

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini, sangat berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan. Perubahan digital teknologi yang semakin hari kian berkembang, sangat berdampak dalam bidang keuangan khususnya pada dunia perbankan syariah. Perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh perbankan syariah dalam mencapai tujuannya. Penggunaan teknologi dalam dunia bisnis yang mengarah pada keuangan baik itu dalam ekonomi maupun perbankan memiliki sisi peluang dan juga tantangan. Negara Indonesia termasuk salah satu negara yang mayoritas memeluk agama Islam, tentunya ini menjadikan suatu peluang dan juga tantangan untuk industri perbankan syariah dalam mencapai tujuannya dengan menerapkan *digitalisasi banking* pada perbankan syariah yang ada di Indonesia (Nurul & Very, 2020).

Adanya peluang dan juga tantangan yang di hadapi oleh industri perbankan dalam menerapkan *digitalisasi banking* ini yang menyebabkan industri perbankan syariah memerlukan penyesuaian dalam penerapannya termasuk di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Langkah tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan perbankan bagi nasabah, mengingat pemanfaatan *digitalisasi banking* menjadi penting saat ini (Lucky dkk, 2021).

Di dalam dunia perbankan saat ini, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan bank, maka bank harus mengubah operasionalnya menjadi *platform* teknologi sehingga dapat berinteraksi dengan lembaga keuangan lainnya. Perbankan dalam meningkatkan *platform* digital ini di buktikan dengan perkembangan dan penggunaan internet di Indonesia yang menjadi kian meningkat di setiap tahunnya. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun

2023 yang menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada era tersebut. Jumlah tersebut melebihi 2,67% dibandingkan periode sebelumnya yaitu 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia secara keseluruhan adalah sekitar 275,77 juta jiwa. Berdasarkan hasil statistik tersebut sehingga menyebabkan Indonesia menduduki peringkat ke-4 pengguna internet tertinggi di dunia (Andrean w., 2023).

Penggunaan internet yang semakin meningkat ini memunculkan inovasi baru dalam dunia perbankan yang menjadi lebih praktis. *Digitalisasi banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dilakukan secara digital. Dalam hal ini nasabah bank tidak perlu lagi datang ke bank hanya untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu, *digitalisasi banking* ini dapat memungkinkan perbankan untuk menerbitkan produk yang bersifat non tunai yang tentunya dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi jarak jauh. Biasanya untuk produk non tunai ini dapat berupa *e-wallet* atau rekening digital. *Digitalisasi banking* ini merupakan suatu bentuk inovasi digital yang dapat dinikmati melalui perbankan, termasuk di bank syariah. *Digitalisasi banking* ini dapat berupa *mobile banking*, *internet banking*, bahkan dapat membuka rekening secara *online* (Fitri, 2023).

Nasabah perbankan syariah akan dapat mengakses layanan keuangan dan mengajukan pembiayaan lebih mudah berkat penerapan *digitalisasi banking*. Perkembangan *digitalisasi banking* memberikan dampak positif pada berbagai sektor, salah satunya sektor perekonomian, masyarakat dapat memanfaatkan *digitalisasi banking* ini hanya dengan menggunakan *handphone* yang mereka punya, maka sudah dapat melakukan transaksi dengan mudah. Penggunaan internet, seperti mata uang, memiliki aspek negatif dan positif. Istilah *cybercrime* digunakan untuk menggambarkan kejahatan yang timbul akibat dampak negatif perkembangan internet (Yurizal, 2018).

Menurut lembaga pencegahan kejahatan di Havana, Kuba, pada tahun 1999 dan Wina, Austria, pada tahun 2000, ada dua definisi *cybercrime*: sempit atau luas. Terkait *cybercrime*, dalam arti sempit *cybercrime* mengacu pada aktivitas yang mungkin merupakan serangan ilegal atau langsung terhadap sistem keamanan dan informasi yang diproses di komputer. Menurut arti yang luas *cybercrime* mengacu pada semua kegiatan yang melanggar hukum, tidak sah, atau dilarang terkait dengan sistem atau jaringan komputer (Yanuar, 2021).

Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan hukum Islam juga mengoptimalkan peran teknologi keuangan untuk memberikan kemudahan akses terhadap layanan keuangan yang tidak melanggar kaidah hukum Islam. Berkat kemajuan teknologi di sektor jasa keuangan, penerapan *digitalisasi banking* menjadi salah satu alternatif pilihan dalam memenuhi kebutuhan konsumen jasa keuangan. Melalui kreativitas dan inovasi teknologi, *digitalisasi banking* memberikan nasabah sebuah pilihan baru dalam pembayaran, pengiriman uang, perantara dana, investasi dan banyak lagi. Hal ini sangat membantu masyarakat menjadi lebih praktis dalam bertransaksi dan tidak perlu secara langsung datang ke kantor cabang (Dzikri, 2021).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menetapkan peraturan mengenai *digitalisasi banking*, khususnya POJK Nomor 12/POJK.03/2018 yang mengatur tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum atau yang disebut dengan POJK *digital banking*. Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini, memberikan pengaturan mengenai pengamanan data dan transaksi, penyelenggaraan layanan digital perbankan, kemitraan, perlindungan nasabah, dan layanan pengaduan 24 jam (Amanda, 2021).

