

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Bank Syariah

###### a. Pengertian Bank Syariah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada al Quran dan hadist nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan antara Bank Islam dan bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam. Bank syariah adalah (1) bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam; (2) bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al Quran dan Hadist. Sementara bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, secara khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan (Antonio, 2020).

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut financial intermediary. Artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain : (1) memindahkan uang; (2) menerima dan membayarkan kembali uang nasabah; (3) membeli dan menjual surat-surat berharga; dan (4) memberi jaminan bank (Muhammad, 2015).

Ayat Al-Quran tentang pelaksanaan bank syariah terdapat pada QS. Ali Imran ayat 130, sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung. (QS. Ali Imran : 130)

Berdasarkan Tafsir ahsir Al-Mukhtashar / Markaz Tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid (Imam Masjidil Haram) yaitu Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan mengikuti Rasul-Nya, hindarilah mengambil riba sebagai tambahan yang berlipat ganda atas modal yang kalian pinjamkan, seperti yang dilakukan oleh orang-orang jahiliyah. Dan takutlah kalian kepada Allah dengan cara menjalankan perintah-perintah-Nya dan menjauhi larangan-larangan-Nya, agar kalian mendapatkan kebaikan dunia dan akhirat yang kalian inginkan (Tarigan, 2019c).

Menurut penulis mengenai ayat diatas, untuk menghindari pengoperasian bank dengan system bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan kata lain, bank islam lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat islam di Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank syariah.

Selanjutnya, Ayat Al-Quran tentang pelayanan integritas bank syariah terdapat pada QS. Al- Baqarah ayat 267, sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji. (QS. Al- Baqarah : 267)

Menurut Rachmadi dan Muslim dalam Jurnal JURIS (Vol. 14 No. 2), dalam kandungan ayat tersebut, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri

Bank syariah lahir di Indonesia, sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-Undang no.7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasi dengan system bagi hasil atau bank syariah (Muhammad, 2004). Lahirnya bank syariah yang pertama di Indonesia merupakan hasil kerja sama tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditanda tangani tanggal 1 November 1991. Saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makassar, dan kota lainnya (Ayub, 2009).

## **b. Prinsip Bank Syariah**

Prinsip-prinsip bank syariah diantaranya adalah sebagai berikut (Soemitra, 2017) :

- 1) Prinsip Keadilan (*adl*), yaitu menempatkan sesuatu yang hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada bank yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai porsinya.
- 2) Prinsip Keseimbangan (*tawazum*) yaitu keseimbangan yang meliputi aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan, dan sector riil, bisnis dan social, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan kelestarian.

- 3) Prinsip Kemaslahatan (*maslahah*), yaitu merupakan segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual serta individual dan kolektif serta harus memenuhi 3 unsur yakni kepatuhan syariah (*halal*), bermanfaat dan membawa kebaikan dalam semua aspek secara keeluruhan dan tidak menimbalak kemudharatan.
- 4) Prinsip Universalisme (*alamiyah*) yaitu sesuatu dapat dilakukan dan diterima oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan (stakeholder) tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).

### c. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh dunia perbankan syariah. Di dalam bank syariah terdapat transaksi, Islam memberi kebebasan kepada pihak yang memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi. Ini sebagaimana pendapat mazhab Hambali Maliki. Mereka menyatakan bahwa transaksi dan persyaratan itu bebas, sehingga tidak ada yang diharamkan, kecuali yang diindikasikan keharamannya dalam ajaran islam (Y. S. J. Nasution, 2019).

Pengertian bank dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa bank adalah badan usahayang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada msyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Selain sebagai penghimpun dana bank syariah juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan seperti yang diatur dalam pasal 1 UU No.7 tahun 1992 (Tarigan, 2019b). Dalam pengertian di atas disebutkan bahwa bank syariah merupakan badan usaha (Hidayat, 2019).

Sebagai badan usaha bank syariah juga bertujuan untuk mencari laba karena bank syariah pun merupakan badan usaha. Sedangkan sebagai sebuah bank, bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu (Sudarsono, 2005):

- 1) *Agent of trust* yaitu bank sebagai lembaga yang dipercaya masyarakat untuk dapat menitipkan dananya dan menyalurkan pada sector-sector yang tepat.
- 2) *Agent of service* yaitu bank sebagai lembaga yang memberikan jasa keuangan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Tujuan bank syariah ini dapat tercapai jika bank syariah menyalurkan kreditnya pada sector-sector produktif yang dapat meningkatkan perekonomian secara riil.

Bank syariah mempunyai tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-muamalat secara islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan).
- 2) Menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang leboh besar terutama kelompok miskin, yang di arahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
- 3) Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang ada pada umumnya merupakan program utama dari Negara-negara yang sedang berkembang.
- 4) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
- 5) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah.

