

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era *Society 5.0* saat ini, seluruh perusahaan dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini diimplementasikan pada layanan yang diberikan suatu entitas dengan mengadopsi teknologi tertentu. Perkembangan teknologi dan kebutuhan manusia berubah semakin cepat. Hal ini ditandai dengan setiap perilaku masyarakat yang berpusat pada digitalisasi.<sup>1</sup>

Fukuyama menjelaskan mengenai tahapan masyarakat *Society* berdasarkan sejarah manusia. Pada *Society 1.0* ditandai dengan kegiatan berburu guna memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. *Society 2.0* masyarakat sudah mengenal bercocok tanam dalam memenuhi kebutuhan hidup. Pada *Society 3.0* masyarakat mulai mengenal dan mendalami dunia industri yang dipercaya dapat mempermudah setiap kegiatan guna memenuhi kebutuhan. Teknologi mulai diterapkan dan digunakan dalam memenuhi kebutuhan hidup dan memperoleh informasi pada *Society 4.0*. Pada era *Society 5.0* setiap perilaku kehidupan akan diterjemahkan dengan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) kemudian akan ditransformasikan dengan jutaan data melalui internet (*internet of thing*), era *Society 5.0* adalah dimana manusia dan mesin bekerja sama dalam peningkatan

---

<sup>1</sup> Fajri Dwiayama, "Pemasaran Pendidikan Menuju Era Revolusi Industri 5.0," *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 11, no. 1 (2021): 24–34.

sarana dan efisiensi suatu pekerjaan.<sup>2</sup> Pada *Society 5.0*, tingkat perkembangan *Artificial Intelligence (AI)*, *Robotics Process Automation (RPA)*, *Machine Learning*, *Big Data*, dan *Internet of Things* akan meningkatkan kualitas interaksi antara manusia dan teknologi dalam sebuah simbiosis mutualisme.<sup>3</sup>

Berbeda dengan 4.0 yang lebih menekankan pada digitalisasi, di era 5.0 konsepnya bagaimana memanusiakan manusia dengan teknologi. Konsep ini diprakarsai oleh Jepang dalam rangka refleksi terhadap revolusi teknologi yang semakin pesat sehingga lebih humanistik. Manusia tidak hanya menjadi objek teknologi, tetapi menjadi subjek pengendali dari kemajuan ilmu dan teknologi (*human centered Society*). Konsep ini didasari bahwa jika mengedepankan teknologi tanpa memikirkan sisi kemanusiaan maka dampaknya sangat berbahaya<sup>4</sup>.

Pada dasarnya konsep 4.0 dan 5.0 tidak terdapat perbedaan yang jauh. Jika revolusi industri 4.0 ditandai dengan kemudahan manusia mengakses maupun menyebar informasi melalui media internet, maka *Society 5.0* ditandai dengan semua teknologi menjadi bagian dari kehidupan manusia. Terlihat hampir tidak ada perbedaan dari keduanya, karena masing-masing memanfaatkan kecerdasan

---

<sup>2</sup> Mayumi Fukuyama, “*Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society*,” *Japan Spotlight* 27, no. 5 (2018): 47–50.

<sup>3</sup> Yoshihiko Nagasato, Takashi Yfonaoshimura, and Ryo Shinozaki, “Realizing *Society 5.0: Expectations from Japanese Business*” 38(1) (2018): 3–8.

<sup>4</sup> Halifa Haqqi and Hasna Wijayati, *Revolusi Industri 4.0 Di Tengah Society 5.0: Sebuah Integrasi Ruang, Terobosan Teknologi, Dan Transformasi Kehidupan Di Era Disruptif* (Anak Hebat Indonesia, 2019), 179–81.

buatan untuk kepentingan kehidupan manusia. Namun yang jadi penanda era *society 5.0* adalah dimana manusia dan mesin bekerja sama dalam peningkatan sarana dan efisiensi suatu pekerjaan.<sup>5</sup>

Kemajuan zaman ke era *Society 5.0* memungkinkan terjadinya perubahan peradaban dengan cepat, mengingat tujuan utama dari era tersebut adalah membuka sekat akses teknologi kepada semua masyarakat dunia tanpa memandang status sosial. Akses terhadap perekonomian akan lebih mudah di era *Society 5.0*. Berkembangnya teknologi ikut mewarnai perubahan yang sangat besar pada dunia industri keuangan. Proses transaksi yang dulunya terjadi secara langsung beralih menjadi transaksi tidak langsung atau melalui teknologi dan internet.<sup>6</sup>

Perkembangan teknologi dan internet yang pesat pada sistem industri mempengaruhi perubahan paradigma masyarakat terhadap lembaga keuangan. Masyarakat menjadi semakin selektif dalam memilih layanan dan produk lembaga keuangan berdasarkan preferensi mereka. Akibatnya, hal tersebut berdampak langsung pada perkembangan lembaga keuangan, dimana lembaga keuangan dipaksa untuk menyediakan jasa keuangan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Lembaga keuangan yang tidak mampu

---

<sup>5</sup> Dwiyama, "Pemasaran Pendidikan Menuju Era Revolusi Industri 5.0."

