

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Selvi, 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>.
- adminlp2m. "Analisis Internal: Definisi Dan Mengapa Ini Penting Bagi Perusahaan." *Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* (blog), June 4, 2022. <https://lp2m.uma.ac.id/2022/06/04/analisis-internal-definisi-dan-mengapa-ini-penting-bagi-perusahaan/>.
- Aeni, Nur, 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>.
- Ahdiat, Adi. "Jenis Layanan Inovasi Keuangan Digital di Indonesia dan Jumlah Unit Usahanya (Januari 2023)." Databoks, February 17, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/17/awal-2023-ada-15-jenis-layanan-inovasi-keuangan-digital-di-indonesia>.
- Ahmadi, Ahmadi. "Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun)." *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 2, no. 1 (December 10, 2020): 47–60. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.413>.
- Alam, M Muzirul, Putri Amalia Zahra, Citra Nur Islamiyah, and Auliyah Diana Diva. "Implikasi Standar Moneter Internasional Dalam Perkembangan Short Term Moneter Syariah." *IQTISODINA* 7, no. 1 (2024): 121–30.
- Alghiffari, Abidzar Pahlevi, and Ina Oktaviana Matusin. "Antecedents of Customer Loyalty on AI Chatbot Users in Banking Applications." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (August 31, 2023): 18915–27. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.9380>.
- Alifah, Hatfina Amajida, Leni Magdalena, and Rizka Aina Sabila. "Bunga Dan Riba Dalam Perspektif Islam." *Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya* 1, no. 5 (2023): 765–76.
- "Alumni BSI - Home." Accessed August 13, 2024. <https://alumni.bsi.ac.id/alumnicareer-detail/Society-5.0:-transformasi-masyarakat-dalam-era-digital>.

- Amiruddin, Muhammad Hanif, Deny Andesta, and Dzakiyah Widyaningrum. "Pendekatan Metode SWOT Dan QSPM Pada Strategi Pemasaran Produk Petis Udang ( Studi Kasus: Ud. Sahabat Barokah Di Desa Sungonlegowo )." *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)* 1, no. 4 (July 5, 2021): 489. <https://doi.org/10.30587/justicb.v1i4.2822>.
- Aprilia, Zefanya. "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>.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (July 1, 2023): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Arini Novandalina, SE, and H Gatot Wijayanto. *Membangun Keuangan Berbasis Fintech: Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah*. Feniks Muda Sejahtera, 2024.
- Azis, Moch Nur, Djamaludin Malik, and Leonardo Budi Hasiholan. "Swot Analysis in the Implementation of Marketing Strategies for Ace Hardware Companies." *Journal of Management* 5, no. 5 (2019).
- Bahanan, Muhammad, and Muhammad Wahyudi. "Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Blockchain Dalam Transaksi Keuangan Pada Perbankan Syariah." *I'THISOM: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2023): 43–54.
- Barquin, Sonia, Guillaume de Gantès, HV Vinayak, and Duhita Shrikhande. "Digital Banking in Indonesia: Building Loyalty and Generating Growth." *McKinsey & Company*, February 6 (2019).
- Barquin, Sonia, HV Vinayak, and D Shrikhande. "Asia's Digital Banking Race: Giving Customers What They Want'." *Global Banking*, April, 2018, 1–16.
- BASRA. "Ini Kendala Jaringan Teknologi 5G Belum Merata Di Indonesia." *Berita Anak Surabaya*, February 15, 2023. <https://kumparan.com/beritaanak-surabaya/ini-kendala-jaringan-teknologi-5g-belum-merata-di-indonesia-1zq4TBHWwUy>.
- BCA Syariah. "Edukasi dan Penyerahan Dana Zakat," March 26, 2024. <https://www.bcasyariah.co.id/edukasi-dan-penyerahan-dana-zakat-bca-syariah-dan-baznas-ajak-nasabah-berzakat-melalui-mobile-banking>.
- . "Visi dan Misi." Accessed August 8, 2024. <https://www.bcasyariah.co.id/visi-dan-misi->

- “BCA Syariah Mobile.” Accessed July 31, 2024. <https://www.bcasyariah.co.id/bca-syariah-mobile>.
- “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>.
- Benu, Yessi Susan Intan P., Shulbi Muthi Sabila Salayan Putri, Siswahyudianto, Cahya Fajar Budi Hartanto, Ria Marginingsih, Agus Supriyanto, Ida Ayu Kartika Maharani, and Abdurohim. *Human Resource Management (HRM) in Industry 5.0*. Zahir Publishing, n.d.
- Binus Univesity. “Analisis Faktor Internal Dan Eksternal Dalam Bisnis.” *Binus University Bandung - Kampus Teknologi Kreatif* (blog), November 13, 2020. <https://binus.ac.id/bandung/2020/11/analisis-faktor-internal-dan-eksternal-dalam-bisnis/>.
- 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/>.
- . “BSI Mobile Ujung Tombak Untuk Tingkatkan Penetrasi Digital & Layanan Keuangan Terintegrasi.” Accessed August 9, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-mobile-ujung-tombak-untuk-tingkatkan-penetrasi-digital-layanan-keuangan-terintegrasi>.
- . “BSI Sediakan Layanan Bayar Zakat Dengan Mudah Melalui BSI Mobile.” *Bank Syariah Indonesia (BSI)*, April 18, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-sediakan-layanan-bayar-zakat-dengan-mudah-melalui-bsi-mobile>.
- . “Digital Banking - Produk Dan Layanan.” BSI. Accessed July 31, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.
- . “Informasi Perusahaan.” Accessed July 6, 2024. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- 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>.
- Burhan, Fahmi Ahmad. “Ketika Bank Syariah Perkuat Keamanan Data Nasabah di Tengah Ancaman Serangan Siber.” *Bisnis.com*, October 2, 2023. <https://finansial.bisnis.com/read/20231002/90/1699916/ketika-bank-syariah-perkuat-keamanan-data-nasabah-di-tengah-ancaman-serangan-siber>.

- Darmawan, Didit, Anitha Paulina Tinambunan, Abdul Choliq Hidayat, Santy Sriharyati, Hariyanti Hamid, Ria Estiana, Mohammad Gifari Sono, Akhmad Ramli, Sabaruddin Sondeng, and Sigit Mareta. *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Darsyah, Syukron. “Model Deskriptif Manajemen Strategik: Proses Manajemen Strategik, Lingkungan Eksternal, Lingkungan Internal, Formulasi Strategi,” 2023.
- David, Fred R, and Forest R David. “Strategic Management Concepts and Cases,” 2015.
- Department of Agro-industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology University of Brawijaya, Malang, Indonesia, Hany Setyorini, Mas’ud Effendi, Department of Agro-industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology University of Brawijaya, Malang, Indonesia, Imam Santoso, and Department of Agro-industrial Technology, Faculty of Agricultural Technology University of Brawijaya, Malang, Indonesia. “Marketing Strategy Analysis Using SWOT Matrix and QSPM (Case Study: WS Restaurant Soekarno Hatta Malang).” *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri* 5, no. 1 (April 30, 2016): 46–53. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2016.005.01.6>.
- Dewi, Anita Candra, Wa Liyyun, Natasya Aurelya Andana, Lola Lindiani, Mutiara Hati Asbar, and Nurul Magfirah. “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.
- Dwiyama, Fajri. “Pemasaran Pendidikan Menuju Era Revolusi Industri 5.0.” *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 11, no. 1 (2021): 24–34.
- Fadilla, Annisa Rizky, and Putri Ayu Wulandari. “Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data.” *Mitita Jurnal Penelitian* 1, no. 3 (2023): 34–46.
- Fatimah, Fajar Nur’aini Dwi. *Teknik Analisis SWOT*. Anak Hebat Indonesia, 2016.
- Fauzi, Aditya Ahmad, S Kom, M Kom, SE Budi Harto, PIA Mm, ME Mulyanto, Irma Maria Dulame, Panji Pramuditha, I Gede Iwan Sudipa, and S Kom. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Fuaidi, Isyrok. “Nilai Ekonomi Syariah Sebagai Dasar Strategi Pemberdayaan Masyarakat.” *JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics* 3, no. 1 (March 30, 2024): 95–108. <https://doi.org/10.35878/jiose.v3i1.1128>.

