

Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi : Studi BSI KCP Stabat Proklamasi

Khoirun Niswah¹, Khairina Tambunan²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

khairunniswah2404@gmail.com, khairinatambunan@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The development of Islamic banks in the midst of conventional banks can survive and compete with conventional banks by further increasing the use of information technology (IT) and increasing market share. Market share strategy is a strategy to expand the market in the target market. The purpose of the study was to analyze the management strategy of Islamic banks in Indonesia, especially the KCP Stabat Proclamation and the use of technology to increase market share. The method in this research is to use a qualitative approach with a descriptive design. The type of descriptive research method used is data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data obtained is then processed in the form of text that is poured and presented in the form of a descriptive or narrative. The subjects of this research are Consumer Service and several customers at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi. The results of the study explain that Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proclamation has experienced a fairly rapid development of information technology with the presence of mobile BSI, Internet Banking, SMS Banking, one of the strategies of Bank Syariah Indonesia so that its market share also increases even though currently ATM machines are Indonesian Islamic banks. kcp stabat is damaged but is in the process of being repaired. Bank Syariah Indonesia has utilized information technology in terms of marketing and in the data output process.

Keywords: Strategy, Management, Market Share, Information Technology.

ABSTRAK

Perkembangan bank syariah di tengah tengah bank konvensional dapat bertahan dan bersaing dengan bank konvensional dengan lebih meningkatkan penggunaan teknologi informasi (TI) dan meningkatkan market share. Strategi market share adalah strategi memperluas pasar di pasar sasaran. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis strategi pengelolaan bank syariah di Indonesia khususnya KCP Stabat Proklamasi dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan market share. Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan desain Deskriptif. Jenis metode Penelitian Deskriptif yang digunakan adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dalam bentuk teks yang dituangkan dan dipaparkan dalam bentuk Deskriptif atau Narasi. Subjek penelitian ini yaitu Consumer Service dan beberapa nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat Proklamasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proklamasi sudah mengalami perkembangan teknologi informasi yang cukup pesat

meningkat dengan hadirnya BSI mobile, Internet Banking, SMS Banking itu salah satu strategi Bank Syariah Indonesia agar market share nya meningkat pula walaupun saat ini mesin ATM bank syariah indonesia kcp stabat mengalami kerusakan tetapi sudah dalam proses perbaikan. Bank Syariah Indonesia sudah memanfaatkan teknologi informasi dari segi pemasaran maupun dalam proses output data.

Kata Kunci: Strategi, Manajemen, Market Share, Teknologi Informasi.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah saat ini tengah berada pada kondisi ditopang oleh semangat yang membara guna mencapai pertumbuhan terus menerus atau berkelanjutan. Para akademisi dan praktisi secara bergelombang terus mencurahkan gagasan dan pemikiran terkait pertumbuhan dan perkembangan bank syariah, baik di skala lokal Indonesia maupun dalam ruang lingkup dunia internasional. Semua harapan menjadi doa bagi seluruh umat muslim di dunia, walaupun tentu saja masih terdapat banyak tantangan dan hambatan dalam mencapai kemaslahatan umat.¹

Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usahanya serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Syariah yaitu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam dan dalam pelaksanaan tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakjelasan (gharar).²

Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga dan tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank.³

Dalam global perbankan, perkembangan teknologi yaitu menciptakan para perusahaan membarui taktik usaha menempatkan teknologi menjadi unsur primer pada proses penemuan produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan elektronik transaksi (e-banking) melalui ATM, phone banking dan internet banking misalnya adalah bentuk baru berdasarkan pelayanan bank yang membarui pelayanan transaksi manual sebagai pelayanan transaksi yang dari teknologi.⁴

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), hlm. 32

² Abdul Ghafur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah UU No 21 Tahun 2008*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), h. 4

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 32.

⁴ OJK, Perbankan Syariah dan Kelembagaannya, di akses melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dankelembagaan.aspx>. pada tanggal 7 Maret 2022 pukul 15.00

Peran teknologi berkembang pesat dan harus digunakan secara hati-hati dan tepat. Berbagai teknologi memberikan terobosan baru yang dapat dimanfaatkan bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang ada. Untuk itu, bank-bank seluruh dunia mengadopsi banking untuk menciptakan inovasi-inovasi baru. Sebagai contoh, di Indonesia, Bank-bank BUMN dan bank-bank milik swasta bersaing untuk mengadopsi teknologi perbankan. Mobile Banking pertama kali dikenalkan oleh Excelcom pada akhir tahun 1995 dan telah menerima banyak reaksi. Latar belakang munculnya bank sekarang didorong oleh bank yang berusaha untuk mendapatkan kepercayaan dari semua pelanggan mereka. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi.⁵

