

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembiayaan merupakan salah satu aktivitas utama yang dijalankan oleh bank syariah. Selain menjadi sumber pendapatan utama, juga berfungsi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh fasilitas yang mendukung kelancaran kegiatan (Gunawan et al., 2021). Berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah harga, imbalan atau pembagian hasil.

Keberadaan bank syariah sekaligus menawarkan alternatif bagi masyarakat dalam mengatur dan mengelola keuangan. Salah satu bentuk pengelolaan tersebut dapat dilakukan melalui investasi, yang pada hakikatnya serupa dengan kegiatan menabung, yakni bertujuan untuk mempertahankan nilai maupun manfaat dana agar dapat dimanfaatkan dalam memenuhi kebutuhan di masa mendatang.

Perbankan syariah berperan sebagai lembaga perantara (*financial intermediary*), yaitu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus*) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit*) yaitu dalam bentuk fasilitas pembiayaan (*financing*). Pada dasarnya pembiayaan pada bank syariah

merupakan suatu persetujuan atau kesepakatan antara bank umum syariah dan atau unit usaha syariah dan pihak lain (nasabah penerima fasilitas) yang mewajibkan pihak lain yang dibiayai dan atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan atau bagi hasil (Wangsawidjaja, 2012). Perkembangan teknologi informasi juga mendorong perbankan untuk melakukan transformasi layanan melalui digitalisasi guna meningkatkan kemudahan akses layanan serta daya saing produk perbankan di tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat.

Emas menjadi komoditas yang menarik sebagai pilihan investasi di masa depan. Emas juga merupakan barang dengan permintaan yang tinggi dan manfaat yang banyak mulai dari proteksi aset, kepentingan berjaga-jaga, kebutuhan tabungan haji, maupun investasi (Gunawan et al., 2021).

Trading Economics (2026) melaporkan harga emas menunjukkan tren kenaikan signifikan, baik di pasar global maupun domestik. Berdasarkan data sejarah harga emas dunia, harga emas global telah mengalami peningkatan yang kuat dan bahkan mencapai level tertinggi sepanjang masa pada awal tahun 2026, dengan kenaikan sekitar 74,70 % dibandingkan tahun sebelumnya menurut data kontrak pasar acuan komoditas emas global. Selain itu, dari perspektif jangka panjang, harga emas cenderung memberikan imbal hasil positif secara konsisten dengan rata-rata pertumbuhan tahunan mencapai sekitar 10,9 % selama 25 tahun terakhir (Visual Capitalist 2025). Di tingkat domestik, harga emas batangan di Indonesia juga menunjukkan lonjakan signifikan, di mana harga emas Antam

meningkat dari sekitar Rp1,553,000 per gram pada awal 2025 menjadi sekitar Rp2,501,000 per gram pada akhir tahun 2025, mencerminkan kenaikan lebih dari 60 % dalam satu tahun (Makmur.id,2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa emas tetap menjadi pilihan investasi yang menarik di tengah ketidakpastian ekonomi, yang kemudian mendorong minat masyarakat untuk terlibat dalam instrumen investasi emas melalui berbagai cara, termasuk pembiayaan kepemilikan emas di perbankan syariah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan produk pembiayaan emas tidak hanya memerlukan inovasi, tetapi juga inovasi layanan berbasis digital agar mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas serta mempermudah akses nasabah dalam memperoleh layanan pembiayaan.

Bank Jabar Banten Syariah merupakan salah satu bank umum yang mengoprasikan layanannya dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah ( Tias, 2024). Salah satu bentuk inovasi produk yang dimiliki oleh Bank BJB Syariah yaitu pembiayaan Kepemilikan Emas, merupakan produk pembiayaan dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada Nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan/ lantakan atau perhiasan, dengan cara diangsur. Barang emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank, sebagai agunan. yang diklaim menjadi solusi terbaik ketika masyarakat ingin melakukan pembelian emas sebagai investasi berharga dengan cara diangsur. Untuk mengkaji lebih jauh praktik pembiayaan kepemilikan emas di BJB Syariah.