<sup>6</sup> Anita Candra Dewi et al., "Pengaruh Strategi Digital Marketing Melalui Penerapan E-Commerce Dan Media Sosial Pada Era *Society 5.0*," *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science* 1, no. 5 (2023): 1122–31.

menyediakan jasa dan pelayanan yang memuaskan lambat laun ditinggalkan oleh masyarakat. Hal itu juga memicu persaingan antar lembaga keuangan khususnya perbankan.<sup>7</sup>

Pada saat ini perbankan merupakan inti sistem keuangan setiap negara.<sup>8</sup> Bank memiliki kegiatan utama yaitu menghimpun dana (*funding*) dari pihak yang memiliki kelebihan dana untuk kemudian menyalurkannya (*landing*) kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam periode tertentu. Dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman, nyaman dalam transaksi perbankan, kehadiran Bank Syariah merupakan salah satu Jawaban untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan khususnya di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk muslim terbesar di dunia.<sup>9</sup> Bank syariah yang merupakan suatu lembaga keuangan dimana dalam pelaksanaan segala kegiatan keuangannya harus berlandaskan pada prinsip syariah Islam, maka semua transaksi pada bank syariah harus mengikuti kaidah dan aturan yang berlaku pada akad-akad dalam fikih muamalah.<sup>10</sup>

Keberadaan bank syariah di Indonesia didorong oleh keinginan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Islam yang meyakini bahwa bunga adalah riba

---

<sup>7</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global* (Prenada Media, 2017), 7–8.

<sup>8</sup> H Bachtiar Simatupang, “Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia,” *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)* 6, no. 2 (2019): 136–46.

<sup>9</sup> Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, “Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional,” *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58.

<sup>10</sup> SH Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Kencana, 2018).

sehingga dilarang oleh agama<sup>11</sup>. Kemudian dari aspek hukum, yang mendasari perkembangan bank syariah di Indonesia adalah UU No 7 Tahun 1992, dalam UU tersebut prinsip syariah masih samar, yang dinyatakan sebagai prinsip bagi hasil. Prinsip perbankan syariah secara tegas dinyatakan dalam UU No 10 Tahun 1998, yang kemudian diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan UU No 3 tahun 2004 serta UU no 21 tahun 2008. Dengan demikian, perkembangan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dimulai pada tahun 1992.<sup>12</sup>

Kemudian dengan dukungan dari pemerintah yaitu adanya reformasi dalam sektor keuangan termasuk sektor Perbankan melalui penerbitan Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) yang mengintegrasikan berbagai peraturan dalam satu undang-undang dengan menggunakan metode omnibus, pengesahan tersebut dilakukan oleh Presiden Joko Widodo.<sup>13</sup> Melalui penerbitan UU P2SK, diharapkan sektor Perbankan semakin berkembang dan kuat sehingga dapat mengoptimalkan fungsi intermediasi kepada usaha sektor produktif, meningkatkan inklusi dan literasi sektor jasa keuangan, mengembangkan dan memperkuat ekosistem sektor

---

<sup>11</sup> Hatfina Amajida Alifah, Leni Magdalena, and Rizka Aina Sabila, "Bunga Dan Riba Dalam Perspektif Islam," *Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya* 1, no. 5 (2023): 765–76.

<sup>12</sup> Fitri Komariyah and Ali Farhan, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Sidoarjo Dan Surabaya," *Media Mahardhika* 18, no. 3 (May 31, 2020): 341–44, <https://doi.org/10.29062/mahardika.v18i3.172>.

<sup>13</sup> "Presiden Sahkan RUU P2SK Menjadi Undang-Undang," accessed January 2, 2024, <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/siaran-pers/Presiden-Sahkan-RUU-P2SK>.

keuangan, terciptanya sinergi dan koordinasi yang baik antar regulator serta meningkatkan daya saing masyarakat sehingga dapat berusaha secara efektif dan efisien. Pada akhirnya sektor Perbankan syariah dapat meningkatkan kontribusinya dalam mendorong pertumbuhan perekonomian nasional<sup>14</sup>.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pertumbuhan aset keuangan syariah Indonesia telah mencapai Rp2.450,55 triliun atau sekitar USD163,09 miliar posisi per Juni 2023. Angka tersebut menunjukkan pertumbuhan sebesar 13,37 persen (yoy) dengan *market share* sebesar 10,94 persen terhadap total keuangan nasional. Perkembangan yang positif ini menunjukkan bahwa sektor keuangan syariah memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi secara nasional. Kemudian industri perbankan syariah nasional berhasil mencatatkan pertumbuhan yang cukup baik. Terbukti, posisi per Juni 2023 *market share* perbankan syariah di Indonesia tumbuh menjadi 7,31 persen dari total industri perbankan nasional<sup>15</sup>. Meskipun pertumbuhannya masih relatif lambat dibandingkan dengan perbankan konvensional. Faktor-faktor yang mendukung pertumbuhan ini meliputi meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap prinsip-

---

<sup>14</sup> "OJK Institute," accessed January 2, 2024, <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/2534/mengenal-lebih-jauh-pengaturan-uu-p2sk-dalam-rangka-penguatan-sektor-perbankan>.