Menurut survei yang dilakukan oleh We Are Social dan Hootsuite, masyarakat Indonesia sangat gemar menggunakan media sosial dan internet. Dilaporkan sekitar 130 juta orang Indonesia aktif diberbagai media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter. Laporan ini menunjukkan bahwa Indonesia memiliki total populasi 265,4 juta per januari 2018. Sedangkan penggunaan internet 4.444 mencapai 132,7 juta. Data ini menyimpulkan bahwa teknologi internet sangat efisien dalam mengkomunikasikan informasi.⁶ Teknologi informasi (TI) yang memiliki banyak implikasi penting bagi peningkatan pangsa pasar bank syariah antara lain :

1. Mempercepat arus informasi Perbankan Syariah
2. Mempermudah calon nasabah mendapatkan informasi.
3. Mengoptimalkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan.
4. Teknologi ICT dalam manajemen akun pelanggan dan manajemen transaksi.
5. Teknologi ICT memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi informasi (TI) di industri perbankan sangat membantu untuk mempermudah dan meningkatkan fasilitasnya. Misalnya, persaingan di industri perbankan karena hampir semua Produk Bank seperti ATM, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan QRIS yang dapat digunakan oleh masyarakat umum tanpa kartu bank ditawarkan kepada satu nasabah, tentang menawarkan produk yang cepat dan tentunya berdasarkan prinsip syariah.

Penggunaan teknologi informasi oleh Bank-bank muslim Indonesia saat ini tergolong meningkat, terbukti dengan sebagian besar nasabah menggunakan BSI Mobile, Internet Banking dan lain-lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan market sharenya, semua itu tidak terlepas dari strategi BSI dalam meningkatkan teknologi informasi supaya nasabah mudah dalam melakukan transaksi serta terus menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk

⁵ Aan Anshori, *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syari'ah 4.2 (2018), hlm. 185.

⁶ We Are Social, 2018, "Survey Pengguna Internet", [Online]. www.wearesocial.com [7 Maret 2022].

membahas topik yang berjudul, **Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi (Studi BSI KCP Stabat Proklamasi).**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Manajemen BSI Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi ?
2. Bagaimana perkembangan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia ?
3. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan Market Share ?

Tujuan

1. Untuk mengetahui Strategi Manajemen BSI dalam meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.
2. Untuk mengetahui perkembangan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan Market Share.

TINJAUAN LITERATUR

Bank sebagai lembaga keuangan pada awalnya hanya sebagai tempat para pedagang untuk menyimpan asetnya, tanpa keraguan, atau bahkan pencurian selama transaksi. Hal ini juga dilakukan oleh individu atau kelompok yang ingin menjaga asetnya tetap hidup. Kembali kebelakang, bank dimulai sebagai alat perdagangan, layanan pertukaran mata uang antara kerajaan dan negara, dan kemudian berkembang menjadi tempat untuk menyimpan uang dan barang, dan bank lebih lanjut mengembangkan fungsinya sebagai tempat untuk meminjam uang.⁷

Di Indonesia, peraturan Perbankan Syariah pada Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008. Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi menurut prinsip syariah dan mempunyai ciri Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah merupakan bank yang berfungsi secara independen atau biasa dianggap bebas bunga merupakan forum keuangan perbankan yang usaha produknnya dikembangkan menurut Al-Quran dan Hadist.⁸

Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah yang menerapkan prinsip syariah berdasarkan Al-Quran dan Hadis dalam

⁷ Supriyono, *Buku Pintar perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h.1

⁸ Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implemetasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Qjara Media, 2019), hlm. 26.

operasionalnya. Bank ini didirikan pada 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB siang. Pada tanggal 1 Februari 2021, Bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia melalui penggabungan perusahaan afiliasi BUMN dibidang perbankan, antara lain Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Dimulai penandatanganan Conditional Merger Agreement (CMA) antara ketiga bank pada Oktober lalu.

Pendirian BSI merupakan strategi untuk menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah di dunia. Penggabungan ketiga bank tersebut akan menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk dan akan tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Berdasarkan hasil gabungan tiga bank syariah milik negara, Bank Syariah memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun. Dengan angka tersebut, Indonesia termasuk dalam 10 bank besar di Indonesia dalam hal aset. Untuk layanan, Bank Syariah Indonesia juga menjamin tetap beroperasi secara normal untuk meminimalisir gangguan layanan. Bank Syariah Indonesia dikenal hampir seluruh masyarakat Indonesia.