## 2. SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threats)

### a. Pengertian SWOT

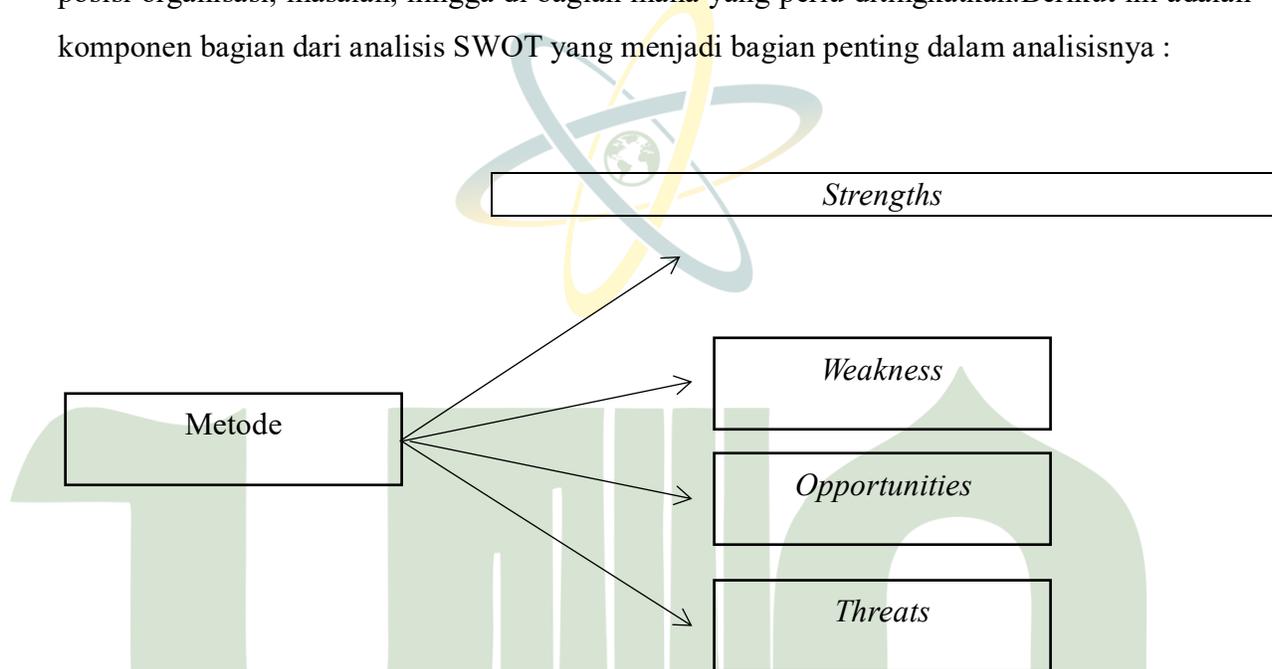
Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*) (Rangkuti, 2019). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

Analisa SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matrik SWOT, dimana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. Teknik ini dibuat oleh Albert Humphrey, yang memimpin proyek riset pada Universitas Stanford pada dasawarsa 1960-an dan 1970-an dengan menggunakan data dari perusahaan-perusahaan Fortune 500 (Hanim, 2020). Hampir semua lembaga maupun pengamat bisnis dalam pendekatannya banyak menggunakan analisis SWOT. Hal tersebut dilakukan oleh semua lembaga maupun pengamat bisnis, untuk mengkaji kekuatan dan kelemahannya pada lembaga tersebut, sebelum menentukan tujuan dan menggariskan tindakan pencapaian tujuan, yang merupakan konsekuensi logis yang perlu di tempuh perusahaan agar supaya lancar didalam operasionalnya.

Lingkungan eksternal mempunyai dampak yang sangat berarti pada sebuah lembaga pendidikan. Selama dekade terakhir abad ke dua puluh, lembaga-lembaga ekonomi, masyarakat, struktur politik, dan bahkan gaya hidup perorangan dihadapkan pada perubahan-perubahan baru. Perubahan masyarakat industri ke masyarakat informasi dan dari ekonomi yang

berorientasi manufaktur ke arah orientasi jasa, telah menimbulkan dampak yang signifikan terhadap permintaan atas program baru pendidikan kejuruan yang ditawarkan (Arafah dan Sismanto, 2013).

Analisis SWOT bertujuan sebagai alat penting untuk memahami kesehatan suatu bisnis atau perusahaan. Metode ini memungkinkanmu mengambil keputusan untuk mengidentifikasi posisi organisasi, masalah, hingga di bagian mana yang perlu ditingkatkan. Berikut ini adalah komponen bagian dari analisis SWOT yang menjadi bagian penting dalam analisisnya :



**Gambar 2.2 Strategi SWOT**

Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) telah menjadi salah satu alat yang berguna dalam dunia industri. Namun demikian tidak menutup kemungkinan untuk digunakan sebagai aplikasi alat bantu pembuatan keputusan dalam pengenalan program-program baru di lembaga pendidikan. Proses penggunaan manajemen analisis SWOT menghendaki adanya suatu survei internal tentang Strengths (kekuatan) dan Weaknesses (kelemahan) program, serta survei eksternal atas Opportunities (ancaman) dan Threats (peluang/kesempatan). Pengujian eksternal dan internal yang struktur adalah sesuatu yang unik dalam dunia perencanaan dan pengembangan kurikulum lembaga pendidikan.