<sup>15</sup> Irawati, "Pangsa Pasar Tumbuh, Aset Keuangan Syariah Tembus Rp2.450,55 Triliun," *Infobanknews* (blog), October 13, 2023, <https://infobanknews.com/pangsa-pasar-tumbuh-aset-keuangan-syariah-tembus-rp2-45055-triliun/>.

prinsip syariah, dukungan pemerintah, serta inovasi produk dan layanan yang terus berkembang.

Di era *Society 5.0* perbankan syariah menghadapi persaingan yang semakin ketat, modernisasi dan globalisasi menjadi salah satu alasan yang mengarah pada kemajuan dan perubahan dimana teknologi informasi dan kecerdasan buatan menjadi pendorong utama transformasi. Oleh karena itu, industri perbankan syariah harus terus berinovasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat guna memenangkan persaingan.<sup>16</sup> Perbankan syariah harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Dimana perkembangan tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi kemudahan-kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini yang telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik.<sup>17</sup>

Kinsey dalam Sonia menyatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang sudah masuk ke industri perbankan, layanan dari bank telah mengalami perubahan kepada layanan perbankan berbasis digital yaitu

---

<sup>16</sup> Nur Aeni and Muhamad Ekhsan, "Pengaruh *Brand image* Terhadap Keputusan Pembelian Yang Di Mediasi Brand Trust," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (December 29, 2020): 377–86, <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.331>.

<sup>17</sup> Ridwan Muchlis, "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)," *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (November 8, 2018): 335, <https://doi.org/10.30821/ajei.v1i1.2735>.

layanan yang fokus kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital melalui penyediaan perangkat atau aplikasi yang merupakan bagian dari saluran distribusi bank<sup>18</sup>. Layanan perbankan berbasis digital dapat diakses kapan pun (*any time*) dan di mana pun (*any where*). Dengan demikian operasional bank dapat dilakukan secara efisien dan pelayanan kepada nasabah dapat terjaga.

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) dalam databoks, sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Nilai itu mencakup berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking*<sup>19</sup>. Dan penggunaan digital banking juga berpengaruh positif terhadap pertumbuhan *market share* perbankan syariah, karena fitur layanan *E-banking* yang diberikan memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam bertransaksi.<sup>20</sup>

Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan *online* dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital, kecerdasan buatan dan

---

<sup>18</sup> Sonia Barquin, HV Vinayak, and D Shrikhande, "Asia's Digital Banking Race: Giving Customers What They Want'," *Global Banking*, April, 2018, 1–16.

<sup>19</sup> "Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir | Databoks," accessed January 2, 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>.

<sup>20</sup> Selvi Adelia, Sri Andriani, and Nova Adhytia Ananda, "Analisis Faktor – Faktor Keuangan Dan Aspek Teknologi Terhadap Market Share Perbankan Di Indonesia Periode 2013-2017," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 3, no. 2 (December 15, 2018), <https://doi.org/10.37673/jebi.v3i2.38>.

interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan inovasi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Saat ini, banyak bank yang sudah mulai mengembangkan fitur-fitur perbankan digital mereka<sup>21</sup>. Pemanfaatan teknologi untuk keperluan bertransaksi menjadi hal utama yang perlu diperhatikan, sebab mobilitas yang tinggi, gaya hidup dan faktor kebutuhan membuat transaksi perbankan dapat dilakukan di mana saja, otomatis bank harus bisa menyesuaikan diri dengan ritme tersebut. Dalam hal peningkatan layanan ini bank syariah harus bersifat adaptif terhadap kebutuhan nasabah serta lebih inovatif dalam membuat terobosan-terobosan baru untuk memanjakan nasabah.

Tidak hanya sebagai penyediaan aplikasi dan website untuk bertransaksi saja, digitalisasi perbankan juga dilakukan pada kantor-kantor cabang perbankan yang ada di Indonesia. Misalnya, saat ini beberapa bank sudah memiliki aplikasi untuk reservasi nomor antrean yang digunakan untuk mencetak transaksi tabungan dan mengganti buku tabungan sudah bisa dilakukan melalui mesin. Bahkan untuk membuka rekening pun kini sudah dapat dilakukan secara *self service* oleh nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang lagi.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Rika Mawarni, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19," *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 (July 17, 2021): 39–54, <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v9i2.233>.

