

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH

DI ERA *SOCIETY* 5.0

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

SALWA AFRONISA AULIA R

41182933200001

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2024 M/1446 H

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH
DI ERA *SOCIETY* 5.0

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah

Oleh

Salwa Afronisa Aulia R

41182933200001

Pembimbing



Rafika Rahmawati, M.Si

NIDN. 0418128801

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

2024 M / 1446 H

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : “STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA *SOCIETY 5.0*” telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi pada tanggal 02 Agustus 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

Bekasi, 02 Agustus 2024

Sidang *Munaqasyah*

Dekan/
Ketua Sidang



Dr. Akmal Rizki Gunawan Hsb, M.A.
NIDN. 0410049201

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap Penguji I



Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.
NIDN. 0418128801

Penguji II : **Purnama Putra, S.Akt., M.Si.**
NIDN. 0405108102

(.....)

Penguji III : **Rizal Pahlevi, Lc., M.Si.**
NIDN. 0419018905

(.....)

Penguji IV : **Isfandayani, S.S., M.Si.**
NIDN. 0419107401

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Salwa Afronisa Aulia R

NPM : 41182933200001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA *SOCIETY 5.0*”** adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 02 Agustus 2024



Salwa Afronisa Aulia R

41182933200001

ABSTRAK

Integrasi teknologi dan manusia merupakan salah satu karakteristik utama dari *Society 5.0*, di mana teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan Internet of Things (IoT) digunakan untuk menciptakan solusi yang lebih personal dan efisien bagi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pengembangan layanan perbankan syariah, integrasi ini membuka peluang baru sekaligus menghadirkan tantangan yang perlu diatasi. Untuk mengoptimalkan pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0* penelitian ini akan melakukan analisis faktor-faktor internal dan eksternal (SWOT) yang mempengaruhi pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*. Selanjutnya yaitu melakukan analisis matriks *Internal Factors Evaluation* (IFE) dan *External Factors Evaluation* (EFE), penelitian ini mendapatkan hasil penilaian melalui 3 narasumber yg *expert* dari industri perbankan syariah yaitu BSI, BTN Syariah dan BCA Syariah. Selanjutnya yaitu analisis matriks Internal dan Eksternal (IE) untuk menentukan posisi dan kuadran strategis. Terakhir adalah analisis melalui matriks SWOT untuk menentukan strategi dalam pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*.

Hasil penilaian faktor internal (IFE) sebesar 3,35 dan faktor eksternal (EFE) sebesar 3,09 mengidentifikasi bahwa pengembangan layanan perbankan syariah berada pada kuadran I yaitu Tumbuh dan Membangun (*Grow and Build*). Kondisi ini menunjukkan perkembangannya sedang meningkat dan berpotensi untuk terus dikembangkan. Berdasarkan kuadran strategis, pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0* berada pada kuadran IA yaitu *Rapid Growth* yang menunjukkan pengembangan dalam kondisi yang baik dan didukung oleh lingkungan internal maupun eksternalnya. Berdasarkan kondisi tersebut, maka strategi utama pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0* yaitu strategi S-O, strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk mengambil peluang yang ada. Strategi S-O berdasarkan hasil analisis SWOT, diantaranya yaitu Pengembangan Aplikasi *Mobile Banking* dengan Fitur-Fitur yang Lebih Inovatif, Promosi Layanan Sosial dan Ekonomi Syariah melalui Digital serta Kolaborasi Internasional untuk Peningkatan Kompetensi SDM Syariah, dengan adanya alternatif strategi tersebut diharapkan dapat memperluas jangkauan layanan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat di kalangan masyarakat yang mencari solusi keuangan yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga bisa meningkatkan *market share* pada perbankan syariah.