Berdasarkan pernyataan Direktur Utama Bank BJB Syariah mencatatkan pertumbuhan portofolio pembiayaan emas hingga kuartal 1 tahun 2025. Dengan mengalami pertumbuhan sebesar 138,43% secara tahunan, capaian ini menunjukkan bahwa produk pembiayaan berbasis emas, baik dalam skema Mitra Emas atau Pembiayaan Kepemilikan Emas, menjadi salah satu sektor pembiayaan yang sangat potensial serta menarik perhatian masyarakat.

Saat ini, nasabah Bank BJB Syariah terbagi menjadi dua segmen besar, yaitu pengusaha dan pegawai. Berdasarkan data internal yang dipaparkan, sebanyak 40% nasabah pengusaha skema mitra emas, sedangkan sisanya berasal dari kalangan pegawai sebanyak 40%, sedangkan untuk Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE), dari segmen pengusaha mendominasi dengan porsi 60%, sedangkan pegawai mencapai 40%. Hal ini tentu sangat menunjukkan bahwa produk pembiayaan emas, khususnya PKE lebih diminati oleh segmen pelaku usaha karena dinilai lebih fleksibel dan dapat dijadikan instrumen investasi.

Dari sisi kebijakan, menetapkan plafon pembiayaan maksimal sebesar Rp 1 miliar per nasabah dengan uang muka (down payment) sebesar 10% ketentuan ini menunjukkan adanya fleksibilitas yang cukup besar, sehingga dapat membuka peluang bagi masyarakat untuk dapat investasi emas sebagai aset. Selanjutnya untuk persyaratan administrasi pengajuan pembiayaan sangat mudah, hanya melampirkan Kartu tanda penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak, serta Kartu Keluarga. Kemudahan ini, menjadi daya tarik bagi masyarakat yang membutuhkan akses cepat terhadap produk pembiayaan syariah.

Terdapat sejumlah fenomena yang dapat menarik penulis untuk meneliti, yaitu pertumbuhan tinggi pada portofolio pembiayaan emas mengingat fluktuasi harga emas yang cukup tinggi dapat memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban cicilan, meskipun produk ini mencatatkan pertumbuhan portofolio yang cukup tinggi, perlu ditinjau lebih dalam mengenai potensi dan tantangan yang dihadapi, khususnya, penetrasi digitalisasi, serta persaingan dengan produk serupa dari bank syariah lainnya. Di samping itu, tanggapan dan kepuasan nasabah menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana produk pembiayaan emas ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan memberikan pengalaman layanan yang optimal.

Selanjutnya mengenai inovasi digitalisasi layanan pembiayaan emas menjadi arah strategis yang diungkapkan langsung oleh Arief Setyahadi. Bank BJB Syariah berencana melakukan transformasi digital dengan memungkinkan nasabah mengajukan pembiayaan emas tanpa harus datang langsung ke kantor cabang atau cabang pembantu.

Digitalisasi ini sangat diharapkan serta dapat meningkatkan efisiensi layanan, memperluas jangkauan pasar, dan menyesuaikan diri dengan tren digital banking

yang berkembang pesat di Industri Perbankan Syariah. Akan tetapi langkah tersebut harus menghadirkan tantangan baru, seperti kesiapan teknologi, keamanan data nasabah, serta literasi digital masyarakat terutama pada wilayah cabang seperti Kuningan, yang merupakan daerah dengan penetrasi digital yang berkembang. Hal yang tidak kalah penting adalah melihat peran inovasi pembiayaan kepemilikan emas dalam peningkatan jumlah nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Apakah inovasi yang dilakukan mampu menjadi daya tarik utama, ataukah masih terdapat celah yang harus diperbaiki agar produk ini benar-benar dapat berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan nasabah dan pendapatan bank.