<sup>22</sup> Annisa Indah Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32–41.

Teknologi digital akan terus mengubah lanskap perbankan di Indonesia. Dalam penelitian Barquin<sup>23</sup>, survei terhadap pelanggan layanan jasa keuangan di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam penggunaan internet dan *mobile banking* yang menyoroti pentingnya saluran digital dalam membangun loyalitas dan menghasilkan pertumbuhan bagi lembaga keuangan. Perbankan digital yang awalnya merupakan aplikasi dengan fungsi transaksi standar, namun kini telah menjadi aplikasi dengan fungsi yang beragam. Mulai dari pembukaan rekening tabungan dan investasi, penarikan tanpa kartu, penyelesaian bruto *real-time*, penukaran poin belanja, dan beberapa jenis transaksi lainnya. Digitalisasi pada bank dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Sebagai sektor jasa, perbankan sangat mementingkan kepuasan nasabah.

Perbankan syariah tidak hanya bersaing dengan bank lainnya yaitu konvensional, melainkan juga akan bersaing dengan perusahaan teknologi keuangan lainnya yang sama-sama saling memberikan keamanan ataupun kenyamanan bagi para penggunanya. Sehingga terdapat beberapa strategi yang dilakukan perbankan syariah dalam mengikuti era digital saat ini yaitu dengan memberikan bentuk pelayanan dan perhatian yang baik kepada nasabah serta berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah, seperti *internet banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*. Dalam hal ini bank dapat bekerja sama dengan

---

<sup>23</sup> Sonia Barquin et al., "Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth," *McKinsey & Company*, February 6 (2019).

operator seluler lainnya, sehingga telah dipasang kartu SIM (*Mobile Chip Card*) dan *Global for Mobile Communication* (GSM) dengan program khusus agar dapat melakukan operasional perbankan, sehingga sangat memudahkan semua pihak terutama pada proses transaksi pelanggan yang akan lebih sangat praktis dan aman<sup>24</sup>

Karena di era *Society 5.0*, teknologi semakin menyatu dalam kehidupan sehari-hari sehingga menjadikan keterlibatan nasabah itu suatu keharusan, dan bukan sekadar keinginan. Masyarakat menginginkan pengalaman yang lebih baik dan lebih mudah dalam berinteraksi dengan layanan perbankan. Untuk tetap relevan dan kompetitif, bank syariah perlu menyesuaikan diri dengan harapan-harapan tersebut. Meningkatnya keterlibatan pelanggan bukan hanya sekadar menyediakan layanan dasar, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi individu. Hal ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.<sup>25</sup> Oleh karena itu, menekankan keterlibatan nasabah bukan hanya strategi bisnis yang efektif, tetapi juga menjadi kebutuhan mendesak dalam menghadapi perubahan dinamis dalam industri perbankan.

---

<sup>24</sup> Muzayyana Tartila, "Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3310–16.

<sup>25</sup> Rashed Al Karim, Md Karim Rabiul, and Sakia Kawser, "Connecting E-Customer Relationship Management and e-Loyalty to Willingness to Recommend a Bank Service: The Sequential Mediating Roles of e-Satisfaction and e-Service Quality," *Global Knowledge, Memory and Communication*, November 21, 2023, <https://doi.org/10.1108/GKMC-05-2023-0176>.

Dalam rangka penyesuaian, perbankan syariah harus berorientasi kepada layanan yang berkualitas dan sesuai dengan perkembangan era *Society 5.0*. Karena Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan berdampak terhadap kepuasan nasabah yang dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah untuk menggunakan layanan perbankan secara berkelanjutan di masa mendatang<sup>26</sup>. Perbankan syariah diharapkan untuk mengoptimalkan jasa layanan, terutama layanan berbasis digital *banking*. Hal tersebut memiliki tujuan agar perbankan syariah mampu menjangkau masyarakat yang selama ini sulit mengakses bank syariah, serta menciptakan layanan yang efektif, efisien, aman, lebih dekat dengan masyarakat serta lebih mudah diaplikasikan dengan biaya yang terjangkau dan cepat.<sup>27</sup>

Ukuran layanan perbankan syariah di era *Society 5.0* dapat dilihat dari digitalisasi, keamanan, aksesibilitas keuangan, dan edukasi finansial. Digitalisasi melalui aplikasi *mobile* dan internet *banking* serta digital *onboarding* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan membuka rekening. Keamanan menjadi fokus utama dengan adopsi teknologi seperti *blockchain* dan *smart contracts* untuk memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Aksesibilitas layanan bank syariah diukur dari inklusi keuangan dan

---

<sup>26</sup> Rizal Zulkarnain and Agus David Ramdansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2020): 87–110.