Hal tersebut juga terbukti dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat, dengan semakin banyak bank syariah yang berusaha untuk mengadopsi teknologi yang lebih digital atau *digitalisasi banking* dalam operasi mereka. Salah satu bank yang mencoba menerapkan *digitalisasi banking* adalah Bank BJB Syariah KCP

Kuningan. Fenomena ini menciptakan situasi yang menarik sehingga perlu dipelajari lebih lanjut (Wahyu dkk, 2023).

Selama beberapa tahun terakhir, berbagai *platform* digital sudah muncul di tengah-tengah masyarakat, sehingga mengubah cara orang dalam mengakses layanan keuangan. Selain itu, Bank BJB Syariah KCP Kuningan berada dalam persaingan ketat dengan bank-bank lainnya untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka di bidang perbankan syariah. Dalam hal ini, penggunaan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) menjadi alat yang relevan untuk mengevaluasi strategi dan dampak penerapan *digitalisasi banking* pada bank tersebut (Aru dkk, 2023).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan oleh peneliti mengenai fenomena yang diambil dalam penelitian ini. Penelitian Abdul Muthalib dan Asyari Hasan (2023), tujuan penelitiannya yaitu menganalisis implementasi aplikasi *mobile banking* terhadap kualitas layanan Bank Muamalat dengan analisis SWOT. Penelitian Chaliza Aini Siregar dan Rahmayati (2023), tujuan penelitiannya yaitu menganalisis *transformasi digital* menggunakan analisis SWOT di PT. BPRS Al-Washliyah. Penelitian Putri Lestari (2021), tujuan penelitiannya pengimplementasian SWOT *digital banking* di BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat. Pada penelitian di atas hampir secara keseluruhan menyampaikan bahwa pemanfaatan kemajuan teknologi bagi perbankan syariah dengan menerapkan *digitalisasi banking* dan menggunakan analisis SWOT sebagai strategi dalam penerapannya. Kemungkinan besar akan dimasukkan dalam pembahasan peneliti juga. Namun peneliti akan fokus pada proses penerapan *digitalisasi banking* dalam *mobile banking* serta analisis SWOT penggunaan *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Namun implementasi *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan belum sepenuhnya berkembang. Sedikit temuan awal dari Bank BJB Syariah KCP Kuningan berdasarkan wawancara dengan Bapak Ade Susanto dari Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Temuan ini membahas relatif rendahnya

pemanfaatan *digitalisasi banking* karena sebagian besar nasabah bank adalah orang tua, nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan lebih memilih untuk bertransaksi langsung ke bank karena nasabah atau masyarakat mempunyai kebiasaan jika tidak memegang *cash* merasa ada yang kurang dari diri nasabah. Selain itu, karena rendahnya tingkat sosialisasi, Bank Nasabah BJB Syariah KCP Kuningan kurang efektif dalam memanfaatkan penggunaan *digitalisasi banking* (Hasil wawancara dengan Bapak Ade Susanto, 18 September 2023).

Melihat dari permasalahan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, membuat penelitian ini penting untuk diteliti. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya *digitalisasi banking* di Indonesia yang dapat meningkatkan keuangan perbankan termasuk pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Pemanfaatan berbagai teknologi di sektor jasa keuangan telah membuahkan hasil. Hal ini telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Pergeseran perilaku konsumen ke arah *platform digital* menyebabkan perbankan harus mempercepat proses transformasi menjadi *digitalisasi banking*. Pernyataan tersebut di dukung dengan adanya total transaksi digital di seluruh dunia sejak tahun 2017-2021 tumbuh sebesar 118% dari USD 3,09 triliun pada tahun 2017 menjadi USD 6,75 triliun pada tahun 2021 (Statista, 2021).

Tingkat perkembangan transaksi *digital banking* di Indonesia, tumbuh menjadi lebih tinggi yaitu sebesar 28,72 persen (yoy) menjadi Rp52.545,8 triliun dan diproyeksikan tumbuh 22,13 persen (yoy) mencapai Rp64.175,1 triliun pada 2023. Transaksi uang elektronik pada tahun 2022 tumbuh 30,84 persen (yoy) mencapai Rp399,6 triliun. BI memperkirakan uang elektronik akan meningkat 23,90 persen (yoy) hingga mencapai Rp495,2 triliun pada 2023. *Digitalisasi banking* ini diperkuat berbagai faktor pendorong pengembangan *digital bank* di Indonesia, dimana Indonesia termasuk negara yang perekonomiannya berpotensi besar untuk menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut yang pertama, peluang digital (*digital opportunity*) yaitu potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital. Kedua, yaitu perilaku digital (*digital behavior*), seperti

kepemilikan *handphone* dan penggunaan aplikasi *mobile*. Ketiga, yaitu transaksi digital (*digital transaction*) seperti transaksi perdagangan *online* (*e-commerce*), transaksi *digital banking*, dan transaksi uang elektronik (Bank Indonesia, 2021).