Pada penelitian (Tias, 2024) menyebutkan bahwasannya ketika awal rilis produk pembiayaan kepemilikan emas ini pada tahun 2016 banyak masyarakat yang kurang berminat terhadap produk tersebut dan belum mengenal terhadap produk tersebut, seiring berjalan waktu nasabah meningkat, dan pada penelitian ini disebutkan bahwa strategi pemasarannya dengan cara mengadakan konsolidasi untuk menyebarkan strategi melalui kerjasama dengan berbagai perusahaan, serta meningkatkan strategi melalui perluasan usaha dengan cara menambah sumber daya manusia yang berkualitas guna bisa memasarkan produk PKE ini.

Dengan demikian, fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa produk Pembiayaan Kepemilikan Emas di Bank BJB Syariah, khususnya pada Kantor Cabang Pembantu Kuningan, mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap investasi emas. Peningkatan

jumlah nasabah dan nilai pembiayaan menunjukkan bahwa produk tersebut memiliki potensi besar untuk terus berkembang sebagai alternatif investasi berbasis syariah yang aman dan terjangkau. Namun demikian, di tengah pertumbuhan tersebut masih terdapat berbagai tantangan yang perlu dipahami lebih lanjut, seperti optimalisasi inovasi, pemanfaatan layanan digital, serta strategi pemasaran yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas di tengah persaingan produk sejenis dari lembaga keuangan lainnya.

Oleh karena itu, penelitian mengenai inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana pengembangan layanan digital pembiayaan dapat meningkatkan jumlah nasabah serta memperkuat daya saing produk pembiayaan emas di tengah perkembangan industri perbankan saat ini.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil beberapa hal untuk dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum memaksimalkan Inovasi digital terutama pada pembiayaan Kepemilikan Emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan
2. Kecenderungan nasabah yang sudah mengetahui produk PKE di Bank BJB Syariah KCP Kuningan masih melakukan pembiayaan secara langsung dengan datang ke bank atau bertemu pegawai
3. Fluktuasi harga emas yang berdampak pada resiko pembiayaan, kenaikan yang tajam harga emas seringkali membuat nasabah menunda pembelian.

4. Kurangnya pemahaman terhadap pembiayaan kepemilikan emas banyak yang menyamakan dengan kredit konvensional

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian, diperlukan adanya penyempitan ruang lingkup agar pembahasan tidak melebar terlalu luas dan tetap terfokus pada pokok permasalahan yang diteliti. Hal ini penting untuk menjaga kedalaman analisis sekaligus mempermudah proses penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi hanya pada pembahasan mengenai Inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Pembahasan terfokus pada strategi inovasi, faktor pendukung dan penghambat, serta peran inovasi pembiayaan kepemilikan emas dalam meningkatkan jumlah nasabah.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Digitalisasi Pembiayaan Kepemilikan Emas diterapkan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan?
2. Bagaimana hasil analisis SWOT inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah KCP Kuningan?
3. Apa saja Inovasi Digital Pembiayaan Kepemilikan Emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan?

4. Bagaimana Dampak Inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas pada peningkatan jumlah nasabah Bank BJB Syariah KCP Kuningan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Menganalisis secara mendalam strategi inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas yang diterapkan di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, meliputi bentuk inovasi, implementasi, serta efektivitasnya dalam menarik minat nasabah.
2. Mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang mendukung serta menghambat inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas, baik dari sisi internal bank (kebijakan, SDM, teknologi) maupun eksternal (tingkat literasi digital, kondisi pasar, dan preferensi nasabah).
3. Mengeksplorasi potensi pengembangan dan tantangan utama inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas, dengan memperhatikan peluang pasar, tren digitalisasi perbankan syariah, serta risiko fluktuasi harga emas yang dapat memengaruhi keberlanjutan produk.
4. Menganalisis apa saja inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas, termasuk faktor layanan, kemudahan akses, penggunaan teknologi digital, serta manfaat produk bagi kebutuhan investasi nasabah.
5. Menganalisis dampak inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas dalam meningkatkan jumlah nasabah, sekaligus mengkaji bagaimana inovasi tersebut dapat memperkuat daya saing Bank BJB Syariah KCP Kuningan di tengah persaingan produk investasi emas antar bank syariah.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi penulis maupun bagi pihak lainnya, dengan uraian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis : Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baru terhadap pengembangan teori inovasi perbankan syariah, khususnya pada produk pembiayaan kepemilikan emas yang masih minim kajian mendalam.
2. Manfaat Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis mengenai inovasi pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan serta dapat memberikan rekomendasi nyata pada pihak terkait dalam mengoptimalkan strategi inovasi PKE.
3. Manfaat Akademik : Penelitian ini belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya dan diharapkan menjadi referensi dan sumber baru bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian lanjutan terkait Inovasi Pembiayaan Kepemilikan Emas.