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

Top 10 global islamic bank

Misi

1. Memberikan akses solusi Keuangan Syariah Di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Nilai Perusahaan

- 1) Akhlak
- 2) Amanah.
Memegang teguh kepercayaan diberikan.
- 3) Kompeten
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- 4) Harmonis
Saling peduli dan menghargai perbedaan
- 5) Loyal.
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- 6) Adaptif.

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan.

- 7) Kolaboratif.
Membangun kerja sama yang sinergis⁹

Profil Bank Syariah Indonesia

- 1) PT Bank Syariah Indonesia
- 2) Sebelumnya: PT Bank Djasa Arta (1969-2008)
- 3) PT Bank BRI Syariah (2008-2021)
- 4) Jenis: Perusahaan Publik.
- 5) Simbol Saham: IDX BRIS.
- 6) Industri: Perbankan Syariah.
- 7) Didirikan: 1 Februari 2021.
- 8) Pendiri: Pemerintah Indonesia.
- 9) Kantor Pusat: The Tower, Jl. Gatot Subroto No.27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setia budi, Jakarta Selatan 12930 Jakarta, Indonesia.
- 10) Tokoh Kunci: Hery Gunardi (Direktur Utama).
- 11) Adiwarman Azwar Karim (Komisaris Utama).
- 12) Pendapatan: Rp.17,81 Triliun tahun 2021.
- 13) Laba Bersih: Rp.3,03 Triliun tahun 2021.
- 14) Total Aset: 265,29 Triliun tahun 2021.
- 15) Total Ekuitas: Rp.25,01 Triliun tahun 2021.
- 16) Pemilik: Bank Mandiri (50,83%).
- 17) Bank Negara Indonesia (24,85%).
- 18) Bank Rakyat Indonesia (17,25%).
- 19) Situs Web : bankbsi.co.id¹⁰

Dewan Pengawas Syariah

Ketua : DR. KH. Hasanuddin, MAG

Anggota :

- 1) DR. H. Mohamad Hidayat.
- 2) DR. H. Oni Sahroni, MA
- 3) Prof. DR. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc

Didalam struktur organisasi bank syariah harus adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bertugas mengawasi segala aktivitas bank agar selalu sesuai dengan prinsip Syariah. DPS ini dibawah oleh Dewan Syariah Nasional (DSN).

⁹ Halaman resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/> data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 10.00

¹⁰ Halaman Resmi Profil Bank Syariah Indonesia https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 11.30

Dewan Komisaris

- 1) Komisaris Utama / Komisaris Independen : **Adiwarman Azwar Karim**
- 2) Wakil Komisaris Utama / Komisaris Independen : **Muhammad Zainul Majdi**

Komisaris :

- a. Suyanto
- b. Masduki Baidlowi.
- c. Imam Budi Sarjito.
- d. Sutanto

Komisaris Independen :

- a) Bangun Sarwito Kusmulyono.
- b) M. Arief Rosyid Hasan.
- c) Komaruddin Hidayat

Produk Bank Syariah Indonesia

- 1) Tabungan.
 - a. Tabungan Valas. Menggunakan akad Wadiah Yadh Dhamanah atau Mudharabah Mutlaqah pada mata uang dolar.
 - b. Tabungan Mudharabah. Tabungan pada mata uang rupiah yang bisa ditarik dan disetorkan pada cabang bank atau ATM dalam jam kerja.
 - c. Tabungan Pendidikan. Menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah buat segmen perseorangan dalam merencanakan pendidikan dan menerima proteksi asuransi.
 - d. Tabungan Bisnis. Menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah menggunakan limit transaksi lebih harian lebih besar dan fitur gratis biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring melalui Teller dan Net Banking.
 - e. TabunganKu. Penggunaan akad Wadiah Yadh Dhamanah untuk perorangan.
 - f. Tabungan Pensiun. Untuk nasabah perorangan yang terdaftar pada forum pengelola pensiun yang sudah bekerja sama menggunakan bank.
 - g. Tabungan Efek Syariah memakai akad mudharabah Mutlaqah buat nasabah perorangan pada transaksi efek di pasar modal.
 - h. Tabungan smart menggunakan akad Wadiah Yadh Dhamanah mampu dibuka melalui agen laku pandai.
 - i. Tabungan haji indonesia Dilengkapi kartu ATM dan fasilitas e-banking bila sudah terdaftar pada siskohat (menerima porsi).
 - j. Tabungan Prima memakai akad Mudharabah dan Wadiah. Bagi hasil kompetitif serta fasilitas Free Executive Lounge.
 - k. Tapenas Kolektif. Tabungan ini buat karyawan atau tenaga kontrak dalam suatu institusi.
 - l. Tabungan Payroll. Tabungan ini turunan dari tabungan Wadiah atau Mudharabah Reguler buat nasabah payroll dan nasabah migran.

