

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga perbankan memainkan peran penting dalam struktur perekonomian dengan tugas utama mengelola dana masyarakat dan menyalurkannya ke sektor-sektor yang produktif guna mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Bank berfungsi sebagai penghimpunan dana dari masyarakat melalui berbagai jenis simpanan, yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan kepada pihak yang memerlukan. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank menjadi penghubung antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan, sehingga membantu menciptakan efisiensi dalam distribusi dana di dalam perekonomian.

Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis bank, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip ekonomi umum, dengan tujuan utama mencari keuntungan melalui berbagai layanan keuangan, bank konvensional mendapatkan keuntungan dari bunga (*interest*) yang dikenakan pada pinjaman dan simpanan karena mengikuti regulasi perbankan yang berlaku di setiap negara. Sedangkan bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, khususnya hukum syariah yang melarang transaksi berbasis *riba* (bunga), sumber pendapatan dari bank syariah menggunakan sistem bagi hasil (*mudharabah*), jual beli (*murabahah*), sewa

(*ijarah*). Di Indonesia sendiri bank syariah dipelopori oleh bank Muamalat yang didirikan pada 1 November 1992. Bank ini menjadi bank syariah pertama di Indonesia dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, seperti larangan riba dan sistem bagi hasil. Kemudian disusul oleh bank milik pemerintah yaitu bank BSI.

Pada awal kemunculannya, Bank Syariah Indonesia (BSI) terbentuk melalui proses penggabungan atau merger dari tiga Lembaga perbankan syariah milik anak Perusahaan BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), dan BRI Syariah (BRIS). Merger ini resmi beroperasi mulai 1 Februari 2021 dan peluncurannya langsung diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo. Proses penggabungan ketiga bank ini telah melalui perjalanan Panjang sejak tahun 2016, Ketika Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mulai Menyusun peta jalan (*roadmap*) untuk pengembangan system keuangan syariah nasional. Selanjutnya, pada periode 2019-2020, OJK mendorong bank-bank syariah serta unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan konsolidasi. Hal ini melibatkan PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah. Akhirnya, pada 27 Januari 2021, OJK secara resmi menerbitkan izin merger melalui surat bernomor SR-3/PB.1/2021 yang menyatakan terbentuknya entitas baru Bernama Bank Syariah Indonesia.

Penggabungan ini merupakan strategi pemerintah dalam memperkuat fondasi ekonomi syariah secara global dengan menyediakan layanan keuangan yang lebih lengkap, menjangkau wilayah yang lebih luas, serta berlandaskan pada prinsip-

prinsip syariah Islam. Seiring meningkatnya kesadaran Masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam terhadap pentingnya menjalankan aktivitas ekonomi yang halal, BSI hadir sebagai Lembaga keuangan syariah yang mampu menjadi fasilitator utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis syariah. Inovasi yang dihadirkan oleh BSI mendorong kontribusi signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat secara luas.

Sejak awal, bank-bank syariah telah menunjukkan pertumbuhan yang menjanjikan, memungkinkan mereka berperan dalam menghimpun, mendistribusikan dan memanfaatkan sumber daya keuangan secara lebih efisien. Salah satu pendorong utama pertumbuhan ini adalah system pembiayaan yang menggunakan skema bagi hasil dengan konsep *profit sharing* dan *revenue sharing* melalui akad *mudharabah*. Meskipun pada tahap awal konsep ini belum sepenuhnya dipahami oleh Masyarakat, system ini memungkinkan pembagian hasil usaha berdasarkan Nisbah antara pihak yang menyediakan dana dan pelaksana usaha, sehingga proporsi bagi hasil ditentukan oleh performa usaha yang dijalankan.

Menurut Alhusin (2021), bank syariah seperti BSI memiliki potensi besar untuk menjadi instrumen pendorong ekonomi nasional dan kelas dunia. Dalam kurun waktu empat tahun sejak didirikan, BSI menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat laporan tahunan BSI 2023 menunjukkan peningkatan signifikan jumlah nasabah, yaitu dari 14,9 juta pada tahun 2021 menjadi lebih dari 19 juta di akhir tahun 2023, hal ini mencerminkan kepercayaan publik yang terus tumbuh

terhadap layanan perbankan syariah. Tren pertumbuhan ini terus berlanjut hingga awal 2025, di mana BSI berhasil mencapai lebih dari 22 juta nasabah secara nasional. Tidak hanya dari sisi kuantitas nasabah, BSI juga mencatatkan peningkatan signifikan pada aspek digitalisasi layanan, penguatan ekosistem halal, serta ekspansi pembiayaan UMKM berbasis syariah. Hal ini mencerminkan semakin besarnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah.

BSI memiliki visi untuk menjadi Lembaga perbankan syariah yang membanggakan umat, dengan peran aktif dalam mendukung Pembangunan ekonomi nasional serta meningkatkan kesejahteraan Masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, BSI ditargetkan mampu bersaing di kancah internasional dan turut memperkuat ekosistem industri halal di Indonesia, khususnya melalui keberadaan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bukittinggi.