Berdasarkan tanggung jawabnya sebagai bagian dari perekonomian Indonesia, Bank Jabar Banten Syariah bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dengan tujuan menjadi sumber kekayaan terbesar negara. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan pelatihan perbankan sesuai dengan peraturan syariah. Keberadaan Bank BJB Syariah ini, tentunya mempunyai tujuan yang baik di bidang keuangan Islam. Hal tersebut juga berlaku untuk Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang terus berinovasi dalam meningkatkan kepuasan kepada para nasabahnya. Adanya *digitalisasi banking* di dunia perbankan, memotivasi perbankan syariah khususnya di Bank BJB Syariah KCP Kuningan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi, salah satunya dengan menerapkan *digitalisasi banking*. Layanan digital yang sangat diminati oleh nasabah di Bank BJB Syariah termasuk di Bank BJB Syariah KCP Kuningan adalah layanan *Digital Onboarding*. Melalui layanan ini, calon nasabah bisa membuka rekening tabungan dengan cepat dan mudah hanya melalui ponsel (Bank BJB Syariah, 2023).

Penelitian ini akan fokus pada analisis SWOT untuk memahami bagaimana penerapan *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan memengaruhi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) internal bank, serta peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) eksternal yang dihadapinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank BJB Syariah KCP Kuningan dalam merencanakan strategi yang lebih efektif dalam mengadopsi teknologi keuangan, serta memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang peran *digitalisasi banking* dalam perbankan syariah di Indonesia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis SWOT Penerapan *Digitalisasi Banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan”**.

## **B. Perumusan Permasalahan**

### **a. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang dapat teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya minat nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan dalam menggunakan *digitalisasi banking* akan membuat perkembangan teknologi di perbankan menjadi tertinggal.
2. Peran dari pihak Bank BJB Syariah KCP Kuningan sangat berpengaruh pada minatnya nasabah dalam memanfaatkan *digitalisasi banking*.
3. Tidak efektifnya pengimplementasian analisis SWOT pada penerapan *digitalisasi banking* di perbankan akan sulit dikenalnya kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang mungkin terjadi di perbankan termasuk di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

### **b. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan untuk memastikan bahwa diskusi selama penelitian tetap pada ruang lingkup struktur pertanyaan telah ditetapkan. Pembahasan penelitian dibatasi pada analisis SWOT penerapan *digitalisasi banking* pada perbankan syariah. Pengumpulan data internal dilakukan melalui IT pada tahun 2022/2023 dan investigasi dilakukan pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan serta unsur eksternal yang melibatkan nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

### **c. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan?

2. Bagaimana analisis internal (Kekuatan (S) & Kelemahan (W)) dan eksternal (Peluang (O) & Ancaman (T)) penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan?

### C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis upaya penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.
2. Untuk menganalisis faktor internal & eksternal (SWOT) dalam penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Aspek Teoritis

Hasil pada penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan penyempurnaan pengetahuan keilmuan mengenai perkembangan keuangan/ekonomi Islam, khususnya tentang analisis SWOT penerapan *digitalisasi banking* pada perbankan syariah.

#### 2. Aspek Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam memahami mengenai penerapan *digitalisasi banking* di dunia perbankan dilihat dengan menggunakan analisis SWOT sebagai faktor internal dan eksternalnya.

##### b. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para praktisi perbankan syariah memahami bagaimana penerapan *digitalisasi banking* pada organisasi keuangan syariah dan bagaimana penerapan *digitalisasi banking* dalam sistem perbankan.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah literatur yang dapat membantu dalam menambah wawasan mengenai analisis SWOT penerapan *digitalisasi banking* pada perbankan syariah dan dapat juga dimanfaatkan sebagai dasar dari perluasan referensi penelitian selanjutnya dengan tema penelitian yang sama atau sejenisnya.

**E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang penulis gunakan sebagai acuan ketika melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperluas teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian-penelitian terdahulu dimaksudkan sebagai bahan perbandingan dan dijadikan sebagai sumber referensi dalam penelitian ini, sehingga perlu adanya kajian yang lebih mendalam terhadap karya penelitian ilmiah tersebut. Penelitian terdahulu ini dikaitkan dengan judul penelitian yang akan dilakukan (Hesti, 2022).

Penulis berharap dengan melakukan langkah ini akan memberikan suatu sumber informasi mengenai penelitian yang akan dilakukan. Karya ilmiah yang menjadi acuan penulis memiliki kesamaan dengan tema dari penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa karya ilmiah yang memiliki kemiripan dengan tema yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun	Judul	Analisis / Metode	Hasil Penelitian
1.	Ridwan Muchlis, Jurnal 2018.	Analisis SWOT <i>Financial Technology (Fintech)</i> Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa bank syariah sedang mengembangkan aplikasi yang menggunakan <i>fintech</i> untuk mempercepat proses pembiayaan. Tujuan dari teknologi ini adalah untuk