- Fukuyama, Mayumi. "Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society." *Japan Spotlight* 27, no. 5 (2018): 47–50.
- Garbo, Anom Garbo. "Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 9, no. 2 (2024).
- Gultom, Mardia Shintia Devi, and Mustapa Khamal Rokan. "Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan." *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)* 3, no. 1 (April 30, 2022): 14–20. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>.
- Haqqi, Halifa, 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.
- Hariyanto, Pipit Aprilia Susanti, Michael Hadjaat, Muhammad Wasil, and Agnes Dwita Susilawati. "Meningkatkan Literasi Teknologi Di Masyarakat Pedesaan Melalui Pelatihan Digital." *Jurnal Abdimas Peradaban* 4, no. 2 (October 12, 2023): 12–21. <https://doi.org/10.54783/ap.v4i2.24>.
- Hasanah, Aulia Fatin Nur, Maysaroh Maysaroh, Wiwit Tasya Fitrianna, Zulfan Lidnan, and Tri Setiady. "Pembangunan Perbankan Syariah: Menyelaraskan Prinsip Hukum Islam Dengan Dinamika Keuangan." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 7096–7110.
- Hendra, Sesario Tri Nur, and Deny Dwi Hartomo. "Pengaruh Konsentrasi Dan Pangsa Pasar Terhadap Pengambilan Resiko Bank." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 17, no. 2 (January 5, 2018): 35. <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17176>.
- Husni Shabri. "Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia." *El-Kahfi / Journal of Islamic Economics* 3, no. 02 (September 10, 2022): 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.
- Indrianti, Ade Rahayu. Wawancara dengan Branch Office Service Manager Bank Syariah Indonesia, July 17, 2024.
- Irawan, Heri, 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.
- 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/>.

- Karim, Rashed Al, 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>.
- Kartini, Yati, Muhammad Shodiqin, Susi Susilawati, Muhammad Sanusi, and Anzu Elvia Zahara. "Perbandingan Tingkat Literasi Perbankan Syariah dan Konvensional," n.d.
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. "Pertemuan Kedutaan Besar Republik Indonesia Di Abu Dhabi, Persatuan Emirat Arab (PEA)." Accessed June 19, 2024. <https://kemlu.go.id/abudhabi/id>.
- Khairani, Yulisa, and Hesi Eka Puteri. "Strategi Pengembangan Fintech Pada Produk Dan Layanan Di Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 5 (2024): 523–38.
- KK, Azizah Shodiqoh Rafidah, and Happy Novasila Maharani. "Inovasi Dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan Dan Prospek Di Era Revolusi Industri 4.0." *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 8, no. 1 (2023).
- Komariyah, Fitri, 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>.
- KOMINFO, PDSI. "Indonesia Menuju 5G." Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Accessed August 12, 2024. <http://content/detail/34186/indonesia-menuju-5g/0/artikel>.
- . "Siaran Pers No. 39/HM/KOMINFO/02/2022 tentang Kominfo Harapkan Implementasi 5G Mulai Merata Tahun 2025." Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Accessed August 12, 2024. [http://content/detail/39837/siaran-pers-no-39hmkominfo022022-tentang-kominfo-harapkan-implementasi-5g-mulai-merata-tahun-2025/0/siaran\\_pers](http://content/detail/39837/siaran-pers-no-39hmkominfo022022-tentang-kominfo-harapkan-implementasi-5g-mulai-merata-tahun-2025/0/siaran_pers).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran," 2009.
- Kumparan Bisnis. "Dirut BSI Ungkap Alasan Penerapan Ekonomi Syariah RI Telat Dibanding Negara Lain | Kumparan.Com." Kumparan Bisnis, March 17, 2021. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/dirut-bsi-ungkap-alasan-penerapan-ekonomi-syariah-ri-telat-dibanding-negara-lain-1vN9eEFp3Eq/1>.
- Kurnialis, Sri, Heri Sunandar, and Nurnasrina Nurnasrina. "Dinamika Dan Permasalahan Perbankan Syariah Di Indonesia: Harapan Dan Realita." *Money:*

- Journal of Financial and Islamic Banking* 1, no. 1 (December 21, 2022): 11–22. <https://doi.org/10.31004/money.v1i1.10123>.
- Larassati, Niken, 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>.
- Ludiman, Imbuh, and Kurniawati Mutmainah. “Analisis Determinan Market Share Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Empiris Pada Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah Yang Terdaftar Di OJK Periode Maret 2017 Sampai September 2019).” *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology* 3, no. 2 (August 6, 2020): 169–81. <https://doi.org/10.32500/jematech.v3i2.1336>.
- M Allo, Yusuf Rombe. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitaliasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat.” *Ekonomika Journal* 4, no. 2 (2020): 34–44.
- Madiistriyatno, Harries, and Zakiiyya Tunnufus. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola Potensi Individu Dalam Perusahaan*. Indigo Media, 2024.
- Magdalena, Ina, Deanira Chantika, Intan Azarah, and Najwa Putri Denisa. “Difusi Inovasi Dalam Era Digital: Taktik Desain Yang Mengubah Paradigma.” *Sindoro: Cendikia Pendidikan* 2, no. 6 (2024): 31–40.
- Ma’Rifa, Habiba Shafira Fitri. “Pengaruh Kebocoran Data (Ransomware) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Jawa Tengah,” n.d.
- Marlina, Asti, 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>.
- Maulana, Lutfi, and Nadia Fitriana. “Analisis dampak Insiden BSI Eror dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang” 7, no. 3 (2023).
- Mawarni, Rika. “Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion 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>.
- Mediatama, Grahanusa. “Penyebab Pangsa Pasar Perbankan Syariah Tumbuh 7,38% pada Maret 2024.” [kontan.co.id](https://keuangan.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-perbankan-syariah-tumbuh-738-pada-maret-2024-ojk-beberkan-pemicunya), July 3, 2024. <https://keuangan.kontan.co.id/news/pangsa-pasar-perbankan-syariah-tumbuh-738-pada-maret-2024-ojk-beberkan-pemicunya>.

- Meenakshi. "Learning and Development Challenges in the Workplace," July 10, 2023. <https://techademy.com/resources/blogs/training-and-development-challenges-in-todays-workplace/>.
- Muchlis, Ridwan. "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>.
- Mumtaha, Hani Atun, and Halwa Annisa Khoiri. "Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Dan *Society* 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce)." *JURNAL PILAR TEKNOLOGI : Jurnal Ilmiah Ilmu Ilmu Teknik* 4, no. 2 (November 7, 2019). <https://doi.org/10.33319/piltek.v4i2.39>.
- Mutia, Cut Eka. "Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah Di Era Digital (Studi Pada Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe)," 2021.
- Mutiasari, Annisa Indah. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2020): 32–41.
- Nagasato, Yoshihiko, Takashi Yoshimura, and Ryo Shinozaki. "Realizing *Society* 5.0: Expectations from Japanese Business" 38(1) (2018): 3–8.
- 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).
- Nasution, Dewi Sartika, and Muhammad Muhajir Aminy. *Fintech Syariah: Teori Dan Praktik Di Indonesia*. UIN Mataram Press, 2020.
- Novita, Dina. "Strategi Pengembangan Program Studi Dalam Meningkatkan Perolehan Jumlah Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta." *Jurnal Manajemen KINERJA (Ejournal)* 4, no. 1 (2018): 30–45.
- Nugraha Triyan Putra, Zulfadli, and Husni Thamrin. "Problematika Dan Dinamika Perbankan Syariah Di Era Globalisasi." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (December 30, 2021): 34–40. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).8448](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).8448).
- 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>.
- "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>.