## **b. Faktor-faktor Strategi SWOT**

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor (Ahmad, 2020), yaitu:

- 1) Strengths (kekuatan) merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.
- 2) Weakness (kelemahan) merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam organisasi, proyek atau konsep bisnis yang ada. Kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam tubuh organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.
- 3) Opportunities (peluang) merupakan kondisi peluang berkembang di masa datang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri. misalnya kompetitor, kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar.
- 4) Threats (ancaman) merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu organisasi, proyek atau konsep bisnis itu sendiri.

Setelah itu dibuat pemetaan analisis SWOT maka dibuatlah tabel matriks dan ditentukan sebagai tabel informasi SWOT. Kemudian dilakukan perbandingan antara faktor internal yang meliputi Strength dan Weakness dengan faktor luar Opportunity dan threat. Setelah itu kita bisa melakukan strategi alternatif untuk dilaksanakan. Strategi yang dipilih merupakan strategi yang paling menguntungkan dengan resiko dan ancaman yang paling kecil (Akdon, 2007).

Selain pemilihan alternatif analisis Swot juga bisa digunakan untuk melakukan perbaikan dan improvisasi. dengan mengetahui kelebihan (Strength dan opportunity) dan kelemahan kita (weakness dan threat), maka kita melakukan strategi untuk melakukan perbaikan diri. Mungkin salah satu strateginya dengan meningkatkan Strength dan opportunity atau melakukan strategi yang lain yaitu mengurangi weakness dan threat.

### c. Langkah-Langkah Penerapan Strategi SWOT

Langkah 1: Menyiapkan sesi SWOT (Rangkuti, 2019)

- 1) SWOT kemungkinan akan menghabiskan waktu 50 - 60 menit.
- 2) Peserta dibagi dalam kelompok dengan maksimum 6 orang per kelompok.
- 3) Dengan menggunakan alat curah pendapat memilih pelayanan atau komponen pelayanan yang akan dianalisa.
- 4) Setiap kelompok membuat sebuah matriks SWOT sesuai dengan contoh.
- 5) Siapkan kartu dan kertas flipchart untuk setiap kelompok.
- 6) Tentukan seorang Pencatat. Tugas Pencatat adalah mengisi matriks SWOT.

Langkah 2: Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan (Rangkuti, 2019)

- 1) Dengan menggunakan curah pendapat, tulis pada kartu semua kekuatan di dalam organisasi (internal). Kekuatan bisa berupa, tenaga trampil, gaji, sarana. Setelah kartu diisi tempelkan pada kertas flipchart.
- 2) Setelah selesai menyusun kekuatan internal, dengan menggunakan curah pendapat, daftarkan kelemahan di dalam organisasi (internal) pada kartu lalu ditempelkan pada flipchart.

Langkah 3: Mengidentifikasi kesempatan dan ancaman (Rangkuti, 2019)

- 1) Dengan menggunakan curah pendapat, daftarkan semua kesempatan di luar organisasi (kesempatan ekstern) yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan atau atasi sebuah masalah. Ini bisa berupa latihan, tenaga baru, peraturan baru dan seterusnya.
- 2) Dengan menggunakan curah pendapat, buatlah daftar ancaman di luar organisasi (ancaman ekstern) yang dapat menghalangi pemecahan masalah.

Langkah 4: Melakukan ranking terhadap kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang (Rangkuti, 2019)

- 1) Daftarkan dalam kolom masing-masing: kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang.

- 2) Buatlah ranking setiap kolom. Yang perlu dipikirkan adalah pentingnya kesempatan / ancaman dan berapa besar kemungkinan kesempatan / ancaman tersebut memang akan ada. Begitu juga dengan ancaman dan peluang.

Langkah 5: Menganalisis kekuatan dan kelemahan (Rangkuti, 2019) 1)

Masukan kekuatan dan kelemahan masuk matriks SWOT.

- 2) Kekuatan diisi sesuai ranking yang telah dikerjakan, kekuatan yang paling besar di atas, yang kurang besar di bawah.
- 3) Setelah kekuatan diisi, disusul dengan kelemahan.
- 4) Masukan kesempatan dan ancaman di dalam kolom.
- 5) Hubungkan kekuatan dan kelemahan dengan kesempatan dan ancaman.
- 6) Kombinasi di mana kekuatan bertemu dengan kesempatan adalah keadaan yang paling positif. Keadaan ini harus dipelihara dengan baik supaya tetap ada.
- 7) Kombinasi kelemahan dan ancaman adalah keadaan yang paling negatif dan harus dihindari.
- 8) Setiap kombinasi diperiksa ulang kalau memang merupakan jalan keluar untuk mengurangi kelemahan atau ancaman.