No	Nama, Tahun	Judul	Analisis / Metode	Hasil Penelitian
		Syariah Di Kota Medan)		memudahkan pelayanan kepada nasabah yang mencari produk keuangan di bank syariah.
2.	Syarifah Isnaini, Nurhalimah dan Desy Khairani, Jurnal 2022.	Analisis SWOT <i>Financial Technology (Fintech)</i> Perbankan Syariah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan penggunaan <i>fintech</i> dari analisis SWOT yaitu kekuatan ( <i>Strength</i> ), kemudahan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, kelemahan ( <i>Weakness</i> ), harus ada koneksi internet yang mendukung, pengetahuan nasabah mengenai <i>fintech</i> terkait <i>mobile banking</i> masih relatif rendah. Peluang ( <i>Opportunity</i> ), adanya penerapan teknologi-teknologi baru dalam pengembangan IT. Ancaman ( <i>Threat</i> ), adanya <i>cybercrime</i> atau kejahatan.
3.	Chaliza Aini Siregar dan Rahmayati, Jurnal 2023.	Analisis SWOT Transformasi Digital Pada PT. BPRS Al-Washliyah	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini PT. BPRS Al-Washliyah mempunyai loyalitas pelanggan dan nilai tertimbang <i>Matrix Internal Factor Evaluation</i> (IFE Matrix) adalah 2,29 yang mengindikasikan bahwa posisi PT. BPRS Al-Washliyah memiliki posisi internal yang cukup kuat. Sedangkan nilai tertimbang <i>Matrix Eksternal Factor</i>

No	Nama, Tahun	Judul	Analisis / Metode	Hasil Penelitian
				<p><i>Evaluasian</i> (EFE Matrix) adalah 3,03 yang mengindikasikan bahwa PT. BPRS Al-Washliyah dalam menghadapi dinamika lingkungan eksternal posisi perusahaan relatif kuat.</p>
4.	Putri Lestari, Jurnal 2021.	Analisis SWOT <i>Digital Banking</i> di BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis SWOT (<i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threat</i>) yang dilakukan menunjukkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor cabang Pembantu Tulang Bawang Barat perlu menerapkan strategi OS (<i>Oriented Strategy</i>).</p>
5.	Abdul Muthalib dan Asyari Hasan, Jurnal 2023.	SWOT : Implementasi Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kualitas Layanan Bank Muamalat	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan penggunaan <i>mobile banking</i> ternyata mempunyai potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Efisiensi, kemudahan akses, biaya operasional yang rendah dan kemampuan mengakses layanan 24 jam menjadi beberapa keunggulan yang ditemukan. Ada juga kerugiannya, seperti kebutuhan koneksi internet yang cepat, risiko kejahatan digital, dan biaya tambahan.</p>
6.	Johana Destiya,	Peluang dan Tantangan <i>Financial</i>	Deskriptif Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>financial technology</i></p>

No	Nama, Tahun	Judul	Analisis / Metode	Hasil Penelitian
	Skripsi 2019.	<i>Technology (Fintech) bagi Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri)</i>		dan industri keuangan harus tetap melakukan kerjasama. Tujuannya untuk saling melengkapi, agar masyarakat dapat merasakan manfaat besar dan meningkatkan inklusi keuangan Indonesia.
7.	Eka Dyah Setyaningsih dan Lavita Vanda, Jurnal 2018.	Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan penelitian, perusahaan <i>fintech</i> di Indonesia harus beradaptasi dengan kemajuan TI dan memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dengan industri keuangan yang ada untuk menghasilkan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.
8.	Alfian, Jurnal 2023.	Analisis SWOT Transformasi Digital pada Lansia dalam Penggunaan Jasa Perbankan di Indonesia Era <i>Society 5.0</i>	<i>Library Research &amp;</i> deskriptif kualitatif	Berdasarkan temuan penelitian, kemajuan teknologi lembaga keuangan terbukti sangat efektif dalam memberikan layanan perbankan berkualitas tinggi kepada lansia. Namun, karena banyak lansia yang tidak mengetahui cara menggunakan layanan perbankan digital, jumlah penggunaannya masih sedikit.
9.	Upik Mutiara, Lupita dan Rahmad, Jurnal 2019.	<i>Construction of Financial Technology in Banking Systems in Indonesia</i>	Hukum normatif	Hasil yang diperoleh adalah keberadaan <i>fintech</i> yang menjadi pertimbangan sebagai inovasi yang mengganggu ( <i>disruptive Innovation</i> ) telah mengubah pasar lama dan merevolusi cara kerja lembaga

No	Nama, Tahun	Judul	Analisis / Metode	Hasil Penelitian
				keuangan tradisional.
10.	Kholifah dan Andrianingsih, Jurnal 2020.	Peluang dan Tantangan Implementasi <i>fintech</i> pada perbankan Syariah Dalam meningkatkan keuangan inklusif	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan temuan penelitian, ada kemungkinan untuk meningkatkan operasional perbankan bagi nasabah dan menjangkau populasi yang lebih luas. Inklusi keuangan dapat ditingkatkan dengan mendorong masyarakat untuk menggunakan fasilitas tersebut.

#### F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan subtopik sentral penelitian. Dalam penelitian kualitatif, perlu dikembangkan rencana penelitian yang memungkinkan penelitian menjadi lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman menyeluruh tentang konteks dan teori penelitian agar dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, dan penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan teori dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran dalam penelitian perlu dipahami jika fokus penelitian tertuju pada suatu topik atau persoalan tertentu (Erika & Uus, 2023).