- “OJK Institute.” Accessed December 15, 2023. <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/1340/memperkuat-literasi-dan-inklusi-keuangan-syariah>.
- “OJK Institute.” Accessed August 10, 2024. <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/news/read/1165/masalah-sdm-di-bank-syariah-masih-akan-selalu-menghantui-keberadaan-bank-syariah>.
- Padillah, Bidang Aptika | Reza. “Perkembangan Digitalisasi Ciptakan Perubahan Budaya Masyarakat.” Accessed June 19, 2024. <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/teknologi/perkembangan-digitalisasi-ciptakan-perubahan-budaya-masyarakat>.
- Palit, Ireine Gratia, Celcius . Talumingan, and Grace A. J. Rumagit. “Strategi Pengembangan Kawasan Agrowisata Rurukan.” *AGRI-SOSIOEKONOMI* 13, no. 2A (July 13, 2017): 21. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.13.2A.2017.16558>.
- Pasla, Bambang Niko. “*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/>.
- Piliang, Arizky. “Determinan Minat Berbagi Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf (Ziswaf) Melalui Mobile Banking Syariah,” 2023.
- Plisientia, Dewimeirani, Hanifah Nabilah, and Salsabila Faruq. “Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Produk Dan Layanan Perbankan Syariah (studi Kasus Bank Syariah Indonesia),” n.d.
- Pratama, Ganeswara Nova, Achmad Wicaksono, Hendi Bowoputro, and Daisuke Fukuda. “Kajian Karakteristik Angkutan Yang Digunakan Oleh Mahasiswa Di Kota Malang,” n.d.
- “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>.
- Purwowidho, CS. “UU P2SK Urgan, Ini Alasannya.” *Media Keuangan*. Accessed June 18, 2024. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/uu-p2sk-urgen-ini-alasannya>.
- Rachmad, Yoesoep Edhie, Abd Rahman, Loso Judijanto, Emiliana Sri Pudjiarti, Prince Charles Heston Runtuuwu, Nur Eni Lestari, Dwiwahjuni Wulandari, Lalu Suhirman, Fitra Awalia Rahmawati, and Iqbal Ramadhani Mukhlis. *Integrasi Metode Kuantitatif Dan Kualitatif: Panduan Praktis Penelitian Campuran*. PT. Green Pustaka Indonesia, 2024.

- Rich, Wanda. "Exploring Shariah Compliant Finance Principles and Practices." *Https://Globalislamicfinancemagazine.Com/* (blog), December 20, 2023. <https://globalislamicfinancemagazine.com/shariah-compliant-finance/>.
- Rukmanasari, Ita, Nurul Pratiwi, Wiwik Permatasari, and Rika Dwi Ayu Parmitasari. "Lingkungan Internal Organisasi." *Jurnal Ekonomi Dirgantara* 7, no. 12 (2023).
- Rusydiana, Aam, and Solihah S Rahayu. "Bagaimana Strategi Pengembangan Wakaf Tunai Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 5, no. 1 (2019): 15.
- S., Wahyuddin, Johni Pasaribu, Rahmat Bau, Zen Munawar, Hermila A., Budi Harto, Salaki Joshua, et al. *Layanan Digital Di Era 5.0*, 2023.
- Sari, Ike Dian Oktavia. "Analisis Faktor Eksternal Dan Internal Sebagai Dasar Perumusan Strategi Bisnis UD Sekar Jati Star Jombang." *Jurnal Akuntansi AKUNESA* 6, no. 3 (2018).
- Sari, Nilam, and Abrar Amri. "Peran sumber daya manusia (SDM) dalam perkembangan perbankan syariah: sebuah analisis kualitas dan kinerja pegawai." *Ijtihad : Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan* 18, no. 2 (December 1, 2018): 227. <https://doi.org/10.18326/ijtihad.v18i2.227-249>.
- Setiawan, Junet Andi, and Mugiyati Mugiyati. "Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Di Indonesia Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Era Digital." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 1 (August 25, 2023): 834–45. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.2396>.
- Setiyowati, Arin, and Ainol Yaqin Sm. "Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Tengah Maraknya Financial Technology (Fintech) Berbasis Pinjaman Online." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 3 (November 14, 2023): 3396. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.8613>.
- Shodik, Jafkar. "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>.
- Simatupang, H Bachtiar. "Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia." *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)* 6, no. 2 (2019): 136–46.
- Siregar, Onan Marakali, S Sos, and M Si. *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*. Puspantara, 2020.
- "SR2023-ID.Pdf." Accessed August 9, 2024. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/SR/SR2023-ID.pdf>.

- “Sr-Btn-2023-Ind.Pdf.” Accessed August 9, 2024.  
<https://www.btn.co.id/assets/pdf/laporan-keberlanjutan/sr-btn-2023-ind.pdf>.
- Subagiyo, Rokhmat. “Era Fintech: Peluang Dan Tantangan Bagi Ekonomi Syariah.” *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 2 (December 26, 2019): 316–36.  
<https://doi.org/10.24090/ej.v7i2.3457>.
- Supriyadi, Supriyadi. “Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagai Pengetahuan Antar Pustakawan.” *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2017): 83–93.
- Supriyanti, Siti. Wawancara dengan Kepala KCP BTN Syariah Kalimas Bekasi, July 5, 2024.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Prenada Media, 2017.
- Susanti, Illa. “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>.
- Sutan Remy Sjahdeini, SH. *Perbankan Syariah: Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Kencana, 2018.
- Suwandi, Sevyra Surya Putri, and Moh. Rois Abin. “Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0.” *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)* 16, no. 2 (July 1, 2023): 237–46. <https://doi.org/10.35508/jom.v16i2.8514>.
- Syafitri, Dhea Adinda, Sutiawati Sutiawati, and Ichsan Fauzi Rachman. “Menghadapi Tantangan Digital: Peran Literasi Digital Dalam Mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.” *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 2, no. 2 (2024): 145–56.
- Tartila, Muzayyana. “Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3310–16.
- 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>.
- “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>.
- Ulfah, Indar Fauziah, and Yosi Safri Yetmi. “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Analytical Tools Dan Analisis Swot.” *Ekonomi Bisnis* 26, no. 2 (2020): 343–57.

- UNESA, BEM FISIPOL-. “Negara Muslim Terbesar, Penetrasi Ekonomi Syariah yang Masih Jauh Tertinggal.” BEM FISIPOL - UNESA. Accessed June 20, 2024. <https://bem.fish.unesa.ac.id/post/negara-muslim-terbesar-penetrasi-ekonomi-syariah-yang-masih-jauh-tertinggal>.
- Waliyudin. Wawancara dengan Assistant officer pembelajaran SDM Kantor Pusat Bank BCA Syariah, July 26, 2024.
- WEPO. “Keterbatasan Perbankan Syaria’ah dalam Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Indonesia – Ekonomi Syariah.” *Program Studi Ekonomi Syariah* (blog), September 20, 2023. <https://an-nur.ac.id/esy/keterbatasan-perbankan-syariah-dalam-mendukung-pertumbuhan-ekonomi-indonesia.html>.
- Windy Fadhilah Susanti, Khoirunisa Jannatuzzahra, Annisa Dita Putri Kartika, and Siti Mukaromah. “Upaya Dalam Mengurangi Kesenjangan Digital Pada Penerapan Smart Village.” *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* 3, no. 1 (November 8, 2023): 334–43. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.336>.
- Yasa, Ni Nyoman Kerti. “Evaluasi Faktor Eksternal.” *Manajemen Strategik*, 2021, 53.
- Yeni, Fitri, Gusnadi Erwin, and Hapzi Ali. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pada Pt. Federal Internasional Finance (Fif) Group Di Kecamatan Ipuh, Kabupaten Mukomuko.” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 1, no. 1 (2019): 38–54.
- Yusuf, Ega Belahag, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto. “Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi Sebagai Wujud Penerapan Green Banking.” *Istithmar* 7, no. 1 (June 30, 2023): 34–41. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v7i1.444>.
- Zulkarnain, Rizal, 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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Sekilas PT.Bank Syariah Indonesia

#### A. Profil Bank Syariah Indonesia

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia

Alamat : Jl. Ahmad Yani, Revo Town Mall No. 60-61

Telepon : (021) 8243 7834

Email : [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id)

Situs Web : [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Tahun Berdiri : 1 Februari 2021

#### B. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

### **C. Visi-Misi**

Visi misi Bank Syariah Indonesia yaitu :

Visi : “Top 10 Global Islamic Bank”

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

### **D. Nilai-nilai Perusahaan**

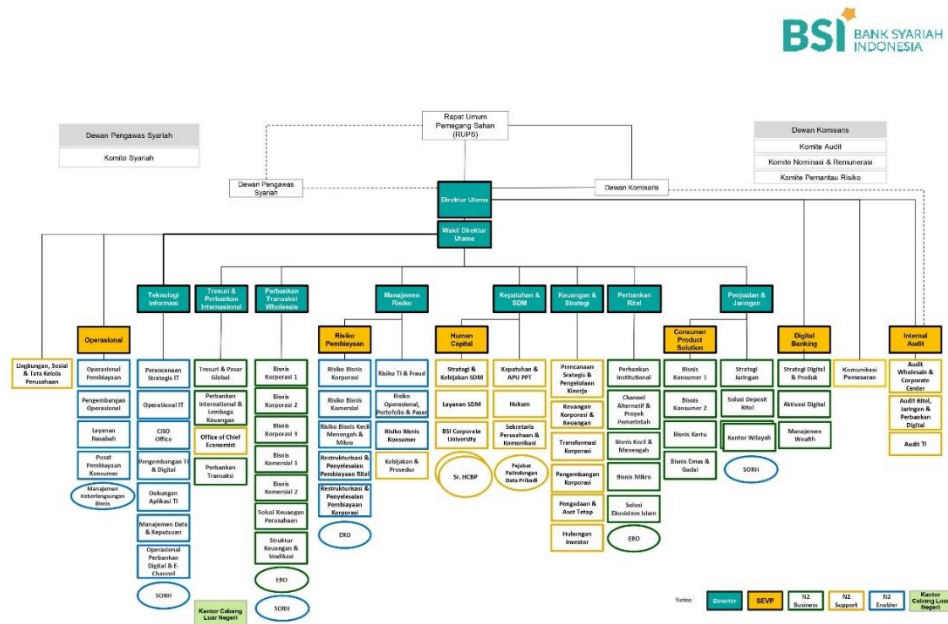
1. Harmonis  
Kami saling peduli dan menghargai perbedaan
2. Loyal  
Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
3. Adaptif

Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

4. Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis

**E. Struktur Perusahaan**



**F. Produk & Layanan Digital BSI**

Berikut adalah produk & layanan Digital yang ditawarkan BSI untuk nasabah :

1. BSI API Platform : API adalah layanan open banking yang dapat mengintegrasikan layanan perbankan dengan aplikasi nasabah.
2. BSI QRIS : layanan Transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia.

3. BSI Cardless Withdrawal : Penarikan tunai di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia tanpa menggunakan Kartu ATM Debit.
4. BSI ATM/CRM : Mesin ATM yang dapat di fungsikan untuk setoran tunai.
5. BSI Transfer Valas : Merupakan layanan transfer antar bank melalui jaringan SWIFT yang sangat terstandar digunakan bank di seluruh dunia dengan tarif dan kurs.
6. Western Union : Merupakan layanan transfer dana tunai dari dan ke seluruh dunia dengan lebih dari 500.000 outlet.
7. BSI Transfer D.U.I.T (Dana Untuk Indonesia Tercinta) : Merupakan layanan transfer dana dari PMI di Luar Negeri ke seluruh rekening Bank dan cash pick up di kantor Pos seluruh Indonesia.
8. BSI Smart Agent : Laku Pandai BSI Smart adalah perpanjangan tangan BSI dalam melayani transaksi perbankan dan keuangan masyarakat, yang didukung dengan sarana teknologi informasi oleh BSI. *Wakalah bil ujah* merupakan akad Laku Pandai BSI Smart, dimana Agen BSI Smart bertindak sebagai wakil BSI dalam melakukan transaksi dengan nasabah BSI. Agen BSI Smart berhak menerima ujah dari BSI sesuai dengan nominal yang disepakati pada saat akad.
9. BSI Tabungan Easy *Mudharabah* : Tabungan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqoh*.
10. BSI Tabungan Easy Wadiah : Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.



11. BSI TabunganKu : Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
12. SBSN Ritel : SBSN Ritel, terdiri dari Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan
13. Kartu BSI Debit GPN : Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.
14. BSI KPR Sejahtera FLPP : Layanan kepemilikan rumah subsidi dengan bantuan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan dari Pemerintah untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).
15. BSI KPR Tapera Syariah : Layanan kepemilikan rumah subsidi dengan bantuan dari Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP Tapera) dari Pemerintah untuk Masyarakat yang terdaftar sebagai peserta Tapera.
16. BSI Griya Easy Top Up : BSI Griya *Online* Top Up merupakan Pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), dalam bentuk penambahan Pembiayaan dari Pembiayaan eksisting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah. Pembiayaan Griya Easy Top Up menggunakan Akad *Refinancing* Syariah dengan Skema *Al-Bai'* dalam rangka *Musyarakah Mutanaqishah* (MMQ).

17. Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk) : Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) adalah Surat Berharga Negara yang diterbitkan berdasarkan prinsip syariah, sebagai bukti atas bagian penyertaan terhadap asset SBSN, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (UU No. 19 Tahun 2008). SBSN merupakan instrumen investasi yang dapat memberikan potensi imbal hasil tetap dengan tingkat risiko yang relatif rendah.
18. BSI Lindungi Nilai Syariah : Akad yang digunakan *aqd' al-Tahaww al-basith dan Al sharf*. Bank Syariah Indonesia melayani transaksi penjualan/pembelian valuta asing yang dilakukan dalam rangka memitigasi risiko perubahan nilai tukar atas mata uang tertentu di masa yang akan datang.
19. E-mas : Fitur investasi di Bank Syariah berbasis titipan (*wadiah yad amanah*) dengan saldo berupa gram emas. Transaksi yang dapat dilakukan pada fitur tersebut adalah registrasi pembukaan rekening emas, beli emas, jual emas, transfer emas, tarik fisik emas, informasi history, update data NPWP dan rekening serta melakukan penutupan rekening emas melalui BSI Mobile.

## **Lampiran 2. Sekilas PT. Bank BCA Syariah**

### **A. Profil PT. Bank BCA Syariah**

Nama : PT. Bank BCA Syariah

Alamat : Jl. Jatinegara Timur No.72, RT.6/RW.3, Bali Mester, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13310

Telepon : (021) 8190072

Email : [halobca@bca.co.id](mailto:halobca@bca.co.id)

Situs Web : [www.bcasyariah.co.id](http://www.bcasyariah.co.id)

Tahun Berdiri : 2 Maret 2010

### **B. Sejarah Singkat Bank BCA Syariah**

PT. Bank BCA Syariah ("BCA Syariah") merupakan hasil konversi dari akuisisi PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) di tahun 2009 terhadap PT Bank Utama Internasional Bank (Bank UIB) berdasarkan Akta Akuisisi No. 72 tanggal 12 Juni 2009 yang dibuat di hadapan Notaris Dr. Irawan Soerodjo, S.H., M.Si., Notaris di Jakarta. Pada awalnya Bank UIB merupakan bank yang kegiatan usahanya sebagai bank umum konvensional, kemudian mengubah kegiatan usahanya menjadi bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah. Oleh karena itu Bank UIB mengubah namanya menjadi BCA Syariah dan menyesuaikan seluruh ketentuan dalam anggaran dasarnya menjadi sesuai dengan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Di Luar Rapat Perseroan Terbatas Bank UIB No. 49 tanggal 16 Desember 2009 yang dibuat di hadapan Notaris Pudji Rezeki Irawati, S.H., Notaris

di Jakarta, dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusannya No. AHU-01929. AH.01.02 tanggal 14 Januari 2010 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia pada Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 23 tanggal 20 Maret 2012.

Berdasarkan Salinan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/13/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 2 Maret 2010, BCA Syariah memperoleh izin perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan izin dari Gubernur Bank Indonesia tersebut, BCA Syariah mulai beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 5 April 2010.

### **C. Visi-Misi**

Visi dan misi BCA Syariah ditetapkan untuk memberikan landasan, arah dan panduan bagi segenap insan BCA Syariah dalam menjalankan kegiatan usaha BCA Syariah.

Visi : Menjadi Bank Syariah Andalan dan Pilihan Masyarakat

Misi :

1. Mengembangkan SDM dan infrastruktur yang handal sebagai penyedia jasa keuangan syariah dalam rangka memahami kebutuhan dan memberikan layanan yang lebih baik bagi nasabah.

2. Membangun institusi keuangan syariah yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran, penghimpunan dana dan pembiayaan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.

#### **D. Nilai-nilai Perusahaan**

BCA Syariah meyakini bahwa setiap insan dalam organisasi adalah modal yang paling utama. Oleh sebab itu, tata nilai BCA Syariah dikembangkan dari keyakinan BCA Syariah bahwa untuk dapat meraih visi dan misinya, dibutuhkan insan-insan yang menganut serangkaian nilai tertentu. Tata nilai BCA Syariah mengandung empat nilai inti yang disingkat TRIP yaitu:

1. *Teamwork* (Kerjasama)

Adalah interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Nilai *Teamwork* memiliki 3 perilaku kunci yaitu: *Understand* (Memahami), *Interact* (Berinteraksi), *Synergy* (Sinergi). Memberikan masukan dan/atau tindakan yang bermanfaat untuk mencapai tujuan bersama.

2. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Mengandung pengertian melaksanakan peran dan tugas dengan penuh perhatian dan kepedulian untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah yang spesifik. Nilai *Responsibility* memiliki 3 perilaku kunci yaitu: *Act* (Bertindak), *Aware* (Peduli). *Serve Sincerely* (Melayani dengan Tulus).