Kata Kunci : Strategi, Pengembangan Layanan, SDM, *Society 5.0*

ABSTRACT

The integration of technology and humans is one of the main characteristics of Society 5.0, where advanced technologies such as Artificial Intelligence (AI), Big Data, and the Internet of Things (IoT) are used to create more personalized and efficient solutions for societal needs. In the context of developing Islamic banking services, this integration opens up new opportunities while also presenting challenges that need to be addressed. To optimize the development of Islamic banking services in the era of Society 5.0, this research will analyze the internal and external factors (SWOT) that influence the development of Islamic banking services in this era. Subsequently, an analysis of the Internal Factors Evaluation (IFE) and External Factors Evaluation (EFE) matrices will be conducted, with assessments obtained from three experts from the Islamic banking industry, namely BSI, BTN Syariah, and BCA Syariah. Following this, an analysis of the Internal and External (IE) matrices will be performed to determine the strategic position and quadrant. Finally, a SWOT matrix analysis will be conducted to determine strategies for developing Islamic banking services in the era of Society 5.0.

The evaluation results of the internal factors (IFE) scored 3.35 and the external factors (EFE) scored 3.09, indicating that the development of Islamic banking services is in Quadrant I, which is Grow and Build. This condition shows that the development is on the rise and has the potential to be further expanded. Based on the strategic quadrant, the development of Islamic banking services in the era of Society 5.0 is in Quadrant IA, which is Rapid Growth, indicating that the development is in a good condition and is supported by both internal and external environments. Based on this condition, the main strategy for developing Islamic banking services in the era of Society 5.0 is the S-O strategy, which leverages strengths to seize available opportunities. The S-O strategy, based on the SWOT analysis, includes the development of mobile banking applications with more innovative features, the promotion of Sharia social and economic services through digital channels, and international collaboration to enhance Sharia human resource competencies. These strategic alternatives are expected to expand the service reach and build stronger trust among communities seeking financial solutions aligned with Sharia principles, thereby increasing the market share of Islamic banking.

Keywords: *Strategy, Service Development, Human Resources, Society 5.0*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah di Era *Society 5.0***”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis sangat menyadari betapa luar biasa dukungan, bimbingan, dan semangat yang telah diterima dari berbagai pihak, baik pikiran, waktu, maupun tenaga. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Amin, S.Pd., M.Si selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Bapak Dr. Akmal Rizki Gunawan, Hsb, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi. Serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia membimbing penulis dengan sabar dan memberikan banyak perhatian serta masukan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik

4. Bapak Purnama Putra, S.Akt., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
8. Pimpinan Perpustakaan yang telah memberikan fasilitas untuk penulis selama pengerjaan skripsi.
9. Orang yang paling berharga dalam hidup peneliti yaitu kedua orang tua, Papah dan Mamah. Terimakasih atas segala dukungan sepanjang perjalanan kuliah hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Terima kasih atas kerja keras, kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti yang telah memberikan peneliti kekuatan dan semangat untuk mencapai titik ini. Keberhasilan ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan cinta kalian.
10. Kepada saudara tercinta. Ka Sheila, Ka Putri, Bang Adam dan Ka Rizky. Terimakasih sudah memberikan semangat, nasihat berharga, motivasi dan materil sehingga peneliti bisa sampai di titik ini.
11. Kepada keluarga besar, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.

12. Kepada kakak-kakak cantik yang selalu mendukung peneliti. Ka Anggi, Ka Rizka, Ka Vina, dan Ka Dita.
13. Kepada Syifa Fadhliah yang telah mendampingi, membantu dan berjuang bersama-sama dengan penulis dari awal masuk perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
14. Kepada Thoriq yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah selama penyusunan sehingga membuat peneliti mampu melewati setiap kesulitan.
15. Kepada sahabat-sahabat penulis, Salwa Hypatia dan Siti Fatimatul Muffida yang telah mendampingi penulis selama penyusunan skripsi ini.
16. Kepada teman-teman seperjuangan Umi, Aulia, Niken, Zahra, Lydia, Talida, Mala, Elsa, Alya, Nursaidah, Ade, Gilang, Azmi, Alif, dan Jay yang telah berjuang bersama-sama dalam dunia perkuliahan.
17. Keluarga besar Forum Ekonomi Syariah (FOREKS) yang telah menjadi teman belajar selama masa perkuliahan.