<sup>27</sup> Indar Fauziah Ulfah and Yosi Safri Yetmi, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Analytical Tools Dan Analisis Swot," *Ekonomi Bisnis* 26, no. 2 (2020): 343–57.

penggunaan *e-wallet* serta sistem pembayaran *QR code*, sementara edukasi finansial melalui program digital meningkatkan literasi masyarakat tentang keuangan syariah.<sup>28</sup> Dalam konteks perbankan syariah, Nasabah cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, tidak hanya dari segi kecepatan dan keefisienan, tetapi juga dari segi kepatuhan terhadap prinsip syariah. Ini menjadikan kualitas layanan sebagai hal yang kritis untuk diperhatikan oleh bank syariah dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah mereka.<sup>29</sup>

Karena Integrasi Teknologi dan Manusia Salah satu karakteristik utama *Society 5.0*.<sup>30</sup> Maka Sumber Daya Manusia (SDM) pada perbankan syariah juga perlu memiliki kompetensi teknis yang sesuai dengan perkembangan teknologi di era *Society 5.0*. Beberapa keterampilan teknis yang dibutuhkan meliputi pemrograman dan pengembangan perangkat lunak untuk menciptakan solusi digital yang inovatif, analisis data dan Big Data untuk membuat keputusan yang lebih tepat, keamanan siber untuk melindungi data dan sistem perbankan, serta pengetahuan dalam AI dan pembelajaran mesin untuk mengembangkan layanan otomatis dan personalisasi.<sup>31</sup> Keterampilan teknis ini esensial untuk memastikan

---

<sup>28</sup> Tempo, "Layanan Digital Keuangan Di Era *Society 5.0*," Tempo, November 25, 2021, <https://koran.tempo.co/read/info-tempo/469813/layanan-digital-keuangan-di-era-Society-5-0>.

<sup>29</sup> Illa Susanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Garut," *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (November 30, 2023): 38–44, <https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12>.

<sup>30</sup> "Alumni BSI - Home," accessed August 13, 2024, <https://alumni.bsi.ac.id/alumnicareer-detail/Society-5.0:-transformasi-masyarakat-dalam-era-digital>.

<sup>31</sup> Bambang Niko Pasla, "*Society 5.0*: Implikasi Bagi Individu dan Masyarakat," *BAMS* (blog), January 30, 2023, <https://pasla.jambiprov.go.id/Society-5-0-implikasi-bagi-individu-dan-masyarakat/>.

layanan perbankan syariah dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan nasabah.

SDM juga perlu memiliki keterampilan non-teknis yang mendukung adaptasi dan implementasi teknologi. Kemampuan komunikasi dan kolaborasi sangat penting untuk bekerja dalam tim yang beragam dan berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pemangku kepentingan.<sup>32</sup> Keterampilan pemecahan masalah dan inovasi membantu dalam mengidentifikasi masalah dan menciptakan solusi kreatif, sementara manajemen perubahan diperlukan untuk mengelola dan memimpin inisiatif transformasi digital. Kombinasi keterampilan teknis dan non-teknis ini memungkinkan tenaga kerja untuk berfungsi secara efektif dalam lingkungan kerja yang dinamis dan berorientasi teknologi.<sup>33</sup>

Mengembangkan SDM yang terampil dan paham teknologi di perbankan syariah menjadi sebuah tantangan. Kurangnya pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan teknologi terbaru adalah salah satu hambatan utama.<sup>34</sup> Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari SDM yang nyaman dengan metode kerja tradisional dapat menghambat adopsi teknologi baru. Keterbatasan anggaran untuk investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM juga menjadi tantangan

---

<sup>32</sup> Harries Madiistriyatno and Zakiyya Tunnufus, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola Potensi Individu Dalam Perusahaan* (Indigo Media, 2024).

<sup>33</sup> Didit Darmawan et al., *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

<sup>34</sup> OJK Institute, "Masalah SDM Di Bank Syariah Masih Akan Selalu Menghantui Keberadaan Bank Syariah," OJK, July 31, 2023, <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/news/read/1165/masalah-sdm-di-bank-syariah-masih-akan-selalu-menghantui-keberadaan-bank-syariah>.

signifikan.<sup>35</sup> Untuk mengatasi tantangan ini, perbankan syariah perlu mengadopsi strategi pengembangan SDM yang efektif. Maka dari itu peneliti ingin meneliti bagaimana pengembangan layanan digital dan SDM pada perbankan syariah di Indonesia melalui 3 bank syariah.