Kemajuan teknologi saat ini berkembang dengan sangat cepat, seiring dengan meningkatnya penggunaan internet di berbagai kalangan. Perkembangan ini memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk terjadinya pergeseran dari system manual atau konvensional ke system berbasis digital. Perubahan tersebut tampak nyata dalam kemudahan akses informasi melalui perangkat smartphone, dan juga dalam sektor perbankan yang kini telah menerapkan system digital. Era digital sendiri menandai suatu fase di mana kehidupan manusia mengalami percepatan transformasi menuju pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh. Kemajuan era digital terus bergerak dengan sangat cepat dan berada di luar kendali manusia. Kondisi ini terjadi karena pada

dasarnya manusia selalu berupaya untuk mencapai efisiensi dan kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan. Situasi ini tentu saja membawa beragam dampak, baik yang positif maupun yang negatif. Industri digital juga memiliki pengaruh signifikan terhadap berbagai sektor industri lainnya. Hal ini menjadi indikasi bahwa era ekonomi digital semakin berpeluang untuk mencapai puncaknya dalam beberapa tahun mendatang. Tidak dapat disangkal bahwa kemajuan teknologi digital turut membuka peluang bagi munculnya berbagai bentuk usaha dan aktivitas baru yang berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi. Perusahaan, khususnya di sektor perbankan, perlu melakukan berbagai persiapan guna merespons tren digital yang Tengah berlangsung agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Meskipun era digital membawa banyak manfaat, di sisi lain juga menimbulkan tantangan tersendiri yang menuntut setiap individu untuk mampu beradaptasi dengan dinamika perkembangan zaman yang terus berubah.

Seperti perubahan perilaku nasabah dengan meningkatnya penggunaan internet. Nasabah kini lebih sering menggunakan *m-banking* dan berinteraksi dengan brand melalui platform digital, karena dianggap lebih efektif dalam melakukan transaksi dari pada konvensional. Serta dapat meningkatkan brand image dengan adanya aplikasi *m-banking* yang menarik dapat membantu meningkatkan citra merek dari Bank Syariah Indonesia. Dan juga dapat menyasar target generasi muda khususnya generasi Z, yang merupakan pengguna aktif media sosial. Dengan melakukan pendekatan yang lebih tepat, BSI KC Bukittinggi dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah pada saat ini. Dan juga

loyalitas nasabah menjadi indikator keberhasilan strategi pemasaran dan operasional bank. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen jangka panjang untuk tetap menggunakan suatu produk atau layanan, meskipun terdapat pilihan lain di pasar. Dalam perbankan, nasabah yang loyal tidak hanya menyimpan dana, tetapi juga aktif menggunakan berbagai produk seperti pembiayaan, *mobile banking*, dan layanan investasi syariah. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah merupakan aspek krusial dalam daya saing bank.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu upaya Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah?

### **1.3 Tujuan Magang**

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu upaya Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

### **1.4 Manfaat Magang**

#### **1. Manfaat Akademis**

Secara Akademis, kegiatan magang yang telah penulis Jalani diharapkan dapat memperkaya wawasan teoritis di bidang manajemen pemasaran. Pengalaman ini juga diharapkan menjadi kontribusi awal dalam pengembangan teori-teori pemasaran, khususnya yang relevan dengan kondisi pasar yang terus berubah dan bersifat kompetitif. Selain itu, hasil dari kegiatan magang ini diharapkan mampu

menggambarkan strategi dan Langkah-langkah yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam memasarkan dan mempromosikan produknya kepada Masyarakat.

## 2. Manfaat Mahasiswa

Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual yang lebih mendalam bagi Mahasiswa agar dapat menghubungkan teori-teori pemasaran yang di pelajari di kelas dengan praktik magang, sehingga dengan penelitian ini dapat membantu mahasiswa dalam menganalisa strategi.

## 3. Manfaat Perusahaan

Pada Perusahaan, Analisis ini dapat membrikan evaluasi kinerja strategi yang telah ada agar dapat menggunakan hasil studi ini untuk mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran yang telah di terapkan dan mengidentifikasi area yang perlu di evaluasi dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan.

### 1.5 Tempat dan Waktu Magang

Peneliti ini melalukan magang ini pada Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 4-5, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Penulis berencana melakukan penelitian dengan judul yang sudah diajukan yaitu. “Upaya Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah pada *m-banking* BYOND by BSI”.

### 1.6 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode obsevasi lapangan selama 40 hari pada Bank Syariah Indonesia. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan

informasi melalui peninjauan secara langsung pada Bank Syariah Indonesia yang berada di Bukittinggi.

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini adalah upaya Bank Syariah Indonesia dalam mempromosikan produk *m-banking* BYOND by BSI ke konsumen.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

#### **BAB PENDAHULUAN**

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penerapan, manfaat magang, metode penerapan, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II berisi tentang teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penerapan untuk menunjang penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan judul yang dibahas yaitu promosi Bank Syariah Indonesia.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang tempat magang, Pada bagian awal bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan berisi tentang sejarah perusahaan.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

BAB IV pembahasan akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode

yang di gunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

## **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari kegiatan magang.