Akhir kata penulis mengharapkan dari penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 02 Agustus 2024

Penulis

Salwa Afronisa Aulia R

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	21
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	21
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	22
1.2.3 Perumusan Masalah	22
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	23
1.3.1. Tujuan Penelitian	23
1.3.2. Manfaat Penelitian	23
1.4 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 <i>Digital Banking</i>	27
2.1.1 Produk dan Layanan Digital Bank Syariah	31

2.2	Perkembangan Era <i>Society</i> 5.0	33
2.3	Sumber Daya Manusia (SDM)	36
2.4	<i>Market Share</i>	38
2.5	Analisis Faktor Internal dan Eksternal (SWOT)	41
2.4.1	Teori IFE & EFE	43
2.4.2	Teori Matriks Internal Eksternal (IE)	45
2.4.3	Teori Matriks SWOT	52
2.6	Review Studi Terdahulu	56
2.7	Kerangka Pemikiran	65
BAB III METODE PENELITIAN		67
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	67
3.2	Jenis Penelitian	67
3.3	Sumber Data	68
3.4	Teknik Pengumpulan Data	69
3.4.1	Wawancara	70
3.4.2	Observasi	71
3.4.3	Kuesioner/Angket	73
3.4.4	Studi Kepustakaan	74
3.5	Teknik Analisis Data	74
3.5.1	Analisis Faktor Internal dan Eksternal (SWOT)	75
3.5.2	Matriks IFE & EFE	78
3.5.3	Matriks IE	82
3.5.4	Matriks SWOT	84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal (SWOT).....	86
4.2 Penilaian Faktor Internal dan Eksternal (IFE & EFE)	91
4.2.1. Penilaian Faktor Internal (IFE).....	93
4.2.2. Penilaian Faktor Eksternal (EFE)	94
4.2.3. Hasil Penilaian Faktor IE (Internal-Eksternal)	95
4.3 Hasil Analisis pada Matriks SWOT dalam Merumuskan Alternatif Strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah di Era <i>Society</i> 5.0	98
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	66
Gambar 3.1. Matriks IE	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kuadran Strategi.....	47
Tabel 2.2. Review Studi Terdahulu	56
Tabel 3.1. Analisis Faktor Internal dan Eksternal	76
Tabel 3.2. Analisis Faktor Eksternal	77
Tabel 3.3 Matriks IFE & EFE	80
Tabel 3.4 Analisis Kuadran Strategi Internal dan Eksternal	84
Tabel 3.5. Matriks SWOT	85
Tabel 4.1. Hasil Identifikasi Faktor Internal	87
Tabel 4.2. Hasil Identifikasi Faktor Eksternal.....	89
Tabel 4.3. Penilaian IFE & EFE.....	91
Tabel 4.4. Hasil Analisis Kuadran Strategi Internal dan Eksternal.....	97
Tabel 4.5. Matriks Hasil SWOT.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sekilas PT.Bank Syariah Indonesia	129
Lampiran 2. Sekilas PT. Bank BCA Syariah	135
Lampiran 3. Sekilas PT.Bank Tabungan Negara Syariah	141
Lampiran 4. Perhitungan penilaian	145
Lampiran 5. Pengisian Kuesioner	146
Lampiran 6. Foto Bersama Narasumber	157
Lampiran 7. Surat Pernyataan Melakukan Penelitian	159
Lampiran 8. SK Dosen Pembimbing dan Penulisan Skripsi	162
Lampiran 9. Frekuensi Bimbingan.....	163
Lampiran 10. Turnitin	166
Lampiran 11. Profil Penulis.....	167