Bank yang telah bertransformasi ke arah digitalisasi yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang industri perbankan berbasis syariah. Saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia<sup>36</sup>. Jumlah pengguna *mobile banking* BSI saat ini sebanyak 6,3 juta dengan volume transaksi sebanyak 467 triliun per Desember 2023. Dari seluruh pembukaan rekening, sebanyak 86% merupakan *online on boarding*. Kemudian dari jumlah transaksinya, sebanyak 97% yang menggunakan layanan digital.<sup>37</sup>

BSI juga berhasil meraih peringkat pertama untuk Performa Terbaik *Mobile Banking* BUS Tahun 2023 – 2024.<sup>38</sup> Memiliki performa terbaik dalam mobile banking menjadikan BSI sebagai subjek yang sangat cocok untuk penelitian. Dimana pada Era *Society 5.0* menuntut integrasi teknologi canggih

---

<sup>35</sup> Meenakshi, "Learning and Development Challenges in the Workplace," July 10, 2023, 7, <https://techademy.com/resources/blogs/training-and-development-challenges-in-todays-workplace/>.

<sup>36</sup> BSI, "Informasi Perusahaan," accessed July 6, 2024, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

<sup>37</sup> Zefanya Aprilia, "Digitalisasi BSI Makin Ekspansif, Belanja IT Tahun Ini Rp 1,5 T," CNBC Indonesia, February 1, 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240201135008-17-510865/digitalisasi-bsi-makin-ekspansif-belanja-it-tahun-ini-rp-15-t>.

<sup>38</sup> BSI, "BSI Berhasil Meraih Peringkat Pertama Untuk Performa Terbaik Mobile Banking BUS Tahun 2023 - 2024," Instagram, May 9, 2024, <https://www.instagram.com/p/C6vgZqMrHdV/>.

dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam layanan keuangan. Mobile banking, sebagai salah satu teknologi inti dalam layanan digital, menjadi indikator penting bagaimana bank beradaptasi dengan tuntutan era yang mengedepankan kenyamanan, kecepatan, dan aksesibilitas.

Selanjutnya yaitu PT. Bank BCA Syariah Tbk, Seiring dengan perkembangan kebutuhan nasabah, BCA Syariah mulai mengembangkan layanan *mobile banking* yang disebut *BCA Syariah Mobile*. Kurang lebih dua bulan sejak diluncurkan, pembukaan rekening *online* BCA Syariah meraih 233 ribu pembukaan rekening baru di Agustus 2023. Frekuensi transaksi BCA Syariah Mobile mencapai 63% dari keseluruhan transaksi nasabah di BCA Syariah. Transaksi di cabang sebesar 3%, sementara ATM dan EDC secara total mencapai 33% dan sisanya pada internet banking sebesar 1%. *BCA Syariah Mobile* menjadi alat transaksi yang paling banyak digunakan karena kemudahannya dapat digunakan kapan pun dan dimana pun.<sup>39</sup>

Salah satu misi perusahaan Bank BCA Syariah yaitu Mengembangkan SDM dan infrastruktur yang andal sebagai penyedia jasa keuangan syariah dalam rangka memahami kebutuhan dan memberikan layanan yang lebih baik bagi nasabah.<sup>40</sup> pendekatan tersebut, merupakan elemen penting dalam pengembangan

---

<sup>39</sup> “BCA Syariah Tingkatkan Keamanan Transaksi Nasabah,” accessed July 6, 2024, <https://www.bcasyariah.co.id/pengguna-mobile-banking-terus-tumbuh-bca-syariah-tingkatkan-keamanan-transaksi-nasabah>.

<sup>40</sup> BCA Syariah, “Visi dan Misi,” accessed August 8, 2024, <https://www.bcasyariah.co.id/visi-dan-misi->

layanan di era *Society 5.0*. Dengan meneliti Bank BCA Syariah, peneliti dapat mengkaji secara mendalam bagaimana strategi pengembangan layanan dan SDM bank syariah terhadap peningkatan daya saing dan kepuasan nasabah dalam pasar perbankan syariah yang semakin digital dan kompetitif.

Kemudian yaitu PT. Bank Tabungan Negara Tbk juga memiliki layanan digital, yaitu *BTNS mobile* yang memungkinkan pelanggan mendapatkan layanan secara *online*.<sup>41</sup> BTN Syariah juga memiliki peran strategis dalam transformasi digital layanan perbankan syariah di Indonesia, khususnya dalam mendukung kebutuhan pembiayaan perumahan berbasis syariah. Dibuktikan dengan diraihnya penghargaan internasional *The Best Islamic Project Finance House 2023* pada ajang *Euromoney Awards or Excellence 2023* di Dubai, karena peran BTN Syariah sangat signifikan dalam pembiayaan perumahan berbasis syariah di Indonesia.<sup>42</sup> Fokus BTN Syariah pada sektor perumahan memungkinkan penelitian ini untuk mengeksplorasi pengembangan layanan pembiayaan dalam konteks digital yang lebih luas.

Studi ini didasarkan pada sejumlah investigasi lain yang telah menunjukkan bagaimana layanan digital berpengaruh terhadap bank syariah.