Kerangka pemikiran teoritis dari penelitian ini dimulai dengan melihatnya perkembangan teknologi yang semakin mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Sehingga muncul pula yang namanya istilah *digitalisasi banking* di masyarakat. *Digitalisasi banking* adalah perkembangan di bidang jasa dan teknologi keuangan yang mencakup produk, layanan, prosedur, dan model inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sejak diluncurkan, inovasi-inovasi tersebut telah mengubah kebiasaan masyarakat,

terutama dalam hal bertransaksi yang dulunya bersifat tradisional kini dilakukan secara modern atau dikenal dengan transaksi *online* (Arni, 2023).

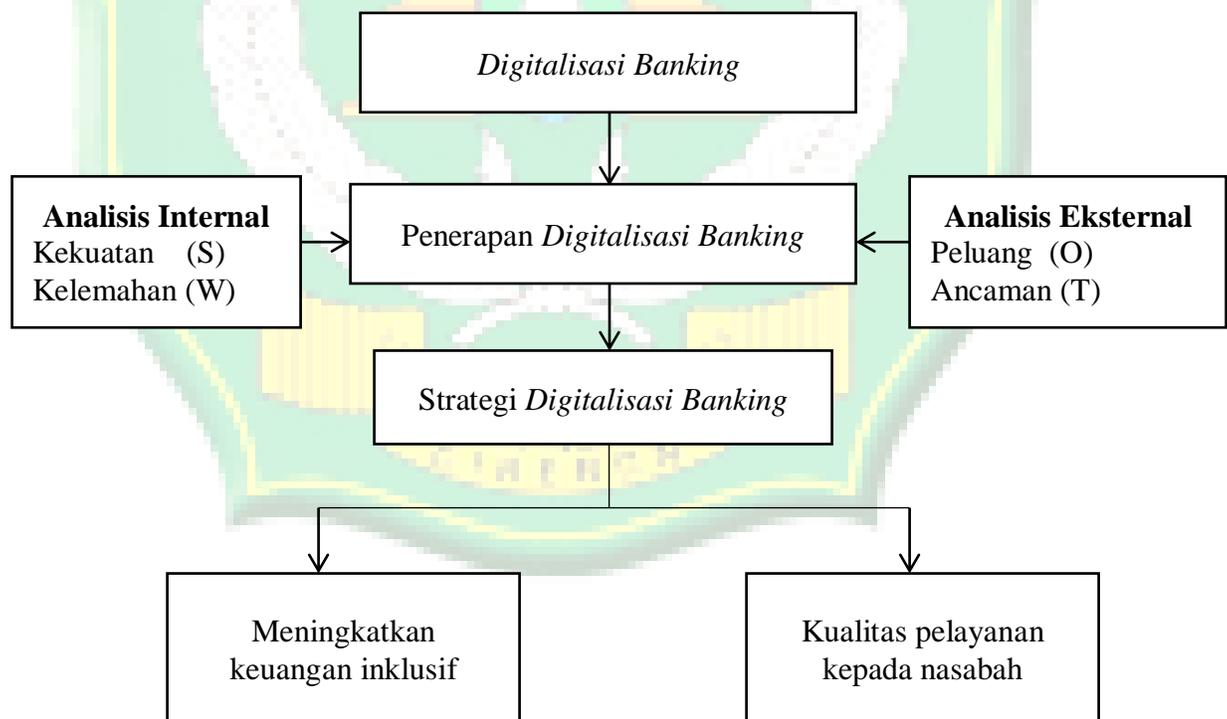
Penerapan *digitalisasi banking* ini terus di adopsi di berbagai bidang termasuk pada perbankan syariah. Selain manfaat yang dihasilkan dari adanya *digitalisasi banking* ini, tentunya apabila perbankan menerapkannya akan menghasilkan keuntungan yang cukup besar. Hal ini dapat dilihat dan dianalisis dari aspek internal dan aspek eksternal analisis SWOT. Di dalam aspek internal ini terdiri dari kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*), sedangkan aspek eksternal terdiri dari peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*). Analisis SWOT ini didasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) (Intan, 2018).

Pencapaian yang ingin dicapai dalam penerapan *digitalisasi banking* ini yang pertama yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. *Digitalisasi banking* secara umum memberikan layanan yang mudah digunakan dan aman bagi penggunanya sehingga mereka memberikan kelayakan dan tetap menggunakan produk bank syariah untuk transaksi keuangan sehari-hari. Pelayanan berkualitas tinggi ini diberikan oleh bank yang mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan hak konsumen dan menjadi tolak ukur kerja pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah. Loyalitas nasabah terhadap penggunaan *digitalisasi banking* dapat dilakukan apabila terjadinya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dan kepercayaan kepada nasabah, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas manajerial dalam kualitas pelayanan (Alonso, 2020).

