

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan sistem keuangan modern, peran bank sebagai lembaga intermediasi semakin krusial, terutama dalam upaya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat. Salah satu fungsi utama bank yaitu menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito, yang menjadi indikator kepercayaan masyarakat terhadap institusi perbankan. Fungsi ini bukan hanya menjadi pondasi operasional bank, tetapi juga menjadi kunci pertumbuhan ekonomi secara makro karena dana tersebut akan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan produktif maupun konsumtif (Siamat, 2005; Saputra & Yusniar, 2021).

DPK juga memainkan peran strategis dalam menjaga likuiditas bank. Likuiditas merupakan kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban jangka pendek, terutama ketika nasabah ingin menarik dananya sewaktu-waktu. Dalam sistem perbankan syariah, likuiditas yang stabil memungkinkan bank menyalurkan pembiayaan berbasis syariah, seperti akad mudharabah atau murabahah, secara lebih efisien tanpa terhambat oleh tekanan dana (Afandi & Rahmawati, 2023). Oleh sebab itu, keberhasilan penghimpunan DPK menjadi indikator tidak hanya bagi kesehatan keuangan bank, tetapi juga kestabilan sistem keuangan nasional secara keseluruhan (Ismail & Halim, 2022).

Di samping itu, DPK memiliki fungsi sebagai alat pembayaran dalam sistem ekonomi. Produk tabungan dan giro memungkinkan nasabah melakukan transaksi pembayaran, baik secara langsung maupun digital, yang menjadi bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari. Dalam konteks perbankan syariah, layanan berbasis DPK yang terintegrasi secara digital memberikan peluang untuk menghadirkan sistem pembayaran yang efisien, transparan, dan sesuai prinsip syariah (Wulandari, 2020). Oleh karena itu, peningkatan layanan digital seperti BYOND BSI perlu diarahkan pula untuk memperkuat infrastruktur transaksi keuangan yang andal bagi masyarakat luas.

Seiring kemajuan teknologi, digitalisasi menjadi kebutuhan strategis dalam industri perbankan untuk menciptakan layanan yang efisien, cepat, dan aman.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia merespons tantangan tersebut dengan menghadirkan aplikasi BYOND BSI, sebuah super app yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan, termasuk fitur pembukaan rekening digital. Inovasi ini menjadi langkah konkret BSI dalam mendukung optimalisasi DPK melalui pendekatan digital, khususnya untuk menasar segmen milenial dan masyarakat yang aktif secara teknologi (Bank Syariah Indonesia, 2023; Adawiyah & Rosyidah, 2022). Penerapan aplikasi BYOND BSI ini didorong oleh kebutuhan akan sistem layanan perbankan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kemudahan akses, serta keharusan institusi keuangan untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam menghadapi kompetisi industri yang semakin ketat (Hartanto & Firmansyah, 2022).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem BYOND belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan observasi di BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Malang Soekarno Hatta, masih ditemukan sejumlah kendala seperti rendahnya literasi digital nasabah, kegagalan proses verifikasi digital, serta kurangnya promosi lokal terhadap fitur BYOND BSI. Hal ini berdampak pada belum maksimalnya pencapaian target penghimpunan DPK dari kanal digital, meskipun secara geografis KCP ini terletak di lingkungan strategis yang dikelilingi oleh institusi pendidikan dan kawasan komersial (Putri, 2024; Nuraini & Rizal, 2023).

Di tengah meningkatnya adopsi teknologi digital oleh perbankan, penting bagi lembaga keuangan syariah seperti BSI untuk tidak hanya menghadirkan aplikasi digital, tetapi juga memastikan bahwa setiap fitur dalam aplikasi tersebut mampu menjawab kebutuhan riil nasabah dan mendukung tujuan strategis bank, salah satunya dalam penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). Pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi BYOND BSI seharusnya menjadi pintu masuk utama bagi masyarakat, khususnya generasi muda dan kelompok tech-savvy, untuk bergabung sebagai nasabah aktif dan loyal (Ningrum & Sari, 2021). Namun, jika proses ini masih menghadapi hambatan, maka peran aplikasi dalam menunjang strategi penghimpunan dana akan menjadi kurang optimal.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi BYOND BSI adalah inkonsistensi antara sistem yang dirancang secara terpusat dengan kondisi operasional di tingkat cabang. Tidak jarang ditemukan bahwa alur pembukaan rekening digital yang seharusnya berlangsung cepat dan efisien justru terhambat oleh kendala teknis, seperti gangguan sistem, kesalahan input data, atau keterbatasan respons tim verifikasi pusat (Fauziah & Prasetyo, 2022). Hal ini diperparah dengan minimnya pemahaman sebagian nasabah terhadap tahapan-tahapan digital onboarding, yang seharusnya menjadi kunci keberhasilan transformasi layanan berbasis aplikasi. Akibatnya, calon nasabah potensial dapat kehilangan kepercayaan terhadap efektivitas layanan digital dan beralih ke kanal layanan konvensional.

Di sisi lain, keberhasilan optimalisasi DPK melalui kanal digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh strategi komunikasi dan pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank, baik secara nasional maupun di tingkat cabang. Dalam konteks BSI KCP Malang Soekarno Hatta, belum maksimalnya promosi lokal terhadap keunggulan dan kemudahan fitur BYOND BSI menjadi faktor penting yang perlu dievaluasi. Potensi geografis yang strategis, yaitu dekat dengan kampus dan kawasan komersial, seharusnya dapat dimanfaatkan untuk mendorong edukasi digital finansial dan menarik segmen masyarakat yang dinamis. Oleh karena itu, pendekatan pemasaran digital yang terarah dan kolaboratif sangat dibutuhkan dalam memperkuat citra dan efektivitas aplikasi BYOND sebagai solusi layanan perbankan syariah modern (Utami & Rachmawati, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi Dana Pihak Ketiga melalui sistem BYOND BSI memerlukan evaluasi mendalam dari berbagai aspek, mulai dari efektivitas alur pembukaan rekening, kesiapan teknologi, responsivitas layanan, hingga persepsi dan pengalaman nasabah terhadap aplikasi yang digunakan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana proses pembukaan rekening melalui aplikasi BYOND BSI di BSI KCP Malang Soekarno Hatta dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, serta untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif

dan konstruktif untuk memperkuat strategi digitalisasi perbankan syariah, khususnya dalam mendukung peningkatan penghimpunan DPK secara efisien dan berkelanjutan

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan pada latar belakang dan mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Nomor 326 Tahun 2013, khususnya pada unit kompetensi K.641266.006.01 tentang Membuka Rekening, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemrosesan pembukaan rekening baru melalui aplikasi BYOND BSI di BSI KCP Malang Soekarno Hatta sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem digital BYOND BSI dalam proses pembukaan rekening baru di lingkungan operasional BSI KCP Malang Soekarno Hatta?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan unjuk kerja dalam proses pemrosesan pembukaan rekening baru secara digital melalui aplikasi BYOND BSI sesuai dengan SKKNI K.641266.006.01.
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang timbul dalam proses digital onboarding nasabah, terutama dalam aspek verifikasi, tanda tangan digital, dan edukasi fitur aplikasi.
3. Memberikan gambaran solusi yang telah dan dapat dilakukan oleh pihak BSI dalam mengoptimalkan layanan pembukaan rekening digital guna mendukung peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK).

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan wawasan akademik di bidang pelayanan perbankan syariah, khususnya terkait pelaksanaan standar kompetensi kerja dalam proses pembukaan rekening, serta relevansinya terhadap optimalisasi DPK melalui inovasi layanan digital seperti BYOND BSI.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang Soekarno Hatta

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meninjau kembali efektivitas sistem BYOND BSI dalam proses pembukaan rekening, serta dapat dijadikan referensi untuk merumuskan strategi peningkatan layanan digital dalam menarik partisipasi nasabah menyimpan dana.

### b. Bagi Penulis:

Melalui penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan analisis dan pemahaman praktis tentang digital banking, penerapan SKKNI, dan penerjemahannya ke dalam implementasi sistem layanan bank syariah secara konkret

## 1.5 Definisi Istilah

### 1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah proses meningkatkan kinerja atau hasil suatu sistem melalui pendekatan yang sistematis dan terukur agar mencapai tujuan secara maksimal (Hasibuan, 2016).

### 2. Dana Pihak Ketiga (DPK)

Dana pihak ketiga merupakan dana yang dikumpulkan bank dari masyarakat, baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito, yang berfungsi sebagai sumber dana utama untuk operasional bank (Rivai & Arifin, 2020).

### 3. BYOND BSI

BYOND merupakan aplikasi digital banking milik Bank Syariah Indonesia yang dirancang untuk memperluas akses layanan keuangan syariah secara

digital dan meningkatkan partisipasi nasabah dalam penghimpunan dana (Bank Syariah Indonesia, 2023).

#### 4. Sistem Digital Perbankan

Sistem digital perbankan mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan layanan keuangan berbasis elektronik yang cepat, aman, dan efisien kepada nasabah (Sari & Yuliani, 2021).

#### 5. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia adalah hasil penggabungan tiga bank syariah nasional milik BUMN (Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah) yang resmi beroperasi sejak 2021 dan bertujuan memperkuat ekosistem keuangan syariah nasional (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

### 1.6 Unjuk Kerja

Penulisan ini mengacu pada Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 326 Tahun 2013 tentang:

Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Kategori Jasa Keuangan dan Asuransi

Golongan Pokok: Jasa Keuangan Bukan Asuransi dan Dana Pensiun

Golongan: Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah

Sub Kelompok: Funding and Services

KODE UNIT : K.641266.006.01

JUDUL UNIT : Membuka Rekening

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan bagi customer service untuk membuka rekening baru tersebut.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
1	Menyiapkan pembukaan rekening	1.1 Ruang lingkup dan batasan tugas pembukaan rekening baru (giro, tabungan, deposito) dijelaskan secara komprehensif sesuai dengan ketentuan

		bank dalam pembukaan rekening.
		1.2 Kebijakan dan prosedur pembukaan rekening baru diidentifikasi sesuai dengan kebijakan bank.
		1.3 Kategori nasabah/calon nasabah/walk in <i>customer</i> berdasarkan tingkat risikonya dipelajari untuk dijadikan referensi dalam pembukaan rekening baru atau transaksi baru
		1.4 Daftar high risk <i>customers</i> (Political Exposed Person, daftar teroris) di update dari Bank Indonesia
2	Melayani nasabah dalam pembukaan rekening baru	2.1 Kehadiran nasabah/calon nasabah dan bukan nasabah disambut dengan standar layanan yang berlaku.
		2.2 Kehadiran nasabah/calon nasabah dan bukan nasabah diidentifikasi untuk memastikan jenis produk/layanan bank yang diinginkan.
		2.3 Ketentuan dan persyaratan pembukaan rekening baru disampaikan secara transparan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
		2.4 Formulir dan dokumentasi nasabah/calon nasabah/walk in <i>customer</i> diverifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

		2.5 <i>Customer Due Diligence</i> dilakukan dan jika perlu dilakukan Enhance Due Diligence sesuai dengan kebijakan dan prosedur bank
3	Memproses pembukaan rekening baru	<p>3.1 Formulir pembukaan rekening yang memenuhi syarat ditandatangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>3.2 Rekening baru nasabah dicatat secara manual atau dalam aplikasi system IT bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>3.3 Permintaan pembukaan rekening baru dan transaksi yang tidak memenuhi persyaratan wajib ditolak sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.</p> <p>3.4 Copy formulir pembukaan rekening dan dokumen lainnya yang diperlukan, dijelaskan secara transparan hak/ kewajiban, manfaat/ risiko/biaya yang dihadapi nasabah.</p> <p>3.5 Formulir dan dokumen pendukung pembukaan rekening dan transaksi tersebut wajib didokumentasikan mengikuti ketentuan yang berlaku</p>

Tabel 1.1 Unjuk Kerja dalam Proses Pembukaan Rekening melalui Sistem  
BYOND BSI

Sumber: (Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor 326  
Tahun 2013)