#### d. Matrik *SWOT*

Alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan adalah Matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matrik ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternative strategis.

**Tabel 2.1 Matrik SWOT**

	<i>STRENGTHS (S)</i>	<i>WEAKNESSES (W)</i>
<i>IFAS</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan 5-10 kelemahan internal</li> </ul>
<i>EFAS</i>		

<p><i>OPPORTUNIES (O)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan 5-10 faktor peluang eksternal</li> </ul>	<p>STRATEGI SO</p> <p>Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang</p>	<p>STRATEGI WO</p> <p>Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang</p>
<p><i>THREATS (T)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan 5-10 Faktor ancaman eksternal</li> </ul>	<p>STRATEGI ST</p> <p>Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman</p>	<p>STRATEGI WT</p> <p>Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman</p>

1) Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarakan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST

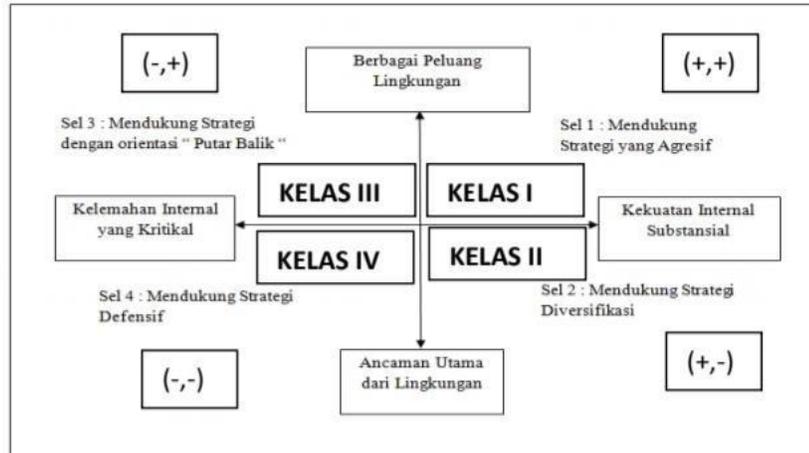
Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan dalam yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3) Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada

4) Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.



**Gambar 2.1 Gambar diagram analisis SWOT**

(Sumber: Sondang P Siagian, Manajemen Strategik, 176)

a. Strategi SO = Kelas I

- 1) Merupakan posisi yang sangat menguntungkan.
- 2) Perusahaan mempunyai peluang dan kekuatan sehingga ia dapat memanfaatkan peluang yang ada secara maksimal.
- 3) Sangat dianjurkan menerapkan strategi yang mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.

b. Strategi ST = Kelas II

- 1) Meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan mempunyai keunggulan sumber daya manusia.
- 2) Perusahaan pada posisi ini menggunakan kekuatannya untuk memanfaatkan peluang jangka panjang.
- 3) Dilakukan melalui penggunaan strategi diversifikasi produk atau pasar.

c. Strategi WO = Kelas III

- 1) Perusahaan menghadapi peluang pasar yang besar tetapi sumber daya manusia lemah.
- 2) Karena itu tidak dapat memanfaatkan peluang tersebut secara optimal.
- 3) Fokus strategi perusahaan pada posisi seperti ini ialah meminimalkan kendala-kendala internal perusahaan.

d. Strategi WT = Kelas IV

- 1) Merupakan kondisi yang sangat tidak menguntungkan

- 2) Perusahaan menghadapi berbagai ancaman eksternal sementara sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kelemahan.
- 3) Strategi yang diambil disini ialah strategi defensive, pengurangan atau perubahan produk.

### 3. Financial technology (Fintech)

#### a. Pengertian Financial Technology

Perkembangan teknologi digital merupakan hal yang niscaya terjadi dan tidak dapat dihindari. Salah satu yang tidak asing beberapa tahun terakhir khususnya di dunia bisnis Indonesia adalah *Fintech*. Istilah *Fintech* merupakan singkatan dari *Financial Technology*, jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia berarti teknologi finansial. Pasal 1 angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, teknologi finansial diartikan sebagai penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Muzdalifah, 2018).

*Fintech* merupakan implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan oleh perusahaan rintisan (*startup*) yang memanfaatkan teknologi *software*, internet, dan komunikasi. Bentuk dasar *Fintech* antara lain Pembayaran (*digital wallets, Peer to Peer, payments*), Investasi (*equity crowdfunding, Peer to Peer Lending*), Pembiayaan (*crowdfunding, micro-loans, credit facilities*), Asuransi (*risk management*), Lintasproses (*big data analysis, predictive modeling*), Infrastruktur (*security*) (Muzdalifah, 2018).