- m. Tabungan Mahasiswa memakai akad Wadiah. Tabungan ini menerima insentif setiap bulan sinkron menggunakan kebijakan bank dan menerima fasilitas E-Channel.
 - n. Tabungan Junior bagi anak-anak dan pelajar dibawah umur 17 tahun
 - o. Tabungan Simpanan Pelajar memakai akad Wadiah Yadh Dhamanah buat murid yang diterbitkan secara nasional oleh Bank Syariah Pada Indonesia.
 - p. Tabungan Easy Wadiah memakai akad Wadiah Yadh Dhamanah, tabungan ini bebas biaya administrasi bulanan.
 - q. Tabungan Rencana memakai akad Mudharabah Muthlaqah buat segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya.
 - r. Rekening Autosave dan Qurban. Tabungan ini secara otomatis melalui via BSI Mobile.
 - s. Rekening Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia. Dapat dilakukan via E-Channel (Mobile dan Internet Banking) tanpa harus ke cabang.
- 2) Pembiayaan.
- a. BSI Griya spesial milad. Manfaat : tanpa deposito, biaya tetap, pengajuan online, harga langsung, margin khusus, priode promosi dari 1 Februari hingga 31 Maret 2022
 - b. BSI Griya. Membiayai rumah dengan berbagai kebutuhan nasabah antara lain membeli rumah baru dengan renovasi rumah.
 - c. BSI Mutiguna Hasanah. Membiayai untuk pembelian barang-barang seperti perabot rumah tangga, weding organizer untuk acara pernikahan dan lain-lain.
 - d. BSI OTO. Pinjaman untuk kepemilikan kendaraan mobil baru, bekas dan baru.
 - e. BSI Pensiun Berkah. Pembiayaan ini akan diberikan kepada pensiunan ASN, pensiunan BUMN/BUMD, dan pegawai negeri sipil yang tidak terdaftar dalam pensiun TMT tetapi telah menerima pemberitahuan pensiun.
 - f. Mitraguna Online. Dana ini tanpa jaminan dan menawarkan berbagai manfaat dan fasilitas bagi karyawan.
 - g. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh). Pembiayaan ini dilakukan dalam bentuk emas dalam akad rahn dan emas yang dijamin dipegang oleh bank untuk jangka waktu tertentu.
 - h. BSI Distributor Financing. Pembiayaan modal kerja dengan rencana penyelamatan untuk membayar faktur dimuka untuk pekerjaan yang telah selesai.
 - i. BSI KPR Sejahtera. Pembiayaan konsumen dengan subsidi uang muka berdasarkan Prinsip Syariah.
 - j. BSI Cash Collateral. Dana yang dijamin dengan tabungan dalam bentuk deposito, Cek dan Tabungan.
 - k. BSI Umroh. Pembelian layanan paket perjalanan umroh.

- l. BSI KUR Kecil. Memberikan pinjaman kepada UKM mulai dari Rp.50 juta hingga Rp.500 juta.
 - m. BSI KUR Mikro. Peminjaman dana mulai dari diatas Rp.10 juta hingga Rp.50 juta untuk usaha mikro kecil dan menengah.
 - n. BSI KUR Super Mikro. Pinjaman UKM dengan plafond hingga Rp.10 juta.
 - o. BSI Mitraguna Berkah. Pembiayaan tanpa jaminan untuk payroll pegawai BSI.
 - p. Bilateralang Financiang. Pembiayaan dalam mata uang rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek.
- 3) Investasi
- a. BSI Deposito Valas. Investasi berjangka untuk (US\$) untuk klien individu dan Korporasi.
 - b. Deposito Rupiah. Investasi waktu untuk nasabah individu dan korporasi dalam mata Uang Rupiah.
 - c. BSI Reksa Dana Syariah. Dana yang investasikan dan dikelola oleh perusahaan pengelola investasi sesuai dengan Prinsip Syariah Islam dari portofolio efek syariah.
 - d. Bancassurance. Memberikan asuransi jiwa dan kesehatan dengan harga terjangkau sesuai kebutuhan pelanggan.
 - e. SBSN Ritel. Produk investasi yang terjangkau dan murah dengan pembelian minimal Rp1 juta.
 - f. Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel). Penanaman dana wakaf tunai dalam sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memajukan wakaf.
 - g. Referral Retail Brokerage. Investasi untuk nasabah potensial yang bekerja sama dengan perusahaan investasi.

Digital Banking.