Pencapaian yang kedua yaitu untuk meningkatkan keuangan inklusif di Bank BJB Syariah Kuningan. Keuangan inklusif adalah salah satu metode dan juga kebijakan yang disarankan untuk menjawab permasalahan tentang sistem keuangan yang masih belum optimal menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kalangan miskin, hampir miskin dan kelompok rentan. Dengan harapan

keuangan inklusif, pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin dan rendahnya nilai dapat memperluas lapangan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan keuangan inklusif adalah dengan memanfaatkan *digitalisasi banking*, yaitu memudahkan masyarakat umum mengaksesnya tanpa harus datang langsung ke bank (Dzikri dkk, 2021).

Penelitian terdahulu yang mendukung dalam penyusunan kerangka pemikiran pada penelitian ini yaitu penelitian Intan Fathimi (2018), yang mana pada penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan teknologi finansial dengan menganalisis aspek internal dan aspek eksternal analisis SWOT dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner untuk mengetahui analisis SWOT yang digunakan oleh tempat penelitian dalam mengimplementasikan teknologi finansial. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode kualitatif mengumpulkan informasi dalam bentuk gambar dan frasa. Namun jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan, karena penafsiran data penelitian lebih penting. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat dan digunakan untuk menyelidiki kondisi kepentingan (eksperimen) dimana peneliti bertindak sebagai instrumen, mengumpulkan data dengan menggunakan teknik yang disebut augmentasi data dan menganalisis hasilnya dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan hasil yang lebih akurat serta menekan pada makna (Sugiyono, 2018).

Data yang mendalam dan bermakna dapat diperoleh dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Kata “makna” mengacu pada informasi nyata, atau data terdefinisi, yang mengandung esensi informasi visual. Wawancara mendalam dilakukan terhadap subjek penelitian untuk memberikan analisis SWOT secara komprehensif terhadap penerapan *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang berlokasi di Jl. Siliwangi No.75, Kuningan, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan. Waktu yang direncanakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu akan dilakukan mulai bulan Oktober 2023 s.d. bulan Februari 2024.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu :

#### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Dalam proses penelitian, sumber data primer dilakukan melalui wawancara dengan pihak Bank BJB Syariah KCP Kuningan (pimpinan & *customer service*) dan nasabah.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari tangan kedua. Sumber data sekunder dapat diperoleh melalui buku, jurnal, *website*, skripsi, tesis dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penerapan *digitalisasi banking* di perbankan syariah.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2018) teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi sederhana, sumber data primer, dan lebih sering pada pengumpulan data observasi, dokumentasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

#### **a. Observasi**

Pengertian mengenai teknik pengumpulan data secara observasi dapat diartikan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat dilanjutkan atau bekerja berdasarkan data, yaitu fakta tentang dunia yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2022).

Observasi pada penelitian ini dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer ini mengenai jumlah pengguna *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Observasi ini digunakan untuk mengetahui gambaran tentang analisis SWOT penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

## **b. Wawancara**

Wawancara dilakukan ketika peneliti ingin memperoleh informasi yang lebih mendalam dan rinci. Dalam hal ini, peneliti seringkali menemukan data tambahan yang tidak dapat diperolehnya melalui observasi. Wawancara mengacu pada pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab guna menciptakan makna tentang suatu topik tertentu (Sugiyono, 2022).

Peneliti akan melakukan wawancara mengenai analisis SWOT penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan dengan mewawancarai Pimpinan Cabang, *Customer Service* dan nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang menggunakan layanan *digitalisasi banking*. Wawancara dilakukan dengan mengadakan tatap muka secara langsung dan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

## **c. Dokumentasi**

Dokumentasi pada penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan, dokumentasi hasil wawancara, dokumentasi profil Bank BJB Syariah KCP Kuningan, buku-buku atau literatur lain seperti jurnal yang masih berkaitan dengan *digitalisasi banking*, maupun perbankan syariah.

## **d. Kuesioner**

Dalam penelitian ini juga menggunakan kuesioner yang disebar kepada 12 responden. Responden tersebut terdiri dari 2 orang pihak Bank BJB Syariah KCP Kuningan dan 10 orang nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan, untuk mengetahui nilai internal dan eksternal SWOT.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan

lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Noeng Muhadjir dalam Rijali, 2018).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SWOT yang terdiri dari *Strength*, *Weakness*, *Opportunity* dan *Threat* terkait pengimplementasian *digitalisasi banking* dalam perbankan syariah. Analisis SWOT ini didasarkan logika yang dapat memaksimalkan *strength* (kekuatan) dan *opportunity* (peluang), namun secara bersamaan dapat meminimalkan *weakness* (kelemahan) dan *threat* (ancaman).

Analisis SWOT pada penelitian ini akan membahas mengenai penerapan *digitalisasi banking* yang ada di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Adapun yang akan di bahas dalam analisis SWOT ini terdiri dari aspek internal dan aspek eksternal. Pada aspek internal ini akan membahas mengenai kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) dari penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang biasanya muncul dari faktor di dalam bank. Sedangkan aspek eksternal akan membahas mengenai peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) dari penerapan *digitalisasi banking* pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang biasanya muncul dari faktor luar bank.