Konsep Fintech mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman dan modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia (Arif, 2019).

Akram Laldin, menyatakan secara tegas bahwa fintech merupakan salah satu bentuk penerapan nilai mashlahah yang tercantum dalam syariah Islam. Bahkan akademisi muslim dari Indonesia, Ahmad Wira menegaskan ulang bahwa fintech merupakan salah satu bentuk mu'amalah syari'yyah yang didorong oleh spirit kemajuan zaman. Kendati demikian, praktekpraktek bisnis dalam industri fintech juga harus tetap menafikan larangan-larangan (manhiyyat) syar'iyyah, seperti: gharar (ketidakjelasan), dharar (bahaya), dan tadlis (ambiguitas). Selaras dengan pernyataan beberapa akademisi tersebut, sejatinya fintech juga telah mendapatkan konfirmasi positif dari al-Qur'an meski tidak secara eksplisit. Konfirmasi tersebut berupa nilai substansial yang dibawa oleh fintech, yaitu kemudahan (al-yusr). Hal ini sebagaimana terekam dalam QS Yunus ayat 101, sebagai berikut :

قُلْ اَنْظُرُوْا مَاذَا فِي السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَمَا تُعْنِي الْاٰيٰتُ وَالنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُوْنَ

Artinya : “Katakanlah, “Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi!” Tidaklah bermanfaat tanda-tanda (kebesaran Allah) dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang yang tidak beriman.” (QS Yunus ayat 101)

Tafsir Al-Muyassar mengenai ayat diatas adalah katakanlah (wahai rasul), kepada kaummu, ”berpikirlah dan ambillah pelajaran dari apa yang ada di langit dan di bumi yang berisi tanda-tanda kuasa Allah yang nyata.” Akan tetapi, tanda-tanda kekuasaan, pelajaranpelajaran, dan rasul-rasul yang memberi peringatan kepada hamba-hamba Allah terhadap siksaanNya, tidak memberikan manfaat bagi kaum yang tidak mengimani apapun dari perkara-perkara tersebut karena sikap berpaling dan penentangan mereka. (Quthb, 2001).

Berdasarkan analisis penulis, ayat diatas Allah menyuruh manusia untuk keberadaan tanda-tanda kebesaran Allah di langit dan di bumi serta diutusny para rasul tidak juga menjadikan mereka beriman, serta dijadikan praktek fintech juga merupakan implementasi dari qaidah dalam yurisdiksi Islam yang cenderung memprioritaskan

penolakan terhadap segala *mafsadah* daripada menarik beberapa kemaslahatan, *dar` almafasiid muqaddam `ala jalb al-mashalih*.

Perkembangan *Fintech* memberikan beberapa manfaat diantaranya (Indonesia, 2017) :

- 1) Manfaat bagi konsumen :
  - a) Perluasan pilihan produk;
  - b) Peningkatan kualitas layanan;
  - c) Penurunan harga.
2. Manfaat bagi pelaku bisnis:
  - a) Memperpendek rantai transaksi;
  - b) Meningkatkan efisiensi modal dan resiliensi operasional;
  - c) Meningkatkan inklusi keuangan;
  - d) Memperlancar arus informasi.
3. Manfaat bagi ekonomi:
  - a) Mempercepat transmisi kebijakan moneter;
  - b) Meningkatkan kecepatan uang beredar;
  - c) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Alasan adanya *Fintech* yaitu masyarakat tidak dapat dilayani di industri keuangan tradisional karena perbankan terikat pada aturan yang ketat serta keterbatasan industri perbankan dalam melayani masyarakat di daerah tertentu, selain itu juga alasan adanya *Fintech* karena masyarakat mencari alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional karena masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan serta biaya layanan keuangan yang efisien dan menjangkau masyarakat luas (Much Maftahul, 2017).

#### **b. Jenis – jenis *Financial technology***

Manfaat fintech yang tidak dapat dipungkiri yaitu memberikan kemudahan layanan finansial kepada masyarakat luas. Aktivitas yang berkaitan dengan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, pengajuan pinjaman, hingga investasi pada zaman dahulu

memiliki banyak keterbatasan. Menurut Akram Ladin , *Financial technology* memiliki beberapa jenis diantaranya (D, 2018):

1) *Management Aset*

*Platform Expense Management System* membantu berjalannya usaha lebih praktis dan efisien. Semua rekapan pergantian biaya yang semula dilakukan manual, cukup dilakukan melalui aplikasi untuk persetujuan pergantian biaya tersebut.

2) *Crowd Funding*

*Crowd funding* adalah *startup* yang menyediakan *platform* penggalangan dana untuk disalurkan kembali kepada orang-orang yang membutuhkan, seperti korban bencana alam, korban perang, mendanai pembuatan karya.