- 1) BSI Smart Agent.
- 2) BSI Mobile
- 3) BSI Aisyah
- 4) Solusi Emas.
- 5) BSI Jadi Berkah.id.
- 6) BSI ATM CRM.
- 7) BSI Merchant Business.
- 8) BSI API Platform.
- 9) BSI Cardless Withdrawal.
- 10) BSI Payment Point;
- 11) BSI QRIS.
- 12) Buka Rekening Online.
- 13) BSI Net.
- 14) Mitraguna Online

- 15) BSI Debit Card
- 16) BSI Debit OTP
- 17) Deposito Mobile
- 18) Griya Hasanah Online Top Up melalui BSI Mobile.
- 19) Rekening Autosave dan Qurban.
- 20) E-mas BSI Mobile.

Kartu

- 1) BSI Hasanah Card Classic
- 2) BSI Hasanah Card Gold
- 3) BSI Debit OTP
- 4) BSI Debit GPN
- 5) BSI Hasanah Card Platinum.
- 6) Kartu BSI Debit Sabi
- 7) Kartu Debit BSI Simpel
- 8) BSI Debit Visa
- 9) Kartu Haji BSI Visa¹¹

Strategi

Strategi adalah proses menilai kekuatan dan kelemahan perusahaan terhadap peluang dan ancaman di lingkungan dimana ia berada dan menentukan strategi pasar produk yang menyelaraskan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan. Oleh karena itu, strategi adalah suatu rencana yang ditetapkan atau disesuaikan untuk mencapai tujuan.¹²

Manajemen

Dalam bahasa arab Manajemen terambil dari kata *Nazhama*. *Nazhama al asyyaa' nazhman* berarti menata beberapa hal dan menggabungkan antara satu dengan yang lainnya. *Nazhama amrahu* berarti menyusun dan menerbitkan urusannya. Bahwa disimpulkan Manajemen ini sesungguhnya implementasi amal-amal islami sangat dipentingkan dan diperhatikan unsur idariyah (manajemen).

Kata Manajemen dalam bahasa arab adalah *Idara* yang berarti berkeliling atau lingkaran. Dalam konteks bisnis bisa dimaknai bahwa bisnis berjalan pada siklusnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah kemampuan manajer yang membuat bisnis berjalan sesuai dengan rencana.¹³

¹¹ Halaman resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/> data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 12.00

¹² Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 16.

¹³ Annio indah lestari, *Pengantar Manajemen*. (Medan: Febi Uinsu Press, 2019), h. 5

Market Share

Market share adalah strategi pemasaran yang mengembangkan strategi untuk menggabungkan pasar sasaran yang luas ke dalam kumpulan beberapa bagian kecil, termasuk konsumen, perusahaan atau negara yang memiliki kebutuhan, minat dan prioritas yang sama, dan mengubahnya menjadi sasaran. Market share biasanya digunakan untuk menganalisis pasar sasaran suatu produk untuk setiap segmentasi produk, tergantung pada permintaan tertentu.

Pada Juli 2021 aset Perbankan Syariah di tanah air tumbuh sekitar 16,35% dari Juni 2021, pembiayaan tumbuh 6,82% dan DPK tumbuh 17,98%. Sementara itu untuk kinerja BSI pada semester 1/2021 tak kalah gemilang, dengan mencatatkan pertumbuhan Double digit.

BSI mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp 1,48 triliun, atau naik sekitar 34,29% secara yoy. Kenaikan laba dipicu oleh pertumbuhan pembiayaan dan DPK yang berkualitas. Dengan kinerja yang positif itu, BSI berhasil mencatatkan total aset sebesar Rp 247,3 triliun hingga Juni 2021.

Pertumbuhan aset tersebut naik sekitar 15,16% secara yoy. Untuk pembiayaan BSI menyalurkan Rp161,5 triliun atau tumbuh sekitar 11,73% secara yoy. Dengan angka tersebut, BSI berhasil menguasai market share perbankan syariah di Indonesia saat ini.¹⁴

Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah serangkaian langkah dalam pengelolaan informasi, termasuk menciptakan sumber, memelihara saluran informasi, memilih dan mengirimkan informasi, selektif menerima informasi, menyimpan dan mengambil informasi dan menggunakannya. Dari informasi teknologi yang lebih maju dalam dunia perbankan mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah.¹⁵

Istilah teknologi informasi mulai terkenal dalam akhir tahun 1970-an. Dahulu dikenal menggunakan teknologi personal komputer atau pengolahan data elektronik. Menurut kamus Oxford, teknologi informasi merupakan perangkat elektronik terutama personal komputer, atau penyimpanan, analisis, dan distribusi kabar misalnya kata-kata, angka dan gambar.¹⁶

¹⁴ Halaman Resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah> data diakses pada minggu 6 maret 2022 jam 11.25