---

<sup>41</sup> BTN Syariah, "BTN Syariah Mobile Banking Easy and Secure Transactions," BTN, accessed July 31, 2024, <https://www.btn.co.id/MII/Corporate/Home/Syariah/Individual/Jasa-Layanan/e-Channels/BTN-Syariah-Mobile-Banking>.

<sup>42</sup> Jafkar Shodik, "BTN Syariah Sabet The Best Islamic Project Finance House 2023 Euromoney," *BTN*, June 22, 2023, <https://www.btn.co.id/id-ID/About/Gallery/News/Press-Conference/Listing/2024/07/10/Keren-BTN-Syariah-Sabet-The-Best-Islamic-Project-Finance-House-2023-Euromoney>.

Menurut penelitian Niken et al<sup>43</sup>, menyatakan Strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri menurut perspektif manajemen pemasaran, telah dilakukan dengan tepat dan dapat menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Hal ini dibuktikan dengan produk layanan mobile banking yang disediakan mempunyai manfaat yang dapat mempermudah nasabah maupun calon nasabah.

Penelitian Aripin et al<sup>44</sup>, menyatakan bahwa perkembangan teknologi yang berlangsung dengan cepat dan diiringi dengan perilaku nasabah yang berubah telah menuntut bank syariah untuk segera bertransformasi kepada pemanfaatan digital secara maksimal karena hal tersebut dapat menjadikan pelayanan bank berjalan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat meningkatkan akses keuangan masyarakat dan penggunaan bank syariah.

Diperkuat oleh Asti et al<sup>45</sup>, Penggunaan teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting. Penerapan Digitalisasi pada Bank Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dari penelitian-penelitian tersebut dapat

---

<sup>43</sup> Niken Larassati and Ahmad Fauzi, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri," *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (September 30, 2022): 202–17, <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>.

<sup>44</sup> Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (June 24, 2022): 29–45, [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362).

<sup>45</sup> Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Inovator* 7, no. 1 (October 29, 2018): 14, <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.

disimpulkan bahwa penggunaan digital *banking* telah menyebabkan peningkatan pendapatan dan laba pada perbankan, sehingga bank syariah harus lebih inovatif dalam mengembangkan layanan melalui teknologi digital.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian ketiganya yaitu, penelitian Niken et al. berfokus pada penggunaan *mobile banking* untuk meningkatkan kualitas layanan dan menarik minat nasabah di BSI Trade Center. Sebaliknya, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi inovatif dalam pengembangan layanan perbankan syariah dalam konteks kemajuan teknologi dan digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi canggih seperti AI, IoT, dan Big Data yang menjadi ciri khas era *Society 5.0*. Perbedaan selanjutnya pada penelitian Aripin et al membahas penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan akses keuangan di bank syariah. Sementara itu, penelitian ini memiliki penekanan pada bagaimana bank syariah dapat memanfaatkan berbagai teknologi canggih untuk meningkatkan *market share* dan beradaptasi dengan perubahan digital yang lebih luas. Terakhir perbedaan pada penelitian Asti et al. menekankan bahwa penerapan digitalisasi pada bank syariah dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah melalui penggunaan teknologi dan informasi, pada penelitian ini juga berfokus pada digitalisasi perbankan syariah tetapi juga menyoroti peran penting pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang adaptif dan terampil dalam menghadapi perubahan teknologi.

Langkah awal yang peneliti gunakan untuk memetakan arah strategis adalah pemahaman dan analisis yang mendalam melalui studi pustaka terkait lingkungan eksternal terutama kondisi persaingan di dalam industri, maupun lingkungan internal perbankan syariah khususnya sumber daya dan kemampuan inti perusahaan. Kondisi lingkungan internal berupa kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*) serta faktor eksternal berupa peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*). Kemudian setelah mendapatkan faktor internal dan eksternal terhadap pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*, peneliti menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden adalah 3 orang yang paham mengenai kondisi layanan perbankan syariah yaitu Kepala Cabang, *Branch Office Service Manager*, dan *Assistant Officer* Pembelajaran SDM. Data yang diperoleh akan digunakan untuk mengetahui skor faktor internal dan faktor eksternal serta pengaruhnya terhadap pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*. penilaian faktor internal dan eksternal dilakukan dengan analisis *internal factor evaluation* (IFE) dan *eksternal factor evaluation* (EFE). Tahap selanjutnya adalah penentuan kuadran dan posisi strategi menggunakan *Internal External Matrix* (IE Matrix). Setelah itu melakukan Analisis menggunakan matriks SWOT untuk merumuskan alternatif strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah di Era *Society 5.0*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin meneliti terkait pengembangan layanan Perbankan Syariah di era *Society 5.0* untuk meningkatkan