3) *E-Money*

*E-Money* atau uang elektronik adalah uang yang dikemas ke dalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lain-lain melalui sebuah aplikasi.

4) *Insurance*

Jenis *startup* yang bergerak di bidang *insurance* ini cukup menarik. Karena biasanya asuransi yang kita ketahui selama ini merupakan asuransi konvensional, di mana kita mensisihkan sejumlah uang perbulan sebagai iuran wajib untuk mendapatkan manfaat dari asuransi tersebut di masa depan, jenis asuransi *startup* tidak semua berjalan demikian.

5) *Peer to Peer Lending*

*Peer to Peer Lending* adalah *startup* yang menyediakan *platform* pinjaman secara *online*. Urusan permodalan yang sering dianggap bagian paling vital untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan *startup* jenis ini.

6) *Payment Gateway*

*Payment gateway* memungkinkan masyarakat memilih beragam metode pembayaran berbasis digital (*digital payment gateway*) yang dikelola oleh

sejumlah *startup*, dengan demikian akan meningkatkan volume penjualan *ecommerce*.

#### 7) *Remittance*

*Remittance* adalah jenis *startup* yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Banyak didirikannya *startup remittance* ini dalam rangka membantu masyarakat yang tidak memiliki akun atau akses perbankan. Adanya *startup* jenis ini sangat membantu para tenaga kerja Indonesia salah satu anggota keluarganya berada di luar negeri, karena proses pengiriman yang mudah dan biaya lebih murah.

#### 8) *Securities*

Saham, forex, reksadana, dan lain sebagainya, merupakan investasi yang sudah tidak asing lagi didengar. *Securities* dapat dikatakan sebagai jenis *startup* yang menyediakan *platform* untuk berinvestasi saham secara *online*.

Ernest & Young mengelompokkan layanan FinTech, ke dalam 5 (lima) kategori (Muzdalifah, 2018), yaitu:

- a) Transfer dan pembayaran uang (*Money transfer and payment*),
- b) Penganggaran dan perencanaan keuangan (*Budgeting and financial planning*),
- c) Tabungan dan investasi (*Savings and investment*),
- d) Pinjaman (*Borrowing*), dan
- e) Asuransi (*Insurance*).

## 4. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai

suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan (Cristie, 2017).

Ayat tentang pelayanan terdapat pada Al-Quran surah An-Nisa ayat 86, sebagai berikut (Departemen Agama, 2020) :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya : “Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (QS An-Nisa : 86)

Tafsir Mufassir dari Muhammad Quraish Shihab, Jika seorang muslim mengucapkan salam kepadamu, maka wajib bagimu untuk membalas salam itu dengan salam yang lebih baik atau salam yang serupa dengan salam yang diucapkannya. Membalas salam dengan salam yang lebih baik hukumnya sunnah, sedangkan membalas salam dengan salam yang serupa hukumnya wajib. Allah akan mengawasi amal perbuatan hamba-hamba-Nya, baik itu yang baik maupun yang buruk dan yang kecil maupun yang besar; kemudian Dia akan membalas mereka Sesuai dengan karunia, keadilan, dan kebijaksanaan-Nya (Tarigan, 2019c).

Dari ayat diatas maka penulis dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki

(Rohaeni, 2013). Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari karakteristik diatas maka dapat dijadikan sebagai dasar perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Arif, 2019).

## **b. Kualitas Pelayanan**

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Suharyadi, 2019).

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Susanto, 2017).

Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan

pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataannya ternyata yang diterima lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.<sup>4</sup> Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu (Sulistiyawati, 2019):

- c. Core service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalkan hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
- d. Facilitating service, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. Facilitating service ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.
- e. Supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

### **c. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja.

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1) Bersikap professional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban.

*“Sesungguhnya, Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.”* (HR. Thabrani)

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal : (1) Kafa'ah, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, (2) himmatul-'amal, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi, (3) amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat merasa puas dengan hasil pelayanagn yang diberikan.

2) Bersikap amanah.

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya,

*“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu”.*(HR. Ahmad dan Abu Dawud).

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik.

*“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.”*(HR. Ad- Dailami).<sup>9</sup>

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan

termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT. 3) Memelihara etos kerja/ Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia.

*"Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri."* (HR. Baihaqi)

Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguhsungguh.