### 3. *Integrity* (Integritas)

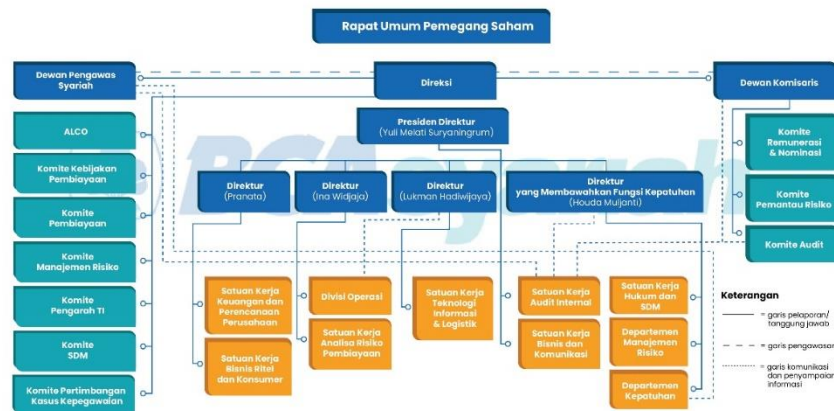
Mengandung pengertian sikap teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran, komitmen, dan keterbukaan, yang dilakukan secara konsisten untuk membangun kepercayaan perusahaan bagi nasabah. Nilai *Integrity* memiliki 3 perilaku kunci yaitu: *Honest* (Jujur), *Commit* (Berkomitmen), *Transparent* (Terbuka).

### 4. *Professional* (Profesional)

Mengandung pengertian secara positif menampilkan citra, sikap, dan kompetensi yang secara konsisten ditingkatkan untuk menjadi lebih baik dalam melaksanakan peran dan tugas guna meningkatkan citra perusahaan. Nilai *Professional* memiliki 3 perilaku kunci yaitu: *Appearance* (Citra Positif), *Competence* (Kompetensi), *Continuous Improvement* (Perbaikan yang Berkelanjutan).

## E. Struktur Perusahaan

KERANGKA INDUK ORGANISASI PT BANK BCA SYARIAH



## **F. Produk & Layanan Digital Bank BCA Syariah**

Berikut adalah produk & layanan Digital yang ditawarkan BCA Syariah untuk nasabah :

1. Pembukaan Rekening *Online* BCA Syariah : Pembukaan rekening *online* BCA Syariah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi BCA Syariah Mobile kapan pun dan di mana pun.
2. BCA Syariah Mobile : BCA Syariah Mobile merupakan fasilitas perbankan elektronik dari BCA Syariah untuk kemudahan nasabah mengakses rekening yang dimiliki atau melakukan transaksi perbankan melalui smartphone dengan menggunakan jaringan internet meliputi transaksi finansial dan transaksi non finansial.  
Dengan fitur :
  - a. Non Finansial : Informasi, Administrasi
  - b. Finansial : Transfer, Pembelian, Pembayaran, Pembayaran QR
  - c. Cardless : Tarik Tunai
3. Klik BCA Syariah : Klik BCA Syariah adalah fasilitas perbankan elektronik dari BCA Syariah guna kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan finansial maupun non finansial melalui jaringan internet.
4. ATM BCA

5. Jaringan ATM : BCA Syariah berkerja sama dengan Jaringan ATM PRIMA dan ALTO memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah BCA Syariah untuk melakukan transaksi secara realtime *online* di seluruh mesin ATM berlogo PRIMA dan ALTO.
6. Flazz BCA Syariah : Flazz BCA Syariah adalah kartu transaksi multifungsi hasil kerjasama *co-branding* kartu Flazz BCA dan BCA Syariah dengan teknologi chip RFID (Radio Frequency Identification) yang memudahkan dan mempercepat proses pembayaran secara non-tunai.
7. Debit BCA : Pembayaran belanja dengan kartu Debit BCA Syariah di berbagai merchant EDC.
8. QRIS : QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) atau standar QR code pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.



### **Lampiran 3. Sekilas PT. Bank Tabungan Negara Syariah**

#### **A. Profil Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah**

Nama : PT. Bank Tabungan Negara Syariah

Alamat : Komplek Ruko Kalimas Blok C 9 - 10 Bekasi, Jawa Barat, Indonesia.

Telepon : (021) 88353676

Email : [kcps.kalimasbekasi@btn.co.id](mailto:kcps.kalimasbekasi@btn.co.id)

Situs Web : [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

Tahun Berdiri : 14 Februari 2005

#### **B. Sejarah Singkat BTN Syariah**

Manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No.14/DIR/DSYA/2004.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah- ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut "BTN Syariah" dengan motto "Maju dan Sejahtera Bersama".

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005.

### **C. Visi-Misi**

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan Strategic Business Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

Visi : Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

Misi :

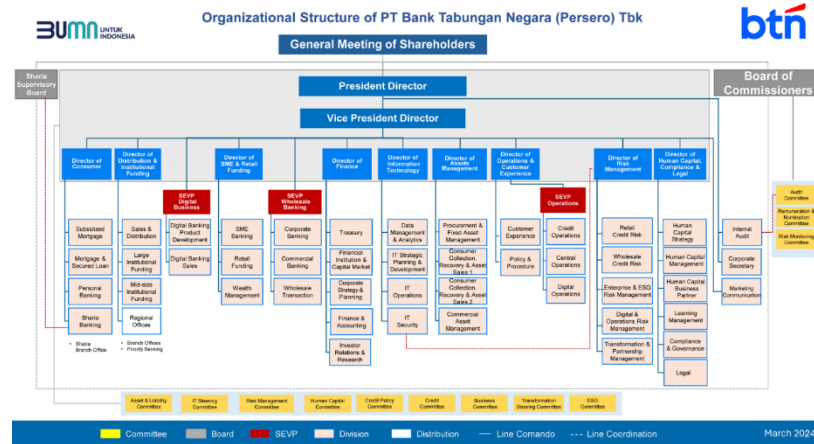
1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.

3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan stakeholders value.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah

**D. Nilai-nilai Perusahaan**

1. Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang ada
2. Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
5. Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis
7. Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang ada

**E. Struktur Perusahaan**



## **F. Produk & Layanan Digital BTN Syariah**

Berikut adalah produk & layanan Digital yang ditawarkan BTN Syariah untuk nasabah :

1. Mobile Banking BTN Syariah : layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler. Dengan fitur Transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan cek saldo.
2. Internet Banking BTN Syariah : Akses layanan perbankan melalui internet untuk transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lain-lain.
3. BTN Syariah *Online* Account Opening : Membuka rekening baru secara *online* tanpa harus datang ke kantor cabang.
4. E-Money BTN Syariah : artu Prabayar untuk transaksi sehari-hari seperti pembayaran transportasi, belanja di merchant, dan lain-lain.
5. QRIS : Pembayaran menggunakan QR Code yang dapat dipindai di berbagai merchant yang bekerja sama.

