas perkembangan perekonomian syariah. Perekonomian syariah di Indonesia sekarang cukup dikatakan berkembang. Perkembangan ini ditunjukkan dari berbagai indikator sebagai contoh dari posisi (rangking) pangsa pasar syariah, kontribusi produk halal sector syariah, dan transaksi produk halal melalui internet *mobile* yang dapat menunjukkan bahwa perekonomian syariah melalui internet *mobile* di Indonesia terus berkembang¹.

Saat ini, pengaksesan internet *mobile* melalui *smartphone* memiliki potensi yang signifikan sebagai sarana akses internet dan aktivitas *online* di Indonesia². Perkembangan internet *mobile* telah merubah pola pikir manusia, baik itu cara berbisnis ataupun yang lain.

Gambar 1. 1: Mobile share of total internet time



¹ “Perkembangan Ekonomi Syariah Indonesia: Perlu Akselerasi Baru,” Universitas Widy Mataram, Sabtu, 12 Juni, 2012, http://new.widyamataram.ac.id/content/news/perkembangan-ekonomi-syariah-indonesia-perlu-akselerasi-baru#.yabg_cfbzdc

² Hasbi Assidiki Mauluddi, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking,” *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* Vol. 12, No. 1 (2020), Hal. 97

Sumber : Berdasarkan laporan Digital 2020 yang dilansir We Are Social dan Hootsuite.

Dari tabel diatas menunjukkan adanya peningkatan penggunaan internet lewat perangkat mobile, peningkatan yang terjadi dari tahun 2018 sampai tahun 2019 mencapai total 50.1%. Dampak dari peningkatan ini adalah para bisnis perbankan yang memunculkan sebuah kata ranchless banking atau di Indonesia disebut dengan laku pandai.³

Branchless banking secara umum dapat diartikan sebuah pelayanan yang diberikan dari luar kantor yang mana bekerja sama dengan pihak ketiga yang berperan sebagai wakil dari kantor fisik dengan memanfaatkan teknologi. *Branchless banking* merupakan wujud dari aksi pengurangan ketergantungan masyarakat kepada kantor bank secara fisik, dengan mengedepankan pembangunan fasilitas keuangan yang mana nantinya masyarakat dan dunia bisnis lainnya dapat melakukan transaksi setiap hari melalui toko-toko ritel yang bertindak sebagai agen bank.⁴

Branchless banking ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) No. 19/ POJK.03.2014. penetapan ini merupakan salah satu program pemerintah untuk meningkatkan keuangan inklusif di Indonesia. Ini merupakan sebuah kesempatan emas bagi perbankan syariah untuk memperluas pangsa pasar atau segmentasi pasar baru dan mewujudkan target *market share*.⁵

Fokus utama dari pengembangan *branchless banking* di Indonesia adalah dalam penggunaan digitalisasi teknologi seperti halnya *mobile banking*. Hampir keseluruhan bank di

³ Bagus Ramadhan, “Ini Data Pengguna Internet di Seluruh Dunia Tahun 2020,” (2020), <https://teknioia.com/data-pengguna-internet-dunia-ac03abc7476>

⁴ Fetria Eka Yudiana, “Modifikasi Branchless Banking pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal.” *Jurnal Muqtasid*, No.9 (2018):15, Diakses Pada 20 November, 2021, <http://muqtasid.iainsalatiga.ac.id>.

⁵ Fetria Eka Yudiana, “Modifikasi Branchless Banking pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal.”, 16

Indonesia baik bank konvensional maupun bank syariah telah mempunyai program digital di Indonesia sering disebut dengan *mobile banking*. Otoritas jasa keuangan mengungkapkan, terjadinya lonjakan yang signifikan dalam penggunaan *mobile banking* dan internet banking di Indonesia, peningkatan ini dapat dilihat dari tahun 2016 sampai agustus 2021 dimana peningkatan penggunaan *mobile banking* dan internet banking naik 300%, dengan rincian kenaikan internet banking 50% dengan adanya *branchless banking* pemasaran kepada masyarakat *unbanked* akan lebih cepat.⁶

Seperti halnya yang dinyatakan Junarti, Saiful Anwar dan Fitra Anisa strategi yang dilakukan perbankan dalam mengoptimalkan *branchless banking* menarik kesimpulan yaitu dapat meningkatkan dan memperluas pangsa pasar atau pemasaran dalam mempromosikan kepada masyarakat dari kalangan atas sampai bawah, kedua dapat meningkatkan sosialisasi dan membangun literasi kepada masyarakat tentang adanya perbankan syariah yang terbebas dari unsur riba⁷.

Serta sebagaimana halnya hasil penelitian Kartika Andiani dkk menyatakan dalam melakukan kerja sama yang dilakukan Baznas harus melakukan strategi yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan pengaturan sistem integrasi serta *system IT* untuk kelancaran kerjasama yang dilakukan dengan perbankan⁸. Secara umum baik dari bank konvensional,

⁶ Anggie Ariesta, “Pegguna Internet Dan Mobile Banking Meningkatkan Tajam, Transaksi Tembus Rp 204,9 Triliun” Oktober 26, 2021. <https://ekbis.sindonews.com/read/579914/178/pegguna-internet-dan-mobile-banking-meningkat-tajam-transaksi-tembus-rp2049-triliun-1635221439>

⁷ Junarti, dkk, “Optimization Strategy of Laku Pandai Policy in Islamic Bank: A Case Study,” *TIFBR | Tazkia Islamic Finance and Business Review* Volume 11(2), (2017): 142, diakses pada 30 November, 2021, <https://www.tifbr-tazkia.org/index.php/TIFBR/article/view/140>

⁸ Kartika Andiani dkk, “Strategi Pengumpulan BAZNAS dan Laku Pandai dan Mendistribusikan Zakat di Indonesia,” *Journal of Islamic Economics*) Jilid 10 (2), (2018): 436, diakses pada 30 November, 2021, <https://smartlib.umri.ac.id/assets/uploads/files/85e82-6943-22016-1-pb.pdf>

syariah dan lembaga keuangan non bank tentu saja memiliki strategi guna memasarkan atau memberitahukan kepada nasabah program-program terbaru yang dimiliki perbankan, salah satunya mengenalkan *mobile banking* atau sejenis laku pandai yang bertujuan mempermudah nasabah melakukan transaksi dan membuka rekening melalui *smartphone* atau toko ritel.