## B. Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahannya yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Judul/ Penulis/ Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil

1.	<p>Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah, Oleh Lucky Ades Tiyan, Muhammad Kurniawan, 2021</p>	<p>Sama- sama membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah</p>	<p>Membahas mengenai Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa PT. Bank Mandiri Syariah KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT. Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung berada pada posisi kuadran 2 dimana ini berarti Bank Syariah harus menggunakan strategi diversifikasi.</p>
----	--	--	---	--

Jurnal (Lucky Ades Tiyan, 2021)				
---------------------------------------	--	--	--	--

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

<p>2.</p>	<p>Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan), Oleh Muhammad Dzikri Abadi, 2021 Jurnal (Muhammad Dzikri Abadi, 2021)</p>	<p>Sama- sama membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah</p>	<p>Membahas Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan)</p>	<p>Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kekuatan utama fintech perbankan syariah di Lamongan adalah mampu menjangkau segala lapisan masyarakat. Adapun kelemahan utama adalah tingkat keamanan yang rawan dari fintech itu sendiri. peluang utama adalah mayoritas masyarakat Lamongan yang beragama Islam. tantangan terbesar adalah sulitnya perbankan syariah di Lamongan berkembang di antara perkembangan bank konvensional saat ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah teknologi finansial tersebut memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan inklusi keuangan di kota Lamongan melalui fintech Syariah.</p>
<p>3.</p>	<p>Analisis SWOT</p>	<p>Sama- sama</p>	<p>Membahas</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis penelitian maka</p>

	<p><i>Financial technology</i> (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan), Oleh Ridwan Muchlis, 2018, Jurnal (Mukhlis, 2018)</p>	<p>membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah</p>	<p>tentang Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)</p>	<p>disaran agar sejak awal mempersiapkan regulasi yang berhubungan dengan FinTech pembiayaan.agar risiko dapat diminimalkan dan nasabah meningkatkan pemahaman dan pengetahuannya untuk kenyamanan dan keamanan bertransaksi di perbankan syariah.</p>
4.	<p>Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan <i>Financial technology</i> (FINTECH) (Studi Kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1), Oleh Siti Rokibah, 2021, Skripsi (Rokibah, 2021)</p>	<p>Sama- sama membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah</p>	<p>Membahas tentang Menghadapi Perkembangan <i>Financial technology</i> (FINTECH) di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan, SWOT yang dimiliki perbankan syariah dalam menghadapi perkembangan fintech dalam hal ini PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1 pertama, Strength meliputi 1) Memiliki pangsa pasar yang luas, 2) Memiliki teknologi yang dapat diakses oleh seluruh nasabah, 3) Memiliki produkproduk yang variatif, 4) Bank syariah yang menerapkan prinsip syariah secara kaffah, 5) Asset, pengelolaan dana, dan kemanan lebih terjamin, 6) Memiliki pegawai yang</p>

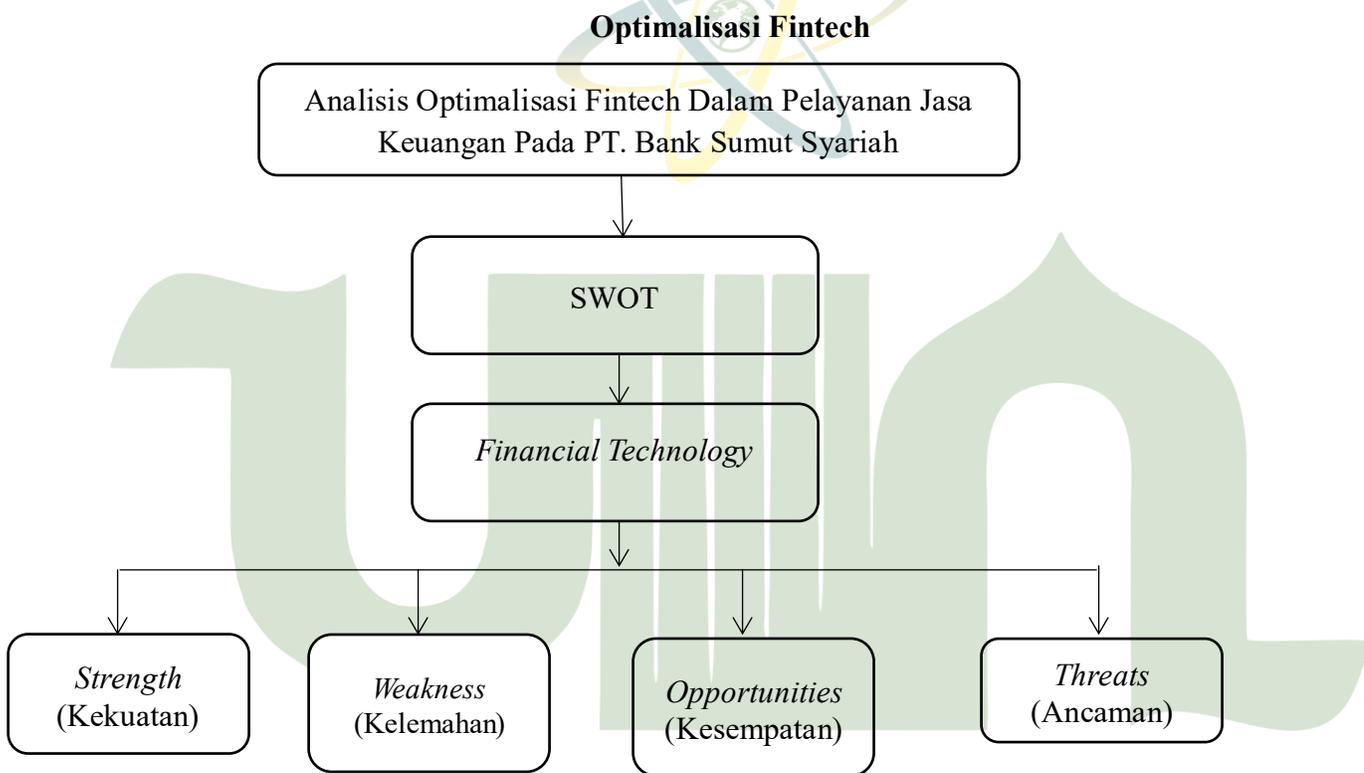
				muda-muda.
5.	Model Kolaborasi antara Perbankan Syariah dengan <i>Financial technology</i> (Fintech) Syariah, Oleh Cindy Swastiratu, 2019 Skripsi (Swastiratu, 2019)	Sama- sama membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah	Membahas tentang Model Kolaborasi antara Perbankan Syariah	Hasil analisis menunjukkan faktorfaktor strategis eksternal perbankan dan fintech syariah meliputi 5 peluang dan 5 ancaman. Adapun faktor-faktor strategis internal perbankan syariah meliputi 6 kekuatan dan 4 kelemahan. Pada penelitian ini perbankan dan fintech syariah mendapatkan nilai EFE 3.11 dan nilai IFE 3.00. Posisi perbankan dan fintech syariah pada matriks IE adalah kuadran I yang berarti grow and build dengan pilihan strategi intensif dan integratif. Hasil analisis SWOT memberikan beberapa strategi yang bisa dijalankan yaitu berupa 2 strategi SO, 2 strategi ST, 3 strategi WO, dan 1 strategi WT.