¹⁵ Pengertian teknologi informasi Diambil dari sumber: <https://edel.staff.unja.ac.id/blog/artikel/PengertianTeknologi-informasi-dan-komunikasi.html>, Pada Tanggal 05 Maret 2022 Pukul 16.00

¹⁶ Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 103

Perkembangan Teknologi Informasi Bank Syariah Indonesia

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi bisnis yang selanjutnya mendorong inovasi dan persaingan di bidang jasa, khususnya jasa pembayaran bank. Inovasi layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang sesuai dengan pola kebutuhan nasabah perbankan. Elektronik banking merupakan bentuk dari pengembangan dari penyedia layanan perbankan yang menawarkan peluang bisnis baru bagi bank membuat strategi perbankan lebih efisien.¹⁷

Teknologi informasi kini telah mewarnai dunia perbankan. Dengan adanya sistem online yang dikelola oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi, nasabah dapat menarik uang dari cabang bank yang sama dimana mana. Dalam perkembangan selanjutnya, sistem tersebut akan dilengkapi dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang memungkinkan nasabah untuk menarik uang secara mandiri di luar jam kantor bank.¹⁸

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Bank Indonesia sendiri lebih sering memakai teknologi sistem informasi (TSI) perbankan buat seluruh terapan teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan. Istilah lain yang lebih terkenal mencakup daerah luas berdasarkan teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini.

Berikut teknologi yang ada diperbankan yaitu :

1) Teknologi ATM

Merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank.¹⁹

2) E-Banking

Layanan perbankan yang memediasi media elektronik. Fitur-fitur yang tersedia dalam elektronik banking ini adalah internet banking dan mobile banking.²⁰

1) Internet Banking.

Internet Banking merupakan layanan perbankan yang memakai teknologi komunikasi dan informasi. Contoh layanan yang disediakan oleh internet banking yaitu Transfer Dana (antar rekening dan bank), Pembayaran (pulsa, listrik, internet, angsuran, asuransi, pendidikan, tiket dan sebagainya), Kartu Kredit dan Auto Debit, informasi perbankan, dan histori transaksi.

2) SMS Banking.

¹⁷ "Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan," dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 5 Maret 2022, jam 20.31)

¹⁸ Samsul Rizal, *Perbankan Komputer* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 25.

¹⁹ Ibid, 132.

²⁰ Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-ebanking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 1

Layanan perbankan yang dapat di akses dari ponsel yang dilengkapi dengan media SMS.

3) Mobile Banking

Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung dari ponsel GSM (Global for Mobile Communication) melalui SMS (Short Message Service).

Jenis transaksi dalam Mobile Banking ini adalah : Transfer dana, Informasi saldo, Mutasi rekening, Informasi nilai tukar, Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon handphone, listrik dan asuransi, dan pembelian seperti isi pulsa ulang, dan lain-lainnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian jurnal ini adalah kualitatif lapangan (*Field Research*) atau studi kasus. Sifat penelitian bersifat Deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah Sumber Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi Atau Pengamatan dan Wawancara.²¹

Hasil dan Pembahasan

1) Observasi

Peneliti melakukan beberapa observasi untuk mengetahui informasi terkait teknologi informasi (TI) di Bank Syariah Indonesia. Peneliti akan menyajikan bentuk laporan dan narasi sesuai observasi yang telah dilakukan di BSI KCP Stabat Proklamasi.

a. Observasi Pada Web Dan Media Sosial BSI

Tempat : Jl. Proklamasi No.1 E Kwala Bingai, Stabat Langkat 20811 Indonesia

Waktu : 11 Februari 2022 Pukul 15.00-16.00 WIB

Objek Penelitian : Web dan Media Sosial BSI

Adapun Peneliti peroleh dari Observasi tersebut yaitu :

1. Web : www.bankbsi.co.id
2. Instagram : lifewithbsi
3. Twitter : @bankbsi_id
4. Facebook : Bank Syariah Indonesia
5. YouTube : Bank Syariah Indonesia

Yang pertama Web. Web Bank Syariah Indonesia berisi keterangan mengenai Bank Syariah Indonesia dan laporan perusahaan Bank Syariah Indonesia. Penjualan dana CSR dan laporan GCG (*Good Corporate Governance*). Selain itu, masih ada keterangan nasabah, informasi dan update terbaru, kenaikan pangkat produk dan layanan pelanggan. Untuk keterangan bank dalam kolom tentang kami, lihat profil perusahaan, sejarah visi dan misi Bank Syariah Indonesia, budaya perusahaan, struktur organisasi Bank Syariah Indonesia, dan informasi keuangan lainnya. Kolom

²¹ Sukiati, *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*, (Medan: CV. Manhaji, 2016), h. 127

konsumer berisi informasi terkait Produk Bank Syariah Indonesia seperti informasi tabungan, pembiayaan, investasi, pembukaan rekening online, jual emas, informasi layanan haji dan umroh dan lain-lainnya. Kolom bisnis memiliki informasi tentang perusahaan yang bekerja sama dengan bank syariah indonesia. Bagian news and Update memuat laporan dan artikel mengenai agenda yang sedang dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia. Kolom layanan pelanggan berisi informasi terkait layanan pelanggan seperti layanan 24 jam.