#### **a. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)**

Ada beberapa tahapan dalam penyusunan matriks *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS): (Slamet, 2021)

- 1) Identifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan.
- 2) Setelah diidentifikasi, selanjutnya menetapkan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan sekaligus memberi bobot pada masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Bobot yang diberikan kepada masing-masing faktor, akan mengidentifikasi tingkat penting relatif dari faktor

terhadap keberhasilan perusahaan dalam suatu industri. Faktor yang dianggap memiliki pengaruh paling besar dalam kinerja organisasi harus diberikan bobot yang tinggi. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.

- 3) Setelah memberikan bobot pada masing-masing faktor, selanjutnya memberikan rating 1 sampai 4 kepada masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar (rating = 1), kelemahan yang kecil (rating = 2), kekuatan yang kecil (rating = 3) dan kekuatan yang besar (rating = 4). Jadi sebenarnya, rating mengacu pada perusahaan sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.
- 4) Kemudian selanjutnya kalikan masing-masing bobot dengan ratingnya untuk mendapatkan *score*.
- 5) Langkah terakhir jumlahkan total skor masing-masing variabel.

Maka kesimpulannya yaitu berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan dalam matriks IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa secara internal perusahaan lemah, sedangkan total nilai diatas 2,5 mengindikasikan posisi internal yang kuat.

#### **b. Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)**

Ada beberapa tahapan dalam penyusunan matriks *Eksternal Factor Analysis Summary* (EFAS): (Slamet, 2021)

- 1) Identifikasi faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman.
- 2) Setelah diidentifikasi, selanjutnya menetapkan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman sekaligus memberi bobot pada masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan

dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.

- 3) Setelah memberikan bobot pada masing-masing faktor, selanjutnya memberikan rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai 1 sampai 4, dimana 4 (respon sangat bagus), 3 (respon di atas rata-rata), 2 (respon rata-rata), 1 (respon di bawah rata-rata). Rating ini berdasarkan pada efektivitas strategi perusahaan, dengan demikian nilainya berdasarkan pada kondisi perusahaan.
- 4) Kemudian selanjutnya kalikan masing-masing bobot dengan ratingnya untuk mendapatkan *score*.
- 5) Langkah terakhir, menjumlahkan semua *score* untuk mendapatkan nilai total *score* perusahaan. Nilai total ini menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya.

Maka kesimpulannya yaitu dalam matriks EFAS, kemungkinan nilai tertinggi total *score* adalah 4,0 dan terendah adalah 1,0. Total *score* 4,0 mengindikasikan bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dengan cara yang luar biasa dan menghindari ancaman-ancaman di pasar industrinya. Total *score* sebesar 1,0 menunjukkan strategi-strategi perusahaan tidak memanfaatkan peluang-peluang atau tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal.

### c. Matriks SWOT

Matriks SWOT merupakan alat untuk mengevaluasi dan membantu manajer merumuskan empat strategi yaitu Strategi SO (kekuatan-peluang), dan Strategi WO (kelemahan-peluang), Strategi ST (kekuatan-ancaman), dan Strategi WT (kelemahan-ancaman). Matriks ini menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan yang dapat disesuaikan dengan kekuatan dan

kelemahan yang dimilikinya. Matriks SWOT ini membantu suatu perusahaan dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih efektif dan juga tepat guna (Aprilia, 2023).

**Tabel 1.2**  
**Matriks SWOT**

<b>IFAS</b>  <b>EFAS</b>	<b>Strength (Kekuatan)</b>	<b>Weakness (Kelemahan)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi faktor kekuatan internal</li> <li>• Memberikan bobot dan rating pada faktor kekuatan internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi faktor kelemahan internal</li> <li>• Memberikan bobot dan rating pada faktor kelemahan internal</li> </ul>
<b>Opportunity (Peluang)</b>	<b>Strategi SO</b>	<b>Strategi WO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi faktor peluang eksternal</li> <li>• Memberikan bobot dan rating pada faktor peluang eksternal</li> </ul>	Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b>Threat (Ancaman)</b>	<b>Strategi ST</b>	<b>Strategi WT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi faktor ancaman eksternal</li> <li>• Memberikan bobot dan rating pada faktor ancaman eksternal</li> </ul>	Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman

Sumber : Freddy Rangkuti, Diolah, 2023

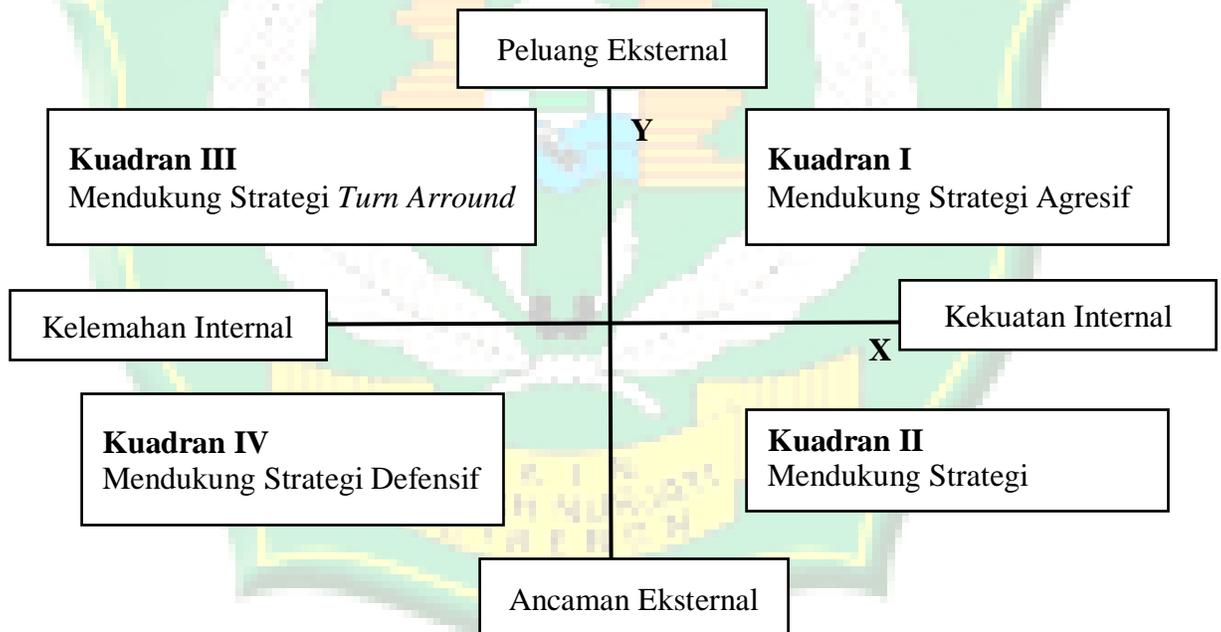
- 1) S-O strategi adalah strategi yang disusun dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk merebut peluang.
- 2) W-O strategi adalah strategi yang disusun dengan cara meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada.

- 3) S-T strategi adalah strategi yang disusun dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk mengatasi ancaman.
- 4) W-T strategi adalah strategi yang disusun dengan cara meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

#### d. Diagram SWOT

Langkah selanjutnya adalah menelaah melalui diagram analisis SWOT dengan membuat titik potong antara sumbu X dan sumbu Y, dimana nilai dari sumbu X di dapat dari selisih antara total *Strength* dan total *Weakness*, sedangkan untuk nilai sumbu Y didapat dari selisih antara total antara *Opportunities* dan total *Threat* (Intan, 2018).

Di bawah ini gambar Diagram Analisis SWOT sebagai berikut:



Gambar 1.2 Diagram Cartesius Analisis SWOT

Diagram analisis SWOT pada gambar menghasilkan empat kuadran yang dapat dijelaskan sebagai berikut: (Anfal, 2021)

- 1) Kuadran 1: Kuadran ini sangat menguntungkan. Perusahaan mempunyai kapasitas dan peluang untuk memanfaatkannya. Bila hal ini terjadi maka strategi yang harus diterapkan adalah strategi yang fokus pada pembangunan (*Growth Oriented Strategy*). Ketika peluang ditemukan, strategi ini menunjukkan bahwa perusahaan kuat dan mampu bergerak maju.
- 2) Kuadran 2: Kuadran ini terdapat pada kekuatan internal perusahaan ditunjukkan pada tabel. Untuk memanfaatkan peluang jangka panjang, strategi diversifikasi (produk/pasar) harus diterapkan.
- 3) Kuadran 3: Kuadran ini menunjukkan bahwa meskipun situasi perusahaan sangat memprihatinkan, namun masih terdapat banyak peluang untuk perbaikan. Untuk memanfaatkan peluang yang ada dan meningkatkan kemampuan internal, disarankan agar perusahaan mengubah pendekatan sebelumnya.
- 4) Kuadran 4: Kuadran ini sangat tidak menguntungkan, karena dapat dengan jelas melihat kurangnya kekuatan internal dan eksternal. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan strategi bertahan, meningkatkan kapasitas internalnya agar tidak terjerumus lebih jauh.

#### H. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun pembahasan secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**, terdiri dari beberapa sub bab yang akan dibahas yaitu latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN TEORI**, membahas mengenai teori dan konsep yang mendukung penelitian, seperti teori perbankan syariah, teori *digitalisasi banking*, dan mengenai analisis SWOT.

**BAB III KONDISI OBJEKTIF**, membahas mengenai profil objek penelitian, seperti sejarah Bank BJB Syariah, letak geografis Bank BJB Syariah KCP Kuningan, visi misi Bank BJB Syariah KCP Kuningan, struktur organisasi Bank BJB Syariah KCP Kuningan, tugas dan wewenang jabatan Bank BJB Syariah KCP Kuningan, serta produk dan jasa Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, membahas mengenai hasil penelitian lapangan dan juga pembahasannya, seperti mengenai upaya penerapan *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan dan juga hasil analisis faktor internal dan eksternal SWOT dalam penerapan *digitalisasi banking* di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

**BAB V PENUTUP**, merupakan bab terakhir / penutup yang memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Saran ditujukan pada lembaga, pembaca, pemerintah maupun peneliti selanjutnya.