6.	Analisis SWOT Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah dalam Strategi <i>Financial technology</i> Di PT. Asuransi Jiwa	Sama- sama membahas tentang Analisis SWOT <i>Financial technology</i> (FINTECH)	Membahas mengenai Sistem Pembayaran Premi Asuransi Syariah	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: sistem pembayaran premi yang digunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yaitu
	Syariah Bumiputera KPPAS Kudus, Oleh Laila Rofika, 2020, Skripsi (Rofika, 2020)			Virtual Account (VA), penggunaan Virtual Account (VA) ini menjadi kekuatannya karena lebih mudah dan aman, kelemahannya adalah pengetahuan peserta tentang sistem pembayaran premi yang digunakan saat ini kurang. Kekuatan tersebut dapat diberdayakan dengan perusahaan dapat meningkatkan sistem pembayaran preminya dengan cara tidak hanya menggunakan VA saja, selain itu untuk meminimalisir kelemahannya peserta diberikan edukasi atau sosialisasi.

### C. Alur Penelitian

Alur Penelitian adalah serangkaian konsep, definisi, dan perspektif tentang satu hal yang tersusun rapi. Kajian teori penting dalam sebuah penelitian karena menjadi landasan atau dasar dari penelitian. Kajian teori yang baik akan menentukan bobot dari sebuah penelitian. Meski

peraturan tiap kampus berbeda, setidaknya kajian teori menjadi komposisi mendominasi kedua setelah hasil penelitian. Dalam hal ini, Alur Penelitian membahas keterhubungan antar variable yang dianggap terintergrasikan dalam dinamika situasi yang akan diteliti. Melalui pengembangan kerangka kerja konseptual, memungkinkan kita untuk menguji beberapa hubungan antar variabel, sehingga kita dapat mempunyai pemahaman yang komprehensif atas masalah yang sedang kita teliti (Nurgiyantoro, 2018). Dalam melakukan pelayanan di Bank Sumut Syariah, bank selalu mengedepankan kualitas pelayanannya baik pelayanan langsung di bank maupun pelayanan Fintech nya. Oleh sebab itu berikut ini adalah alur penelitian dalam penelitian ini :



**Gambar 2.3 Alur Penelitian**

Alur penelitian dari penelitian ini dimulai dengan penggalian informasi tentang Bank Sumut Kc. Sei Rampah. Kemudian mendeskripsikan tentang pelayanan di bank syariah tersebut, selanjutnya menganalisis mengenai bagaimana Financial Technology yang bank tersebut gunakan, yang akan dijadikan acuan dalam daftar pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai sumber informasi utama dari penelitian ini adalah dengan menggunakan Metode SWOT. Jawaban dari pertanyaan itu, kemudian diolah dengan metode kualitatif yaitu peneliti bertolak dari data serta

memanfaatkan teori yang ada mengenai Analisis Optimalisasi Fintech Dalam Pelayanan Jasa Keuangan Pada PT. Bank Sumut Syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN