

KPPS ONLINE REPORT: MODEL STRATEGI PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA MENGHADAPI PERSAINGAN DI ERA INFORMASI DAN TEKNOLOGI

Cakti Indra Gunawan¹, Ahmad Mukoffi², Sumarno³, Yayuk Sulistyowati⁴
^{1 2 3 4} Universitas Tribhuwana Tungadewi
cakti.gunawan@gmail.com

ABSTRAK

Era informasi dan teknologi mendorong setiap pelaku perbankan di Indonesia baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan kepada nasabah. Tujuan penelitian ini adalah 1) Menganalisis pelayanan perbankan syariah terhadap nasabah di Indonesia 2) Mengkaji sebuah model strategi berbasis online report yang mampu meningkatkan layanan kepada nasabah. Data yang digunakan dalam metode penelitian menggunakan data primer yaitu wawancara 15 pimpinan BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah di Kota Denpasar, Medan, Surabaya. Data sekunder diperoleh dari literatur baik buku, jurnal maupun laporan laporan resmi perbankan syariah. Adapun alat analisis dengan menggunakan SWOT analysis dan *comparison literature*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 80% bank Syariah di Indonesia masih memiliki kelemahan, yakni kurang maksimalnya dalam pelayanan nasabah, khususnya pemanfaatan informasi dan teknologi yang terintegrasi dalam *one service report*. Berdasarkan kendala itu peneliti memberikan sebuah usulan strategi baru berupa KPPS (Keuangan, Produksi, Pemasaran dan Sumberdaya Manusia) *online report*. Dalam model ini setiap nasabah (pengusaha UMKM) akan terdeteksi perkembangan keuangan, pemasaran, produksi dan sumber daya manusia setiap saat, sehingga perbankan syariah bisa memberikan keputusan pinjaman dan menyelesaikan solusi apabila nasabah mengalami permasalahan dalam menjalankan roda usahanya. Penemuan baru model Strategi KPPS dapat memberi kontribusi keilmuan manajemen khususnya bidang manajemen perbankan syariah.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Perbankan Syariah, *Online Report*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan di era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) tidak terbendung lagi dengan hadirnya persaingan di berbagai sektor. Salah satu sektor yang penting untuk dikaji adalah perkembangan perbankan syariah di Indonesia, di mana sejak didirikan Bank Muammalat tahun 1991. Namun dalam faktanya, perbankan syariah di Indonesia belum mampu mencapai layanan maksimal. Hal ini terbukti dari jumlah penduduk Indonesia berjumlah lebih dari 200 juta dan mayoritas muslim; namun nasabah bank syariah masih di bawah 10% dari total penduduk Indonesia (Abduh, 2011).

Menurut Gunawan (2017) tantangan bagi seluruh sektor ekonomi khususnya perbankan syariah, karena perbankan syariah memiliki jangkauan yang masih terbatas, yaitu baru melingkupi 55% kota/kabupaten di Indonesia, modal yang masih rendah serta produk dengan jumlah terbatas yang bisa membuat pasar potensial domestik diambil alih oleh pesaing dari

negara lain apabila tidak segera diterapkan model strategi yang tepat guna (Gunawan, 2016: 45).

Sebagai basis penduduk muslim terbesar di Indonesia, bank syariah belum mampu memetakan pasar secara lebih akurat. Bahkan Rozalinda (2014) menegaskan bahwa perbankan syariah belum memaksimalkan pengembangan produk yang lebih beragam, peningkatan layanan, serta strategi komunikasi baru yang memposisikan perbankan syariah lebih dari sekedar bank (*beyond banking*) untuk tetap mampu bersaing.

Padahal di sisi lainnya Indonesia dimungkinkan untuk peningkatan potensi dalam pengembangan industri keuangan syariah yang dibuktikan oleh penilaian Global Islamic Financial Report (GIFR) tahun 2017 dan dalam Milad Ke 8 Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI) direkomendasikan untuk pengembangan perbankan syariah berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat serta memberikan daya dukung terhadap terciptanya stabilitas sistem keuangan

dan perekonomian nasional yang lebih stabil dan progresif (Lo, 2014).

Adapun urgensi dari penelitian ini adalah untuk mendorong perkembangan perkembangan syariah di Indonesia, di mana secara faktual beberapa tahun terakhir, pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia terbilang cukup tinggi (Bahri, 2016). Namun, hal ini pada faktanya belum cukup memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan perekonomian nasional. Berdasarkan penilaian Global Islamic Financial Report (GIFR) tahun 2011, posisi Indonesia masih berada di bawah Malaysia dalam perkembangan perbankan syariah. Selain itu, data keterbatasan jangkauan Bank Syariah di Indonesia menunjukkan kurang tepatnya model strategi yang digunakan (Sofian, 2009 & Alamsyah, 2012).

Dengan kondisi di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Sejauh mana strategi perbankan syariah di Indonesia saat ini untuk peningkatan layanan kepada nasabah?
- 2) Bagaimana model strategi baru berbasis *online report* yang mampu meningkatkan layanan kepada nasabah?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pelaksanaan strategi perbankan syariah selama ini dalam pelayanan kepada nasabah.
- 2) Untuk membuat usulan baru sebuah model strategi berbasis *online report* agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Perbankan Syariah
Untuk memberikan masukan yang berguna agar lebih meningkatkan strategi perbankan syariah dalam pelayanan nasabah di era informasi dan teknologi.
- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya
Dapat digunakan untuk alat ukur model baru dalam pelayanan nasabah khususnya di perbankan syariah yang menggunakan *online report* dengan mengintegrasikan seluruh unsur manajemen baik keuangan, produksi, pemasaran dan sumber daya manusia.

2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 1 April - 28 September 2018. Adapun objek penelitian ini di 15 bank syariah di Indonesia (Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah) yang tersebar di 5 propinsi di Indonesia yaitu Bali, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara dan Kalimantan Barat.

2.2 Metode dan Rancangan Penelitian

Metode pengambilan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Pertama data diambil dari hasil wawancara dengan para responden di 15 bank syariah, kemudian data diolah dalam analisis SWOT untuk diketahui kekuatan kelemahan, ancaman dan peluang pelayanan perbankan syariah di Indonesia.

2.3 Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu para pimpinan di 15 bank syariah di 5 propinsi di Indonesia. Jumlah sampel yang diambil masing-masing bank adalah 3 orang yaitu kepala bank, bagian pemasaran dan bagian pelayanan. Sehingga total sampel ada 45 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Strategi Pelayanan

Dari hasil analisis SWOT yang dilakukan dapat dilihat hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kelebihan

- Mampu mengadopsi sistem perbankan konvensional misalnya penggunaan sistem bunga, pinjaman dan modal usaha lainnya.
- Mampu beradaptasi dengan lingkungan yang non muslim, artinya nasabah perbankan syariah memiliki nasabah bukan hanya muslim namun juga muslim
- Mampu memberikan substansi pelayanan melalui *online* walaupun belum maksimal, misalnya cara-cara peminjaman uang yang lebih mudah melalui layanan website,

- Mampu menguatkan karyawan dengan sistem terintegrasi dalam Al Quran dan Al Hadits, karena setiap karyawan didedikasikan untuk membantu umat secara parsial maupun secara holistik, khususnya membantu pengusaha UMKM yang memerlukan modal
- Memiliki visi yang tegas untuk bersaing dengan perbankan konvensional di Indonesia
- Memiliki misi yang jelas untuk membantu pengusaha UMKM dan masyarakat luas khususnya kerjasama usaha yang saling menguntungkan.

2. Kelemahan

- Belum mampu mengintegrasikan layanan secara *online report* dalam hal keuangan nasabah, artinya perbankan syariah belum mampu membantu memberikan solusi apabila ada usaha UMKM yang kesulitan dalam pengelolaan keuangan, misalnya kondisi usaha sedang minus dan seterusnya
- Belum mampu mengintegrasikan layanan secara *online report* dalam hal produksi nasabah. Artinya perbankan syariah belum bisa memaksimalkan petugas di lapangan untuk membantu memberikan bantuan manajemen produksi. Banyak nasabah yang usahanya gagal karena manajemen produksi belum memenuhi standar usaha.
- Belum mampu mengintegrasikan layanan *online report* dalam pemasaran nasabah. Artinya beberapa kasus gagalnya usaha nasabah adalah dikarenakan sistem manajemen pemasaran yang belum maksimal.
- Belum mampu mengintegrasikan layanan *online report* sumberdaya manusia. Perbankan syariah masih bertumpu kepada kekuatan karyawan di internal, namun belum dikuatkan kekuatan karyawan di eksternal kantor yang mampu memimbing dan memberikan arahan manajemen sumberdaya manusia atau karyawan yang ada pada nasabah.
- Belum mampu menerobos pasar nasabah yang muslim. Masih banyak nasabah muslim yang masih percaya kepada

perbankan konvensional misalnya BRI, BNI dan Mandiri, namun belum percaya sepenuhnya kepada BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah.

3. Peluang

- Memiliki jaringan yang kuat antar perbankan syariah di Indonesia yang dapat digali dengan bertukar informasi tentang kondisi pasar, proses rekrutmen nasabah dan potensi kerjasama lainnya antar perbankan syariah.
- Memiliki legitimasi yang kuat dari pemerintah untuk menjalankan roda layanan jasa keuangan dalam rangka menumbuhkembangkan perekonomian di Indonesia, khususnya pengusaha UMKM.
- Memiliki karyawan yang bermental akhlak baik, artinya karyawan di perbankan syariah diberikan muatan keagamaan dan akhlakul karimah yang baik sehingga sangat mendorong layanan yang baik.
- Memiliki peluang kerjasama dengan perbankan syariah lain di luar negeri dalam hal *maintanance* sistem Informasi dan Teknologi, Dengan kerjasama ini memungkinkan peningkatan layanan jasa perbankan syariah melalui *online report* yang dapat dideteksi dengan cepat dan baik oleh pihak pimpinan maupun pihak stakeholder.
- Memiliki peluang untuk mengembangkan jenis usaha kerjasama dengan pengusaha UMKM yang berbasis syariah dan saling menguntungkan mulai dari ceruk pasar di desa hingga di perkotaan
- Memiliki potensi penggunaan IT dengan langkah awal bekerjasama dengan bank induk misalnya BNI Syariah dapat bekerjasama dengan BNI, sebelum memiliki IT yang mandiri di pihak syariah,.

4. Ancaman

- Dapat berkurang kepercayaan nasabah yang ada selama ini, apabila tidak dimaksimalkan pelayanan keuangan baik berupa pinjaman modal yang transparan

- dan cepat, serta bimbingan manajemen keuangan kepada para nasabah.
- Dapat berkurang kepercayaan nasabah yang ada selama ini di bidang pelayanan produksi, di mana banyak nasabah yang memiliki problem dalam pengendalian produksi untuk usahanya. Apabila produksi mengalami penurunan maka akan mempersulit nasabah dalam pengembangialian keuangan.
- Dapat mengalami penurunan jumlah nasabah yang signifikan apabila tidak ada bantuan bimbingan manajemen pemasaran dalam upaya menerobos ke pasar yang lebih luas.
- Dapat berkurang jumlah nasabah apabila tidak dijalin kepercayaan dalam pelayanan sumberdaya manusia, artinya apabila nasabah mengalami permasalahan yang serius dalam hal karyawan, perbankan syariah tidak peduli dengan kondisi tersebut.
- Perbankan syariah akan kalah dengan perbankan konvensional yang menggunakan Informasi dan teknologi secara maksimal dalam pelayannya kepada nasabah, untuk itu perbankan syariah dituntut untuk menggunakan IT yang maksimal dalam pelayanan kepada nasabah.

Dari uraian di atas dapat ditarik benang merahnya bahwa perbankan syariah di Indonesia masih banyak mengalami kelemahan dari sisi pelayanan kepada nasabah. Pelayanan tersebut diperparah dengan kondisi tidak didukungnya manajemen pelayanan dengan sistem informasi teknologi yang tepat guna. Sementara ini laporan perkembangan nasabah masih dilakukan secara manual, sehingga hal ini akan berdampak terhadap pelayanan yang kurang maksimal

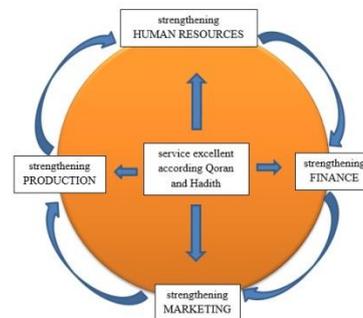
Model KPPS *Online Report* ini ditemukan untuk membntu perbankan syariah di dalam pelayanan kepada nasabah secara maksimal melalui Model KPPS (Keuangan, Produksi, Pemasaran dan Sumbedaya Manusia) secara langsung. Sistem ini dirancang sebagai upaya untuk mengintegrasikan informasi keuangan, produksi, pemasaran dan SDM dari nasabah ke dalam sebuah sistem yang dapat dikontrol oleh

pihak perbankan syariah dalam pengambilan keputusan secara cepat dan efektif.

Strategi konsep yang ditawarkan oleh peneliti setelah mengkaji dengan analisis SWOT maka dicetuskan strategi perbankan syariah dalam menghadapi MEA sebagai berikut:

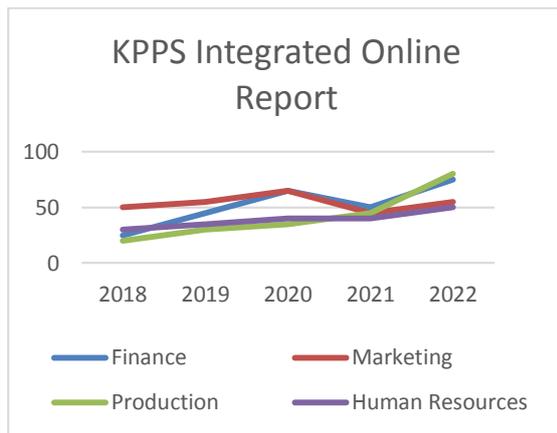
1. Memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) agar skill dan pelayanan pegawai perbankan syariah semakin meningkat.
2. Memperkuat dan meningkatkan pemasaran agar nasabah semakin meningkat.
3. Mempertegas posisi keuangan agar tidak mengalami kerugian.
4. Proses produk perbankan syariah yang ditawarkan meliputi hal-hal yang dibutuhkan di era MEA.

Dengan demikian strategi konsep penelitian ini dinamakan “Strategi Bank Syariah Berbasis Penguatan Manajemen Keuangan, Pemasaran, Produksi Dan Sumber Daya Manusia (Sdm)” yang kegiatan operasionalnya berpedoman pada Al-Qur’an dan Hadist secara transparan dan amanah kepada nasabahnya atau yang disingkat dengan KPPS *STRATEGY Based On Transparency use a-Qur’an and Hadist Principle*. KPPS *Strategic* digambarkan dalam gambar 1.



Gambar 1: Model KPPS Online Report
(Sumber: Peneliti)

Model ini memberikan laporan terintegrasi antara kondisi KPPS dari nasabah dan dilaporkan oleh petugas bank kepada pimpinan setiap bulan. Sehingga perkembangannya dapat dilihat dengan baik dan dapat diputuskan untuk pengambilan keputusan yang tepat dalam membantu nasabah.