Untuk Facebook resmi Bank Syariah Indonesia dengan pengikut 16.032 orang. Halamannya berisi postingan gambar dan video terkait informasi Bank Syariah Indonesia, terakhir memposting pada pukul 02.00 Wib tanggal 6 Maret 2022. Informasi terkait Kredit Kendaraan dengan BSI OTO dan Bisnis Bareng KUR BSI. Untuk media Twitter dengan nama @bankbsi_id dengan pengikut 271,3 ribu orang dengan postingan mengikuti Facebook. Untuk Instagram dengan Nama akun Lifewithbsi dengan pengikut 203 ribu. Halamannya berisi postingan informasi terkait Investasi Surat Berharga Syariah Negara dan Sukuk Negara Ritel. Untuk youtube memiliki nama bank syariah indonesia dengan subscriber 52,7 ribu terakhir memposting 9 hari yang lalu tepatnya 26 bulan februari 2022 berisi webinar BSI prioritas Isra' Mi'raj.

b. Observasi pada E-Money Bank Syariah Indonesia

Tempat : Gedung BSI Kcp Stabat Proklamasi

Waktu : 04-2-2022. Pukul 15.00-15.30 Wib

Objek Penelitian : E-Money BSI

Peneliti mengobservasi terkait E-money BSI dengan mengunjungi Kantor BSI Kcp Stabat Proklamasi dengan mendatangi Costumer Service. Peneliti bertemu dengan Ibu Rahmaniah selaku Costumer Servise Ibu Rahmaniah mengatakan bahwa Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proklamasi belum ada mengeluarkan kartu e-money BSI namun nasabah disini hampir semua sudah menerapkan produk e-money di BSI mobile

2) Wawancara

Peneliti akan menyajikan temuan penelitian dengan Metode Wawancara dalam bentuk tanya jawab sesuai yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

a. Tanya :

Bagaimana strategi BSI dalam meningkatkan Market Share melalui pemanfaatan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Teknologi informasi zaman sekarang menggantikan peran manusia terutama dalam mengelola keuangan sehingga Bank Syariah Indonesia harus mempunyai strategi agar bank syariah tidak ketinggalan zaman. Untuk itu diperlukan lah strategi. Istilah nya teknologi informasi BSI sudah mendukung dan sudah memadai sebenarnya, dan kedua biaya administrasi kita rendah dan murah contohnya Shopeepay ditempat lain biaya administrasi nya mencapai Rp 2.000 ribu atau

sampai 3ribu-an. Nah di BSI tempat kita biaya administrasi nya rendah hanya Rp500 jadi nasabah pun lebih tertarik atau lebih singkatnya biaya administrasi rendah. Itulah strategi kami agar market share di Bank Syariah Indonesia meningkat melalui pemanfaatan teknologi yang pada saat ini banyak diterapkan oleh semua nasabah.

b. Tanya :

Apa saja teknologi informasi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proklamasi ?

Jawab :

Teknologi informasi Bank Syariah Indonesia mengalami perkembangan seiring berkembang nya zaman. Kami juga terus melakukan maintenance dan upgrade dalam mengembangkan teknologi informasi agar Bank Syariah Indonesia selalu up to date mengikuti tren di masyarakat. Kami ada mesin ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Sms Banking dan lain-lain termasuk sistem kerja Bank Syariah Indonesia menggunakan teknologi informasi yang terus diperbaharui.

c. Tanya :

Apa saja teknologi informasi yang diunggulkan di Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Teknologi informasi yang diunggulkan dan kebanyakan nasabah menggunakan nya adalah Mobile Banking dibandingkan alat teknologi lainnya. Karena praktis sehingga nasabah tidak perlu ke bank atau ATM, di Mobile Banking nasabah yang menggunakan nya sangat puas dengan fitur yang sangat lengkap dan murah administrasi nya. Selain itu mobile banking juga menghadirkan tarik tunai tanpa kartu membuat nasabah merasa mudah dalam melakukan transaksi tanpa kartu di Atm.

d. Tanya :

Bagaimana mengatasi kesulitan nasabah dalam mencari ATM Bank Syariah Indonesia?