*market share* perbankan syariah di Indonesia dan juga melakukan perumusan alternatif strategi untuk diimplementasikan pada perbankan syariah. Maka dari itu, peneliti memilih topik dengan judul **”Strategi Pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*”**.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perubahan perilaku masyarakat dalam bertransaksi menunjukkan bahwa kebutuhan akan digitalisasi dan teknologi semakin meningkat. Karena saat ini, teknologi digital sudah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat.
2. Perubahan pada era yang telah mencapai *Society 5.0* menuntut bank syariah untuk mengikuti perkembangan teknologi agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.
3. Adanya kesenjangan antara keterampilan digital yang dibutuhkan dan keterampilan yang dimiliki oleh SDM atau tenaga kerja saat ini.
4. *Market share* perbankan syariah di Indonesia masih rendah karena persaingan dengan perbankan konvensional yang lebih dominan membuat perbankan syariah sulit bersaing. Selain itu, kurangnya produk dan layanan yang inovatif.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Untuk mencegah penelitian berjalan terlalu jauh, peneliti membatasi masalahnya. Batasan ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pencarian ditargetkan dan memaksimalkan hasil pencairan. Berikut batasan masalah pada penelitian ini :

1. Narasumber pada penelitian ini yaitu yaitu responden yang *expert* pada bidang perbankan syariah dan memahami layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*. Sehingga meliputi kepala cabang, *Branch Office Service Manager*, dan *Assistant Officer* Pembelajaran SDM.
2. Lokasi penelitian ini adalah bank syariah di Indonesia, yang dipilih karena perbankan syariah di Indonesia memiliki potensi besar dalam meningkatkan *market share* dan layanan digitalnya mulai berkembang, serta area ini mudah diakses oleh peneliti..

### 1.2.3 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apa saja faktor internal dalam pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*?
2. Apa saja faktor eksternal dalam pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*?

3. Bagaimana strategi pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society* 5.0 untuk meningkatkan *Market Share*?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam permasalahan ini adalah :

1. Mengetahui Apa saja faktor internal dalam pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society* 5.0
2. Mengetahui Apa saja faktor eksternal dalam pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society* 5.0
3. Mengetahui Strategi untuk pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society* 5.0 dalam upaya meningkatkan *market share* perbankan syariah.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi tambahan pengetahuan kepada masyarakat mengenai bank syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan

dapat digunakan sebagai literatur untuk acuan dalam penelitian lain terkait dengan Strategi pengembangan layanan perbankan syariah di era *Society 5.0*.

## 2. Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh industri perbankan syariah untuk mengimplementasikan strategi yang baik dalam mengembangkan layanan di era *Society 5.0* serta sebagai aspek pertimbangan untuk meningkatkan *market share* perbankan syariah di era *Society 5.0*.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Agar diperoleh penelitian yang sistematis, maka penulis menguraikan rincian setiap bab termasuk sub bab didalamnya. Rincian tersebut adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama berupa pendahuluan, bagian pendahuluan ini berisi gambaran umum penulisan penelitian ini, kemudia mengerucut pada masalah yang akan ditelitti. Pendahuluan berisi terkait latar belakang masalah yang menjelaskan mengapa penelitian ini dilakukan, pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang merupakan gambaran tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti baik berupa manfaat secara teori maupun praktisi, serta merupakan gambaran secara singkat alur penyusunan penelitian ini.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mencakup landasan teori yang menyajikan konsep-konsep dan teori dasar yang relevan dengan topik penelitian, memberikan dasar pemahaman yang diperlukan untuk analisis. Selanjutnya, bab ini mengulas hasil penelitian terdahulu yang relevan, termasuk temuan, metodologi, dan kontribusi masing-masing studi, untuk memberikan konteks dan membandingkan dengan penelitian saat ini. Terakhir, kerangka berpikir dijelaskan untuk menggambarkan bagaimana teori dan penelitian sebelumnya digunakan untuk membangun pemahaman tentang masalah yang diteliti, serta merancang metodologi dan analisis data.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup informasi mengenai waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian yang digunakan, serta sumber data yang relevan. Selain itu, bab ini juga menjelaskan teknik pengumpulan data yang diterapkan, yaitu wawancara, observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan, serta bagaimana masing-masing teknik digunakan dalam proses penelitian.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup hasil identifikasi faktor internal dan eksternal untuk analisis strategi, penilaian menggunakan matriks IFE dan EFE untuk

mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Selanjutnya, posisi strategi ditentukan melalui matriks IE, dan alternatif strategi dirumuskan dengan analisis matriks SWOT untuk merumuskan strategi optimal berdasarkan temuan tersebut.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir mencakup kesimpulan dari penelitian, serta saran untuk masyarakat, perbankan syariah, dan peneliti selanjutnya. Kesimpulan menyajikan ringkasan temuan utama, sementara saran untuk masyarakat berfokus pada pemanfaatan layanan perbankan syariah, untuk regulator perbankan syariah berfokus pada perbaikan layanan, dan untuk peneliti selanjutnya mencakup rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**