## Lampiran 4. Perhitungan penilaian

FAKTOR STRATEGIS INTERNAL (IFE)	BOBOT (Kepentingan)				RATING (Kondisi Saat Ini)				BOBOT*RATING				
	R1 (BTNS)	R2 (BSI)	R3 (BCAS)	Mean	R1 (BTNS)	R2 (BSI)	R3 (BCAS)	Mean					
<b>STRENGTHS</b>													
1) Tersedianya Mobile Banking	4	4	4	0,13	0,13	0,19	0,15	3	3	3	3,0	0,45	
2) Keselarasan layanan digital dengan prinsip syariah	4	4	4	0,13	0,13	0,19	0,15	4	3	4	3,7	0,55	
3) Sistem manajemen keamanan informasi sudah sesuai standar inte	4	4	4	0,13	0,13	0,19	0,15	4	3	4	3,7	0,55	
4) Adanya layanan atau fitur dukungan sosial dan ekonomi masyarakat seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf	4	4	4	0,13	0,13	0,19	0,15	0,60	4	4	4	4,0	0,60
<b>WEAKNESS</b>													
1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memahami prinsip-prinsip syariah dan teknologi canggih	4	4	1	0,13	0,13	0,05	0,10	4	4	1	3,0	0,31	
2) Kurang maksimalnya penggunaan AI seperti chatbots dan asisten virtual pada layanan m-banking	4	4	1	0,13	0,13	0,05	0,10	3	4	1	2,7	0,28	
3) Adanya kasus serangan cyber kebocoran data pada bank syariah Indonesia	4	4	1	0,13	0,13	0,05	0,10	4	4	1	3,0	0,31	
4) Aksesibilitasnya yang masih terbatas, terutama di luar pulau Jawa	2	3	2	0,07	0,10	0,10	0,09	0,40	4	4	2	3,3	0,29
<b>TOTAL</b>	30	31	21	1,00	1,00	1,00	1,00					3,35	3,35
<b>FAKTOR STRATEGIS EKSTERNAL (EFE)</b>													
<b>OPPORTUNITIES</b>													
1) Meningkatnya kebiasaan masyarakat dalam penggunaan digitalisasi	4	4	3	0,13	0,13	0,13	0,13	4	3	3	3,3	0,42	
2) Adanya pengembangan undang-undang P2SK	4	4	4	0,13	0,13	0,17	0,14	4	3	4	3,7	0,52	
3) Masyarakat memiliki kepercayaan yang kuat terhadap prinsip-prinsip syariah karena menawarkan solusi keuangan yang adil dan etis.	4	4	4	0,13	0,13	0,17	0,14	4	3	4	3,7	0,52	
4) Terbukanya kerjasama dengan lembaga internasional	4	4	4	0,13	0,13	0,17	0,14	0,55	2	3	3	2,7	0,38
<b>THREATS</b>													
1) Jaringan yang cepat seperti 5G masih belum merata antar wilayah	4	4	2	0,13	0,13	0,09	0,11	3	2	2	2,3	0,26	
2) Adanya kesenjangan Literasi Digitalisasi pada masyarakat	4	4	1	0,13	0,13	0,04	0,10	4	2	1	2,3	0,23	
3) Banyaknya lembaga keuangan lain yang melakukan inovasi teknologi digital	4	4	3	0,13	0,13	0,13	0,13	4	3	3	3,3	0,42	
4) Penetrasi ekonomi syariah di Indonesia masih jauh tertinggal	4	4	2	0,13	0,13	0,09	0,11	0,45	3	2	4	3,0	0,34
<b>TOTAL</b>	32	32	23	1,00	1,00	1,00	1,00					3,09	3,09

## Lampiran 5. Pengisian Kuesioner

### A. Kuesioer PT.Bank Syariah Indonesia

**KUESIONER PENELITIAN**  
**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA**  
**- SOCIETY 5.0**

Tanggal Pengisian : Rabu, 17 Juli 2024

Nama Responden : Ade Rahayu Indriati

Jabatan Responden : *Branch Office Service Manager*

Instansi/Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia

Responden



Ade Rahayu

\*Data ini akan digunakan sebagai bahan untuk keperluan penelitian

#### Cara Pengisian :

- 1) Berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2) Penilaian kondisi saat ini, untuk menilai kinerja yang ada saat ini
- 3) Penilaian kepentingan, untuk menilai tingkat urgensi/penting faktor tersebut untuk ditangani. Penilaian ini berhubungan dengan skala prioritas dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

#### Acuan Pengisian Kuesioner:

##### Penilaian Kepentingan

Angka 1 = sangat tidak penting  
 Angka 2 = tidak penting  
 Angka 3 = penting  
 Angka 4 = sangat penting

##### Penilaian Kondisi saat ini

Angka 1 = sangat kurang  
 Angka 2 = kurang  
 Angka 3 = baik  
 Angka 4 = sangat baik

No	Analisis Faktor Internal	Urgensi Kepentingan				Penilaian Kondisi Saat Ini			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Kekuatan</b>									
1	Tersedianya Mobile Banking.				✓			✓	
2	Keselarasan layanan digital dengan prinsip syariah.				✓			✓	
3	Sistem manajemen keamanan informasi sudah sesuai standar internasional				✓			✓	
4	Adanya layanan atau fitur dukungan sosial dan ekonomi masyarakat seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf.				✓				✓
<b>Kelemahan</b>									
5	Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memahami prinsip-prinsip syariah dan teknologi canggih				✓				✓
6	Kurang maksimalnya penggunaan AI seperti <i>chatbots</i> dan asisten virtual pada layanan m-banking				✓				✓
7	Adanya kasus serangan siber yang menyebabkan kebocoran data pada bank syariah di Indonesia				✓				✓
8	Aksesibilitasnya yang masih terbatas, terutama di luar pulau Jawa			✓					✓

No	Analisis Faktor Eksternal	Urgensi Kepentingan				Penilaian Kondisi Saat Ini			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Peluang</b>									
1	Meningkatnya kebiasaan masyarakat dalam penggunaan digitalisasi.				✓			✓	
2	Adanya pengembangan undang-undang P2SK				✓			✓	
3	Masyarakat memiliki kepercayaan yang kuat terhadap prinsip-prinsip syariah				✓			✓	
4	Terbukanya kerjasama dengan lembaga internasional				✓			✓	
<b>Ancaman</b>									
5	Jaringan yang cepat seperti 5G masih belum merata antar wilayah				✓		✓		
6	Adanya kesenjangan Literasi Digitalisasi pada masyarakat				✓		✓		
7	Banyaknya lembaga keuangan lain yang melakukan inovasi teknologi digital				✓			✓	
8	Penetrasi ekonomi syariah di Indonesia masih jauh tertinggal				✓		✓		



**Alternatif Strategi** apa yang dapat dilakukan dalam pengembangan layanan Perbankan Syariah di Era *Society 5.0*?

- 1) Meningkatkan Layanan Digital  
↳ semakin lengkap dan cepat
- 2) Meningkatkan keamanan Layanan Digital
- 3) Meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai layanan digital dan penguasaannya.

**Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu**

**Semoga Sumbangan pemikiran Bapak/Ibu dapat menjadi referensi/masukan berarti**

**bagi perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia**

## B. PT. Bank Tabungan Negara Syariah

**KUESIONER PENELITIAN**

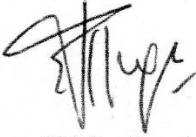
**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA  
SOCIETY 5.0**

Tanggal Pengisian : Jum'at, 5 Juli 2024

Nama Responden : Siti Supriyanti

Jabatan Responden : Kepala Cabang

Instansi/Perusahaan : Bank Tabungan Negara Syariah

Responden  
  
 Siti Supriyanti

\*Data ini akan digunakan sebagai bahan untuk keperluan penelitian

**Cara Pengisian :**

- 1) Berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2) Penilaian kepentingan, untuk menilai tingkat urgensi/penting faktor tersebut untuk ditangani. Penilaian ini berhubungan dengan skala prioritas dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.
- 3) Penilaian kondisi saat ini, untuk menilai kinerja yang ada saat ini

**Acuan Pengisian Kuesioner:**

<p><b>Penilaian Kepentingan</b></p> <p>Angka 1 = sangat tidak penting</p> <p>Angka 2 = tidak penting</p> <p>Angka 3 = penting</p> <p>Angka 4 = sangat penting</p>	<p><b>Penilaian Kondisi saat ini</b></p> <p>Angka 1 = sangat kurang</p> <p>Angka 2 = kurang</p> <p>Angka 3 = baik</p> <p>Angka 4 = sangat baik</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Analisis Faktor Internal	Urgensi Kepentingan				Penilaian Kondisi Saat Ini			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Kekuatan</b>									
1	Tersedianya Mobile Banking.				✓			✓	
2	Keselarasan layanan digital dengan prinsip syariah.				✓				✓
3	Sistem manajemen keamanan informasi sudah sesuai standar internasional				✓				✓
4	Adanya layanan atau fitur dukungan sosial dan ekonomi masyarakat seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf.				✓				✓
<b>Kelemahan</b>									
5	Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memahami prinsip-prinsip syariah dan teknologi canggih				✓				✓
6	Kurang maksimalnya penggunaan AI seperti <i>chatbots</i> dan asisten virtual pada layanan m-banking				✓		✓		
7	Adanya kasus serangan siber yang menyebabkan kebocoran data pada bank syariah di Indonesia				✓				✓
8	Aksesibilitasnya yang masih terbatas, terutama di luar pulau Jawa		✓						✓

No	Analisis Faktor Eksternal	Urgensi Kepentingan				Penilaian Kondisi Saat Ini			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Peluang</b>									
1	Meningkatnya kebiasaan masyarakat dalam penggunaan digitalisasi.				✓				✓
2	Adanya pengembangan undang-undang P2SK				✓				✓
3	Masyarakat memiliki kepercayaan yang kuat terhadap prinsip-prinsip syariah				✓				✓
4	Terbukanya kerjasama dengan lembaga internasional				✓			✓	
<b>Ancaman</b>									
5	Jaringan yang cepat seperti 5G masih belum merata antar wilayah				✓			✓	
6	Adanya kesenjangan Literasi Digitalisasi pada masyarakat				✓				✓
7	Banyaknya lembaga keuangan lain yang melakukan inovasi teknologi digital				✓				✓
8	Penetrasi ekonomi syariah di Indonesia masih jauh tertinggal				✓			✓	