Jawab :

Untuk saat ini ATM Bank Syariah Indonesia Kcp Stabat Proklamasi mengalami kerusakan mesin, sehingga untuk saat ini nasabah tidak dapat menggunakan nya dan jikalau nasabah ingin melakukan transaksi menggunakan mesin ATM bisa datang ke BSI Kcp zainul arifin.

e. Tanya :

Platform apa saja yang dimanfaatkan Bank Syariah Indonesia sebagai media komunikasi dengan nasabah dan masyarakat ?

Jawab :

Akun Instagram, YouTube, Twitter, Facebook, dan Web Bank Syariah Indonesia ada

f. Tanya :

Bagaimana penerapan teknologi informasi sebagai media promosi di Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Dengan adanya akun media sosial Bank Syariah Indonesia hadir untuk memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi terkait promosi yang ada di Bank Syariah Indonesia.

g. Tanya :

Bagaimana penerapan teknologi informasi sebagai media komunikasi di Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Call center Bank Syariah Indonesia juga ada dengan No.14040. Call center BSI adalah alat komunikasi antara bank dengan nasabah untuk menjangkau lebih luas dan tentunya call center BSI akan membantu kesulitan para nasabah.

h. Tanya :

Bagaimana penerapan teknologi informasi sebagai media informasi di Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Kami memiliki web yang dapat di akses di google dengan alamat www.bankbsi.co.id dimana web itu berisikan informasi terkait Bank Syariah Indonesia.

i. Tanya :

Bagaimana perkembangan teknologi informasi Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Teknologi informasi BSI semakin berkembang pesat itu dibuktikan bahwa BSI sudah memperkuat e-channel dalam melayani transaksi nasabah. Sehingga masyarakat lebih memilih bertransaksi menggunakan mobile dari pada datang ke cabang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Teknologi informasi kini telah mewarnai dunia perbankan. Dengan adanya sistem online yang dikelola oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi, nasabah dapat menarik uang dari cabang bank yang sama dimana mana. Dalam perkembangan selanjutnya, sistem tersebut akan dilengkapi dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang memungkinkan nasabah untuk menarik uang secara mandiri di luar jam kantor bank.

Dalam hal tidak adanya mesin ATM pada BSI Kcp Stabat Proklamasi dikarenakan mesin pada bank tersebut rusak sehingga membutuhkan waktu untuk memperbaiki mesin atam tersebut. Di samping itu pihak bank dapat memberikan layanan pengganti untuk mesin ATM tersebut yang tujuannya untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, di antaranya BSI sudah memberikan layanan tarik tunai tanpa kartu debit, atau dapat di akses melalui aplikasi BSI Mobile yang dapat di cairkan atau di tarik pada Indomaret ataupun swalayan yang menyediakan layanan tersebut.

Saran

Adapun saran dari jurnal ini adalah : penulis menyadari bahwa dalam jurnal ini masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam tulisan maupun penyusunannya, karena penulis masih tahap belajar dan manusia biasa yang tidak luput dari salah dan dosa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam membangun pembaca demi membangun perbaikan jurnal penulis selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Ghafur Abdul Anshori, *Hukum Perbankan Syariah UU No 21 Tahun 2008*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- OJK, Perbankan Syariah dan Kelembagaannya, di akses melalui <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dankelembagaan.aspx> pada tanggal 7 Maret 2022 pukul 15.00
- Anshori, Aan. *Sistem Informasi Perbankan Syariah*, Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syari'ah 4.2, 2018.
- Are We Social, 2018, "Survey Pengguna Internet", [Online]. www.wearesocial.com [7 Maret 2022].
- Supriyono, *Buku Pintar perbankan*, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Anang Firmansyah, dan Andrianto. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Halaman resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/> data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 10.00
- Halaman Resmi Profil Bank Syariah Indonesia https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 11.30
- Halaman resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/> data diakses pada sabtu 5 maret 2022 jam 12.00
- Umar, Husein. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Indah Annio Lestari, *Pengantar Manajemen*. Medan: Febi Uinsu Press, 2019.
- Halaman Resmi BSI <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah> data diakses pada minggu 6 maret 2022 jam 11.25
- Pengertian teknologi informasi Diambil dari sumber: <https://edel.staff.unja.ac.id/blog/artikel/PengertianTeknologi-informasi-dan-komunikasi.html>, Pada Tanggal 05 Maret 2022 Pukul 16.00
- Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan," dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 5 Maret 2022, jam 20.31)

Riizal, Samsul. *Perbankan Komputer*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Ibid, 132.

Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-ebanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.

Sukiati. *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*, Medan: CV. Manhaji, 2016.