Gambar 2: Pergerakan Pelaporan KPPS
(Sumber: Peneliti)

KPPS *Online Report* berdasarkan dari hasil penelitian di 5 provinsi, bahwa penguatan strategi perbankan syariah perlu adanya laporan *online* dari petugas perbankan syariah untuk melaporkan:

1. Keuangan Nasabah
2. Produksi Nasabah
3. Pemasaran Nasabah
4. Sumber Daya Manusia Nasabah

Dari *online report* tersebut dapat digambarkan bahwa setiap bulan petugas bank harus melaporkan perkembangan ke empat unsur model tersebut, sehingga memudahkan pihak pimpinan bank untuk mengambil keputusan dalam mengelola pinjaman ke nasabah ataupun mendukung kegiatan usaha nasabah.

4. KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil peneliti atas penentuan strategi konsep perbankan syariah menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) melalui analisis SWOT dengan melakukan analisis faktor internal dan faktor eksternal pada perbankan syariah di Indonesia adalah:

1. Permasalahan perbankan syariah adalah pada pelayanan kepada nasabah, sehingga dalam model KPPS yang ditemukan oleh peneliti, akan memberikan solusi yang memudahkan penyelesaian masalah dan peningkatan layuanan nasabah.

2. Software KPPS dapat menjadi model yang membantu pimpinan perbankan syariah dalam melayani nasabah secara cepat dan periodik.

4.2 Saran

Hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, untuk lebih menyempurnakan hasil penelitian ini maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran bagi pihak-pihak tertentu:

1. Bagi Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti berpendapat agar perbankan syariah dapat memanfaatkan peluang (*opportunity*) dan kekuatan (*strengths*), serta mengatasi ancaman (*threats*) dan kelemahan (*weaknesses*) adalah dengan meningkatkan sistem operasional manajemen dan keuangan, pemasaran, produksi dan SDM serta mengikuti terus perkembangan pasar sehingga bertahan dalam persaingan secara transparan (*online*) berbasis Al-Qur'an dan Hadits.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas pada analisis SWOT dan deskriptif kualitatif. Maka peneliti yang akan datang dapat menggunakan analisis kuantitatif yaitu menambah variabel misalnya seperti permintaan nasabah, pelayanan, kepuasan nasabah, saluran distributor, dan modal agar hasilnya lebih tergeneralisasi.

4.3 Rekomendasi

Perbankan syariah direkomendasikan untuk segera mengadopsi teknologi IT berbasis *online report*. Khususnya KPPS *Online Report* ini dapat digunakan dalam peningkatan maksimal kepada nasabah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M. (2011). Islamic Banking Service Quality and Withdrawal Risk: The Indonesian Experience. *International Journal of Excellence in Islamic Banking and Finance*, Vol. 1, No. 2: 1-15.
- Alamsyah, H. (2012). *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Dalam Menyongsong MEA 2015*.

- Bakhri, B.S. (2015). Kesiapan Indonesia Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015 Dari Perspektif Daya Saing Nasional. *Jurnal Economica*, Vol. I, No. 1: 21-28.
- Gunawan, C.I., Mukoffi, A., dan Handayanto, S. (2017). Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan di era MEA. Manajemen Investasi Perbankan Syariah. Proding Senaspro, UMM. Malang 17-18 Oktober 2017.
- Gunawan, C.I. (2016). Manajemen Investasi Perbankan Syariah. Purwokerto: CV IRDH.
- Lo, C.W., dan Leow, C.S. (2014). Islamic Banking in Malaysia: A Sustainable Growth of the Consumer Market. *International Journal of Trade Economics and Finance*. Vol. 5, No. 6, 526-529.
- Rozalinda. (2014). Potret Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Al- 'Adl*, 7 (2), 15-38.
- Sufian, F., dan Noor, M.A.N.M. (2009). The Determinants of Efficiency Changes in the Islamic Banking Sector: Empirical Evidence from the Mena and Asian Banking Sectors. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 2, No. 2: 120-138.