**Alternatif Strategi** apa yang dapat dilakukan dalam pengembangan layanan Perbankan Syariah di Era *Society 5.0*?

- Adanya peningkatan teknologi mengikuti perkembangan
- Peningkatan Promosi Digital

**Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu**

**Semoga Sumbangan pemikiran Bapak/Ibu dapat menjadi referensi/masukan berarti**

**bagi perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia**

### C. Kuesioner PT. Bank BCA Syariah

**KUESIONER PENELITIAN**  
**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA**  
**SOCIETY 5.0**

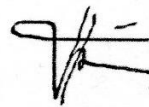
Tanggal Pengisian : Jum'at, 26 Juli 2024

Nama Responden : Waliyudin

Jabatan Responden : *Assistant Officer* Pembelajaran SDM

Instansi/Perusahaan : PT. Bank BCA Syariah

Responden,



Digitally signed  
 by Waliyudin  
 Date: 2024.07.26  
 18:34:55 +07'00'

\*Data ini akan digunakan sebagai bahan untuk keperluan penelitian

**Pengisian :**

- 1) Berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2) Penilaian kondisi saat ini, untuk menilai kinerja yang ada saat ini
- 3) Penilaian kepentingan, untuk menilai tingkat urgensi/penting faktor tersebut untuk ditangani. Penilaian ini berhubungan dengan skala prioritas dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

**Acuan Pengisian Kuesioner:**

**Penilaian Kepentingan**

Angka 1 = sangat tidak penting  
 Angka 2 = tidak penting  
 Angka 3 = penting  
 Angka 4 = sangat penting

**Penilaian Kondisi saat ini**

Angka 1 = sangat kurang  
 Angka 2 = kurang  
 Angka 3 = baik  
 Angka 4 = sangat baik

No	Analiasi Faktor Internal	Urgensi Kepentingan				Penilaian Kondisi Saat Ini			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Kekuatan</b>									
1	Tersedianya Mobile Banking.				√			√	
2	Keselarasannya layanan digital dengan prinsip syariah.				√				√
3	Sistem manajemen keamanan informasi sudah sesuai standar internasional				√				√
4	Adanya layanan atau fitur dukungan sosial dan ekonomi masyarakat seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf.				√				√
<b>Kelemahan</b>									
5	Keterbatasan Sumber Daya Manusia yang memahami prinsip-prinsip syariah dan teknologi canggih	√				√			
6	Kurang maksimalnya penggunaan AI seperti <i>chatbots</i> dan asisten virtual pada layanan m-banking	√				√			
7	Adanya kasus serangan siber yang menyebabkan kebocoran data pada bank syariah di Indonesia	√				√			
8	Aksesibilitasnya yang masih terbatas, terutama di luar pulau Jawa		√				√		

**Alternatif Strategi** apa yang dapat dilakukan dalam pengembangan layanan Perbankan Syariah di Era *Society 5.0*?

memetakan kebiasaan perilaku masyarakat untuk mendapatkan dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

sehingga dapat membuat pengembangan layanan digital sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

salah satunya dengan mengupgrade knowledge pekerja dan teknologi yang digunakan oleh BCA Syariah

dalam menunjang pekerjaan dan kebutuhan pengembangan layanan perbankan untuk nasabah BCA Syariah

dan masyarakat luas.

**Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu**

**Semoga Sumbangan pemikiran Bapak/Ibu dapat menjadi referensi/masukan berarti**

**bagi perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia**



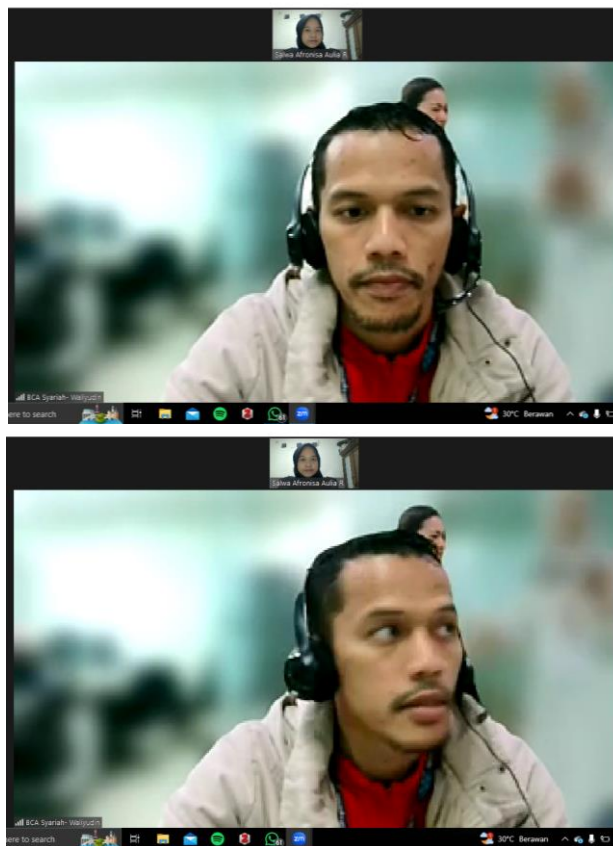
### Lampiran 6. Foto Bersama Narasumber



(Foto Bersama Narasumber Ibu Siti Supriyanti, selaku Kepala Cabang BTN Syariah)



(Foto Bersama Narasumber Ibu Ade Rahayu Indriati, selaku *Branch Office Service Manager* Bank Syariah Indonesia)



(Foto Bersama Narasumber Bapak Waliyudin, selaku *Assistant Officer* Pembelajaran SDM Bank BCA Syariah)

## Lampiran 7. Surat Pernyataan Melakukan Penelitian

### A. Bank Syariah Indonesia



17 Juli 2024  
No. 04/523a-3/RO IV  
Lampiran: 2 (Dua) Berkas

**PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Regional IV Jakarta 1**

Gedung Wisma Mandiri I Lt.2  
Jl. M. H. Thamrin No. 5  
Jakarta Pusat 10340

Tlp. +6221 3111 2919  
Fax. +6221 3111 2936

www.bankbsi.co.id

Kepada:  
Area Bekasi  
PT Bank Syariah Indonesia  
Komplek Pertokoan Summarecon Bekasi,  
Sapphire Commercial Blok SF No. 11-12,  
Kota Bekasi, Jawa Barat

U.p.: Yth. Saudara Imam Syarifudin, *Area Manager*

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN SKRIPSI PADA OUTLET DIBAWAH  
KOORDINASI AREA BEKASI**

Reff.: Surat KCP Bekasi Square No. 4/339-3/9034 Tanggal 5 Juli 2024  
Surat Area Bekasi No. 04/396-3/0007A Tanggal 11 Juli 2024

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara dan seluruh jajaran Area Bekasi dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menindaklanjuti perihal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan persetujuan penelitian skripsi pada outlet dibawah koordinasi Area Bekasi dengan data sebagai berikut :


Nama / NIM	Universitas	Penempatan	Judul Penelitian
Salwa Afronisa Aulia R / 41182933200001	Universitas Islam 45 (UNISMA) / Perbankan Syariah	KCP Bekasi Square	Strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah di Era Society 5.0
Suci Ramadani / 2031106107001	Universitas Ibnu Chaldun / Perbankan Syariah	KCP Jakarta Cakung	Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cakung Jakarta Timur

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. *St*  
REGION IV JAKARTA 1

  
R. Vega Tenya Soebarsa  
*Operational Deputy*

  
Ammar Muhammad  
*Regional Business Control Manager*

## B. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah



Bekasi, 30 Juli 2024

Nomor : *198* /BKS/BRK/VII/2024  
Lamp. : -  
Perihal : **Surat Keterangan**

Kepada  
Universitas Islam 45 Bekasi  
di  
Bekasi

*Assalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Teriring salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Aamiin.

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa saudara telah menyelesaikan penelitian/observasi pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Ruko Kalimas Bekasi dengan Nama :

Nama : Salwa Afronisa Aulia R  
NIM : 41182933200001  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Instansi : Universitas Islam 45 Bekasi  
Pelaksanaan : 28 Juni 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.  
KCP RUKO KALIMAS BEKASI**

**SITI SUPARYANTI**  
SuD. Branch Manager

**Annisa Anifanti Ramadhanti**  
Consumer Financing Service

**PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**  
Kantor Cabang Syariah Bekasi  
Ruko Sentra Niaga Kalimalang  
Blok A IV No. 5-6 & Blok B No. 1  
Jl. Ahmad Yani, Kayuringin,  
Bekasi 17144, Indonesia

T +62 21 889 3333, 889 56655  
E kcs.bekasi@btn.co.id  
[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)  
No NPWP : 01.001.609.5-407.002

## C. Bank BCA Syariah



### SURAT KETERANGAN No. 182/SDM/2024

Kami yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Salwa Afronisa Aulia R  
NIM : 41182933200001  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Instansi/Akademik : Universitas Islam 45 (UNISMA) Bekasi

Adalah benar telah melaksanakan observasi/penelitian dan wawancara di Bank BCA Syariah dari tanggal 05 Juli 2024 sampai dengan tanggal 26 Juli 2024 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi. Adapun judul skripsi adalah : " Strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah di Era Society 5.0".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 29 Juli 2024  
PT Bank BCA Syariah  
Satuan Kerja Hukum dan SDM,

  
**Rodlanah**  
Kepala Departemen SDM

  
**Retno Saridewi**  
Kepala Bidang Pembelajaran SDM



## Lampiran 8. SK Dosen Pembimbing dan Penulisan Skripsi



### UNIVERSITAS ISLAM 45 FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 17113  
Telp. (021) 8820385, 8801027, 8802015, 8808851 Ext. 144 Fax. (021) 8801192

#### KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI NOMOR : G.201.r/UNISMA.FAI/IXII/2023

#### TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

##### DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

- Menimbang** :
- Bahwa pada akhir masa pendidikan mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Agama Islam Universitas Islam "45" Bekasi diwajibkan membuat skripsi.
  - Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan skripsi, maka diperlukan perpanjangan waktu pembimbing skripsi.
  - Bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat menjadi Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  - Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
  - SK Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 106/BAN-PT/Ak-XV/S1/TV/2013 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Program Studi Pada Program Sarjana.
  - SK Rektor UNISMA Nomor 011/SK/UNISMA/RT/II/2006 tentang Pemberlakuan Statuta UNISMA tanggal 01 Februari 2006.
  - SK Rektor UNISMA nomor 186/SK/UNISMA/RT/VII/2009 tentang Kurikulum Program Studi Perbankan Syariah.
  - SK Dekan No.: 692/FAI-NISMA/SK/K.A/XI/2016, tanggal 29 Nopember 2016 tentang Penetapan Pembimbing Penulisan Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam "45" Bekasi.
- Memperhatikan** :
- Pedoman Penyusunan Skripsi di lingkungan Fakultas Agama Islam
  - Rekomendasi Ketua Program Studi Perbankan Syariah

##### MEMUTUSKAN

- Pertama** :
- Mengangkat saudara : **Rafika Rahmawati, M.Si.**  
Sebagai pembimbing skripsi dari mahasiswa :
- Nama : **Salwa Afronisa Aulia R**  
NPM : **41182933200001**  
Judul Skripsi : **"Strategi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah Di Era Society 5.0"**
- Kedua** :
- Surat Keputusan ini berlaku sampai dengan tanggal 31 Agustus 2024.
- Ketiga** :
- Apabila terdapat kekeliruan didalam Surat Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bekasi  
Pada tanggal : 20 Desember 2023

Dr. Yoyo Hambali, S.Ag., MA.

Tembusan :

- Direktur DALA
- Mahasiswa ybs

## Lampiran 9. Frekuensi Bimbingan



UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jl. Cut Meutia No.83 Bekasi 17113  
 Telp. (021) 8801027, 8802015, 8808851-52 Ext. 140-141. Fax. (021) 8801192





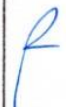

**DEWAN BIMBINGAN SKRIPSI  
 FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Nama Mahasiswa	: SALWA AFRONISA AULIA R	Nomor Urut
Nomor Pokok	: 41182933 20 0001	
Tingkat / Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH Sarjana SE	
Pembimbing	: RAFIKA RAHMAWATI, M.Si	
Judul	: STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA SOCIETY 5.0	
<b>FREKUENSI BIMBINGAN</b>		
Tanggal	Catatan Dosen Pembimbing	Paraf
28/12/23	1. Latar belakang kaitkan dg Bank Digital & sisi lending . tambah data yg . 2. Rumusan masalah perbaiki. 3. Kaitkan dg Market Share	R.
9/1/24	1. Grafik dgn ss . buat sendiri + beri sumber. 2. Lanjut Bab 2 & Bab 3. 3. konsisten Rtilah.	R.
2/2/24	1. Batasan masalah revisi 2. Kajian pustaka → konsep bukan hanya definisi 3- Bab 3 perbaiki	R.



UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Cut Meutia No.83 Bekasi 17113  
Telp. (021) 8801027, 8802015, 8808851-52 Ext. 140-141. Fax. (021) 8801192



FREKUENSI BIMBINGAN		
Tanggal	Catatan Dosen Pembimbing	Paraf
26/4/24	- Bab 2 perbaiki (terangta penitiran). - Identifikasi SWOT dibuat. - Siapkan rencana respondennya	
20/5/24	Acc. Seminar Proposal  Rafika. R. M. Si	
12/6/24	1. frsi-frsi kuesioner perbaiki. 2. Perkuat lg Latar blkg terkait s.o ds penelitian layanan digital.	
9/7/24	- Sub-bab Bab 4 diubah lagi. - Pengumpulan data dilengkapi.	
30/7/24	- Abstrak → keyword belum ada ↳ prioritas SO. - kesimpulan buat porn / porn	





UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Cut Meutia No.83 Bekasi 17113  
Telp. (021) 8801027, 8802015, 8808851-52 Ext. 140-141. Fax. (021) 8801192

FREKUENSI BIMBINGAN		
Tanggal	Catatan Dosen Pembimbing	Paraf
31/7/24	Acc. Sidang Stripisi 	

Bekasi, 31 Juli 2024.  
An. Dekan  
Ketua Program Studi PAI

  
Rafika Rahmawati, M.Si

Keterangan:

1. Minimal 14 Kali Pertemuan Dengan Dosen Pembimbing Baru Dapat Disidangkan

## Lampiran 10. Turnitin

### 1. SKRIPSI SALWA LENGKAP.docx

#### ORIGINALITY REPORT

<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>11%</b>	<b>13%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.unismabekasi.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to IAIN Purwokerto</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>e-theses.iaincurup.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>islamicmarkets.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to UIN Raden Intan Lampung</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.grafiati.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>journal.iaialhikmahtuban.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

### Lampiran 11. Profil Penulis



Salwa Afronisa Aulia Rinaldy lahir di Bekasi, 13 September 2001. Penulis memiliki pendidikan formal di SDN Mangunjaya 07, SMPN 7 Tambun Selatan, dan SMAN 7 Tambun Selatan. Kemudian penulis melanjutkan studi pendidikan di Universitas Islam 45 Bekasi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam. Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam melakukan berbagai kegiatan maupun organisasi. Salah satu organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan yang penulis lakukan adalah Forum Ekonomi Syariah (FOREKS) dengan menjabat sebagai anggota dari Divisi Media pada tahun 2021-2022, kemudian berlanjut sebagai ketua Divisi dari Media pada tahun 2022-2023. Pada tahun 2023 penulis berhasil meraih penghargaan mahasiswa berprestasi tingkat fakultas dari Universitas Islam 45 Bekasi. Kemudian pada tahun 2023 dan 2024 penulis berhasil lolos dalam pendanaan PKM dari Pusat Prestasi Nasional Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan Skema Pengabdian Kepada Masyarakat dan Riset Sosial Humaniora. Untuk pengalaman magang penulis berkesempatan dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan pada Bank BCA Syariah Pusat di Divisi Operasi atau Sentra Operasi Pembiayaan Ritel (SOPR) pada tahun 2023. Selama menjalani magang, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan ilmu yang sangat berharga sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah penulis kumpulkan selama masa perkuliahan, penulis berharap dapat mengaplikasikan ilmu tersebut secara efektif dan menjadi seorang profesional. Apabila ingin berdiskusi lebih lanjut, penulis dapat dihubungi melalui email: [salwa.afronisa@gmail.com](mailto:salwa.afronisa@gmail.com)