## **G. Metodologi Penelitian**

Metode Penelitian adalah proses yang digunakan dalam penelitian untuk memahami suatu objek menjadi fokus dari sebuah penelitian. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memilih pendekatan kualitatif dan studi kasus pada suatu objek. Berikut adalah metode penelitian yang diterapkan.

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

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan ( field research) dengan menggunakan metode kualitatif, dan fokus terhadap pemahaman mengenai

permasalahan yang diteliti. penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi yang diteliti., dengan tujuan mendapatkan informasi secara langsung dari Bank BJB Syariah. Penelitian ini juga dilengkapi dengan menggunakan penelitian Pustaka ( *library Research* ), dengan tujuan mengumpulkan data dari sumber seperti buku, jurnal, serta referensi lain terhadap Pembiayaan kepemilikan emas.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Studi Kasus memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan. Kekhususan Subjek yang diteliti terdiri dari suatu unit secara mendalam, sehingga hasilnya merupakan gambaran lengkap atau kasus pada unit itu (Khoiri, 2015). dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam tentang strategi inovasi pembiayaan kepemilikan emas dan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

2. Sasaran, Waktu, dan Tempat Penelitian

a. Sasaran Penelitian

Sasaran pada penelitian ini ditunjukkan kepada Pegawai Bank yang terkait langsung dengan produk Pembiayaan Kepemilikan Emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

b. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 - Februari 2026.

### c. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bank BJB Syariah KCP Kuningan dengan alamat Jl. Siliwangi Kuningan.

### 3. Sumber Data

Penulis menggunakan dua jenis data penelitian berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder:

- a. Data Primer adalah data yang paling penting bagi peneliti ,dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data adalah hasil wawancara mendalam kepada internal bank
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari jurnal , buku,atau data lainnya yang dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan rujukan.

### 4. Teknik Sampling

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan dari pimpinan Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian kualitatif lebih menekankan pada kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden, sehingga informan dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Informan penelitian terdiri dari pegawai bank yang terlibat

langsung dalam pengelolaan dan pelayanan pembiayaan kepemilikan emas serta nasabah pengguna produk tersebut.

Melalui teknik purposive sampling, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Dengan demikian, penggunaan teknik purposive sampling dalam penelitian ini dianggap paling sesuai karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas, sehingga diperlukan informan yang benar-benar memahami proses dan implementasi layanan tersebut. Pemilihan informan secara sengaja memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih fokus, relevan, serta mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan, baik dari sudut pandang pihak bank maupun nasabah pengguna produk.

Adapun persyaratan informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan keterlibatan langsung terhadap produk pembiayaan kepemilikan emas, yaitu pegawai bank yang memahami proses pelayanan dan pengelolaan pembiayaan emas, kemudian sudah berpengalaman di bidang pemasaran pembiayaan emas, sudah menjadi karyawan yang sangat lama di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, serta nasabah yang telah atau sedang menggunakan produk pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang sudah lebih dari satu tahun menggunakan

produk tersebut. Informan dipilih dengan mempertimbangkan pengalaman penggunaan produk, pemahaman terhadap prosedur pembiayaan, serta kesediaan memberikan informasi terkait pengalaman mereka selama menggunakan layanan pembiayaan emas.

Oleh karena itu, teknik ini dinilai efektif dalam mendukung pencapaian tujuan penelitian yang menekankan pada kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan inovasi digitalisasi pembiayaan kepemilikan emas dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan metode kualitatif sebagai berikut :

- a. Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) langsung kepada pegawai Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang menangani Pembiayaan Kepemilikan Emas serta kepada nasabah pengguna produk tersebut. Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya agar informasi yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai pembiayaan, inovasi layanan digital, serta pengalaman nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan emas. wawancara dilakukan secara tatap muka di lingkungan kantor bank dan di tempat yang disepakati bersama informan pada tanggal 13 Oktober 2025 dan pada tanggal 11 November 2025 dilakukan selama

2 kali wawancara yang pertama terhadap Pegawai Bank yang menjabat sebagai Account Officier serta terhadap Nasabah yang sedang melakukan pembiayaan emas di Bank, kemudian wawancara yang kedua di lakukan kembali dengan Pegawai Bank , serta dengan Nasabah dengan tempat yang disepakati bersama informan. agar proses wawancara berjalan dengan nyaman dan data yang diperoleh lebih akurat.

- b. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan nasabah, interaksi pegawai dengan nasabah, serta penggunaan fasilitas layanan yang tersedia.
- c. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti data jumlah nasabah yang di berikan pegawai bank ketika melakukan wawancara pada tanggal 13 Oktober 2025 dengan memperlihatkan tingkat pertumbuhan nasabah pembiayaan kepemilikan emas setiap tahun, dan portofolio pembiayaan kepemilikan emas selama 3 tahun terakhir serta memperlihatkan struktur organisasi Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

#### 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini,teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan model interaktif Miles dan Huberman.Analisis ini dipilih karena penelitian berfokus pada upaya memahami fenomena secara mendalam terkait inovasi pembiayaan

kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, baik dari sisi strategi, faktor pendukung, hambatan, maupun tanggapan nasabah terhadap inovasi yang dilakukan oleh pihak bank

Menurut Miles dan Huberman dalam penelitian (Tremblay et al., 2016) dalam melakukan analisis data kualitatif perlu dilakukan dengan cara interaktif dan berkelanjutan sampai data sudah cukup dan terkumpul. Proses analisis ini terdiri dari tiga tahapan utama yaitu

a. Reduksi Data

Memilih, merangkul dan menyederhanakan hal yang paling penting untuk dapat memperoleh hasil informasi yang relevan dari wawancara. Metode yang dapat digunakan, setelah wawancara peneliti membuat revisi untuk catatan lapangan.

b. Penyajian Data

Setelah selesai tahap reduksi data, kemudian peneliti menyajikan data dengan menyusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan sehingga hal ini dapat memudahkan peneliti untuk mengkaji hasil analisisnya agar dapat mudah sesuai dengan informasi yang dipahami

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah di analisis untuk memperoleh pemahaman mendalam terkait fokus penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan kemudian diseleksi serta dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian.

Selanjutnya, untuk memperdalam analisis strategi inovasi pembiayaan kepemilikan emas, data yang diperoleh dipetakan menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats*). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan produk serta faktor eksternal berupa peluang dan ancaman yang dihadapi Bank BJB Syariah KCP Kuningan dalam pengembangan produk pembiayaan kepemilikan emas.

Melalui analisis tersebut, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran strategi pengembangan produk yang lebih komprehensif berdasarkan kondisi internal dan eksternal yang dihadapi bank.. Dalam pelaksanaannya, analisis SWOT dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi faktor internal dan eksternal berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian faktor-faktor tersebut dikelompokkan ke dalam unsur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan pengembangan pembiayaan kepemilikan emas di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

Selanjutnya, faktor-faktor internal dan eksternal tersebut disusun ke dalam tabel IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*External Factor Analysis Summary*) untuk memperoleh gambaran kuantitatif

mengenai kondisi strategis bank. Setiap faktor diberikan bobot sesuai tingkat kepentingannya, kemudian diberikan rating berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Hasil perkalian antara bobot dan rating menghasilkan skor yang digunakan untuk melihat dominasi faktor kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal.