Dalam melakukan strategi tentu tidak lepas dari seorang karyawan kerja, karyawan yang kerjanya langsung berhadapan dengan nasabah adalah *frontliner*. *Frontliner* merupakan karyawan garda terdepan dalam pelayanan nasabah. Garda terdepan perbankan dibagi menjadi *teller*, *customer service*, satpam dan supervisor layanan.⁹

Frontliner juga mendapatkan tugas dalam penerapan *branchless banking*. Di Indonesia *Branchless banking* dalam bentuk *Mobile Banking*, seperti pernyataan porteous yang dikutip oleh Fetria Eka Yudiana, dapat merumuskan dua model yaitu (1) *Additive Models*, merupakan layanan *online* yang berfokus pada internet *banking* dan digital *banking* lainnya sebagai saluran tambahan guna mempermudah mereka yang telah mempunyai rekening untuk melakukan kegiatan transaksi diluar kantor cabang ; (2) *Transformational Models*, adalah pelayanan yang berbasis *online* maupun *offline* dari *mobile banking* dan juga dapat melalui ritel para agen, dan yang menjadi target utama adalah *unbanked people* yang belum mempunyai nomor rekening dan diharapkan dapat mempermudah akses layanan mereka. Layanan keuangan digital dapat dikatakan *transformational* jika pembuatan rekening dapat dilakukan dari pihak ketiga¹⁰.

Namun sampai saat ini bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu Jepara belum dapat mensosialisasikan adanya smart agen dan belum dapat merealisasikan strategi yang mana dapat memperluas pangsa pasar dengan menargetkan kepada masyarakat *unbanked*, serta kurangnya informasi kepada

⁹ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 15 Juli, 2021, Wawancara 1, Transkrip.

¹⁰ Fetria Eka Yudiana, "Modifikasi Branchless Banking pada Perbankan Syariah di Indonesia Berdasarkan Kearifan Lokal.", 16

masyarakat yang jauh dari kantor cabang, bahwasannya pembuatan rekening bisa dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* tanpa harus datang ke kantor. Berdasarkan fakta serta pemaparan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait strategi serta upaya apa yang dilakukan *frontliner* dalam mengoptimalkan *branchless banking*, maka dari itu peneliti ingin meneliti **“Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Branchless Banking pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jepara Pemuda II”**

B. Fokus Penelitian

Pembatasan penelitian merupakan sesuatu yang perlu dilakukan agar penelitian lebih fokus, maka penelitian ini lebih memfokuskan pada :

1. Strategi pelayanan yang digunakan oleh *frontliner* BSI KCP Jepara pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking*.
2. Strategi pemasaran yang dilakukan *frontliner* BSI KCP Jepara Pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking* berdasarkan analisis SWOT.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi pelayanan yang digunakan oleh *frontliner* BSI KCP Jepara pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking* ?
2. Bagaimana Strategi pemasaran yang dilakukan *frontliner* BSI KCP Jepara Pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking* berdasarkan analisis SWOT ?

D. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi pelayanan yang digunakan oleh *frontliner* BSI KCP Jepara pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking*.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Strategi pemasaran yang dilakukan *frontliner* BSI KCP Jepara Pemuda II dalam pengoptimalan *branchless banking* berdasarkan analisis SWOT.

E. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Guna memperluas wawasan dan ilmu penelitian dan mahasiswa fakultas ekonomi bisnis dan islam terkhusus jurusan perbankan syariah serta mahasiswa institute Agama Islam Negeri Kudus.
 - b. Untuk kepentingan ilmiah, diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi ilmu intelektual dalam bidang perbankan syariah khususnya dalam pembahasan *branchless banking* atau bank tanpa banyak cabang.
2. Manfaat praktis.
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat umum dan bagi pihak bank dalam menyelenggarakan *branchless banking*, khususnya sebagai tambahan pengetahuan, sehingga mahasiswa juga dapat mengetahui.
 - b. Sebagai sumbangsih pemikiran untuk memperkaya khazanah *literature* perbankan syariah bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika ini dibuat agar pembahasan dalam penelitian ini dapat terstruktur dengan baik dan pembaca dapat memahami dengan baik. Dari itu penelitian ini mengacu pada sistematika penulisan yang terdapat didalam buku panduan penyelesaian tugas akhir program sarjana (skripsi) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. adapun sistematika yang telah ada:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi kajian teori terkait judul, penelitian terdahulu, kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dar beberapa sub bab antara lain jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, subjek

penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah bab inti dari penelitian karena dalam bab ini mengandung penganalisisan data-data baik melalui data primer maupun data sekunder untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ada dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang paling akhir didalam penelitian, bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan ringkasan dari penelitian yang dituliskan. Kemudian saran adalah suatu anjuran atau usulan kepada kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Bab ini adalah kesimpulan yang diambil garis bawah yang terkait uraian keseluruhan atau pembahasan yang ada dalam penelitian dan saran yang termuat.