Skor yang diperoleh kemudian digunakan untuk menentukan posisi strategi dalam kuadran SWOT. Posisi kuadran tersebut menjadi dasar dalam merumuskan alternatif strategi pengembangan produk melalui matriks SWOT yang menghasilkan strategi SO (*Strength–Opportunities*), WO (*Weakness–Opportunities*), ST (*Strength–Threats*), dan WT (*Weakness–Threats*). Dengan demikian, analisis SWOT dalam penelitian ini tidak hanya digunakan sebagai alat identifikasi kondisi internal dan eksternal, tetapi juga sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengembangan pembiayaan kepemilikan emas guna meningkatkan jumlah nasabah di Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

#### Perhitungan IFAS dan EFAS

Dalam penyusunan tabel IFAS dan EFAS, setiap faktor internal dan eksternal diberikan bobot dan rating sesuai tingkat pengaruhnya terhadap pengembangan produk pembiayaan kepemilikan emas. Bobot diberikan pada rentang nilai antara 0,00 sampai 1,00 dengan total keseluruhan bobot berjumlah 1,00. Bobot menunjukkan tingkat kepentingan masing-masing faktor terhadap kondisi strategis bank.

Selanjutnya, setiap faktor diberikan rating yang menggambarkan kondisi aktual organisasi dalam menghadapi faktor tersebut. Rating diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Rating 4 menunjukkan kondisi sangat kuat atau sangat mendukung,
- Rating 3 menunjukkan kondisi cukup kuat atau mendukung,
- Rating 2 menunjukkan kondisi kurang mendukung,
- Rating 1 menunjukkan kondisi sangat lemah atau tidak mendukung.

Skor setiap faktor diperoleh melalui perkalian antara bobot dan rating, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Skor Faktor} = \text{Bobot} \times \text{Rating}$$

Total skor internal diperoleh dari penjumlahan seluruh skor kekuatan dan kelemahan, sedangkan total skor eksternal diperoleh dari penjumlahan skor peluang dan ancaman. Nilai total tersebut digunakan untuk menentukan posisi strategi organisasi dalam kuadran SWOT.

#### Penentuan Posisi Kuadran SWOT

Setelah diperoleh skor total faktor internal dan eksternal melalui IFAS dan EFAS, langkah berikutnya adalah menentukan posisi strategi dalam kuadran SWOT. Penentuan kuadran dilakukan dengan menghitung selisih antara faktor kekuatan dan kelemahan untuk memperoleh nilai sumbu horizontal (X), serta selisih antara peluang dan ancaman untuk memperoleh nilai sumbu vertikal (Y).

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Sumbu X} = \text{Total Skor Kekuatan} - \text{Total Skor Kelemahan}$$

$$\text{Sumbu Y} = \text{Total Skor Peluang} - \text{Total Skor Ancaman}$$

Nilai yang diperoleh kemudian dipetakan dalam diagram kuadran SWOT yang terdiri dari empat posisi strategi, yaitu:

1. Kuadran I (Strategi SO / Agresif) Menunjukkan kondisi organisasi memiliki kekuatan internal yang besar serta peluang eksternal yang tinggi. Strategi yang digunakan berfokus pada pemanfaatan kekuatan untuk menangkap peluang pasar.
2. Kuadran II (Strategi WO / Turnaround) Menunjukkan kondisi organisasi menghadapi kelemahan internal namun memiliki peluang eksternal yang besar. Strategi diarahkan pada perbaikan kelemahan internal agar peluang pasar dapat dimanfaatkan.
3. Kuadran III (Strategi ST / Diversifikasi) Menunjukkan organisasi memiliki kekuatan internal namun menghadapi ancaman eksternal. Strategi diarahkan pada pemanfaatan kekuatan internal untuk menghadapi ancaman pasar.
4. Kuadran IV (Strategi WT / Defensif) Menunjukkan organisasi menghadapi kelemahan internal sekaligus ancaman eksternal, sehingga strategi diarahkan pada upaya bertahan dan meminimalkan risiko.

Melalui penentuan posisi kuadran ini, strategi pengembangan produk pembiayaan kepemilikan emas dapat dirumuskan secara lebih terarah sesuai kondisi internal dan eksternal yang dihadapi Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

#### 7. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dianalisis benar-benar menggambarkan realitas di lapangan. Keabsahan data dijaga melalui penerapan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa

kebenaran data dengan membandingkan berbagai sumber, metode, maupun waktu pengumpulan informasi agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Penelitian mengenai strategi inovasi pembiayaan kepemilikan emas dan pelayanan pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan menggunakan tiga bentuk triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Pertama, Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber penelitian. Sumber data tersebut berasal dari pegawai Bank BJB Syariah KCP Kuningan yang terlibat langsung dalam pengelolaan pembiayaan kepemilikan emas serta nasabah pengguna produk pembiayaan kepemilikan emas.

Melalui perbandingan informasi antara pihak bank dan nasabah, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat mengenai implementasi inovasi, pelayanan pembiayaan, serta pengalaman nasabah dalam menggunakan produk tersebut. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat diuji kebenarannya sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian.

Kedua, triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi yang diperoleh dari pihak bank. Hasil wawancara memberikan pemahaman tentang makna dan pengalaman subjek, observasi lapangan menggambarkan bagaimana pelayanan dan promosi produk dilakukan

secara nyata, sementara dokumentasi seperti brosur, laporan internal, dan data statistik nasabah memperkuat bukti faktual dari hasil wawancara dan pengamatan.

Ketiga, triangulasi waktu diterapkan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda, misalnya saat kegiatan operasional harian dan pada waktu promosi produk. Langkah ini dilakukan untuk melihat konsistensi informasi dan perilaku informan dari waktu ke waktu, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat sesaat tetapi mencerminkan kondisi yang stabil.

Melalui penerapan ketiga bentuk triangulasi ini, peneliti berupaya menjaga kredibilitas (credibility) penelitian agar data yang diperoleh dapat dipercaya dan menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Selain itu, triangulasi juga membantu peneliti menilai keakuratan makna di balik jawaban informan, sekaligus menghindari bias yang mungkin muncul akibat keterlibatan langsung peneliti dalam proses penelitian. (Gülplnar, 2024)

Dengan demikian, teknik triangulasi dalam penelitian ini bukan hanya alat verifikasi data, tetapi juga bagian dari proses reflektif untuk memahami realitas sosial secara lebih utuh. Melalui pengujian silang berbagai sumber, teknik, dan waktu, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat keabsahan yang tinggi serta dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi inovasi pembiayaan kepemilikan emas dan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BJB Syariah KCP Kuningan.

## H. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dan dapat dipahami oleh penulis maupun orang lain, penulisan ini di bagi berdasarkan sistematika, adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

**BAB 1 Pendahuluan**, dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II Kajian Teori**, dalam bab ini berisi tentang teori tentang Transformasi Digital dan Digitalisasi Perbankan, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, Inovasi, Pembiayaan, Pembiayaan Kepemilikan Emas, Kepuasan Nasabah dan Analisis SWOT, ditambah kajian literatur dan kerangka teori.

**BAB III Deskripsi Lokasi Penelitian**, dalam bab ini di uraikan berdasarkan laporan hasil penelitian meliputi: Sejarah, profil singkat, visi dan misi perusahaan, produk dan layanan perusahaan, dan Struktur organisasi

**BAB IV Hasil dan Pembahasan**, dalam bab ini berisi hasil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. selain itu berisi tentang pembahasan dari analisis yang telah dilakukan penulis.

**BAB V Penutup**, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk masukan untuk penelitian selanjutnya, beserta kepustakaan yang diambil penulis sebagai referensi



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**