

**ANALISIS SWOT *FINANCIAL TECHNOLOGY* PADA BANK  
MUAMALAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (SI)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

MESI MARDIANTI

NIM: 17631067

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP**

**2022**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

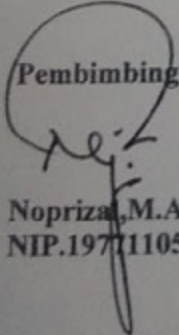
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **MESI MARDIANI** yang berjudul: "**Analisis SWOT Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**". Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih.

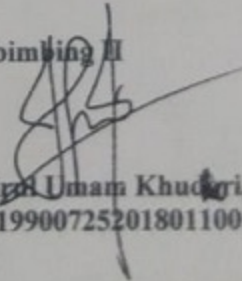
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 30 Desember 2021

Pembimbing I

  
Nopriza, M.Ag  
NIP.197111052009011007

Pembimbing II

  
Khaibar Umam Khudori, M.E.I  
NIP.199007252018011001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : /In.34/FS/PP.00.9/ /2022

Nama : **Mesi Mardianti**  
NIM : **17631067**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Analisis wot Financial Technology pada Bank Muamalat**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Selasa, 8 Februari 2022**  
Pukul : **13.30-15.00 WIB**  
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Hukum Keluarga Islam.

**TIM PENGUJI**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**Prof. Dr. Budi Kisworo, M.Ag.**  
NIP. 19550111 197603 1 092

**Rahman Arifin, M.E**  
NIP. 19881221 201903 1 009

**Penguji I,**

**Penguji II,**

**Hendrianto, MA**  
NIDN. 2021068701

**Fitmawati, M.E**  
NIDN.2024038902

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**



**Dr. Yusefri, M.Ag**  
NIP. 19700202 199803 1 007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mesi Mardianti  
NIM : 17631067  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah (PS)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan Penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat di pergunakan seperlunya.

Curup, 3<sup>o</sup> Desember 2021  
Penulis



Mesi Mardianti  
NIM. 17631067

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Subhanallah walhamdu lillah wa laailaaha illallah wallahu Akbar. Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, semoga salam tersampaikan kepada keluarga dan sahabatnya hingga akhir zaman, atas segala karunia dan kekuatan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan yang penulis beri judul skripsi ini **“Analisis SWOT *Financial Technology* pada Bank Muamalat”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan dan penulisan skripsi, tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan hati yang senang menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi
3. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah dan seluruh Staf Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup
4. Bapak Noprizal M.Ag dan Bapak Khairul Umam Khudori selaku Dosen Pembimbing I dan II, yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Mega Ilhamiwati, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa meluangkan waktu dan memberi arahan selama penulis menempuh perkuliahan.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memurahkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
7. Segenap Ketua dan staff perpustakaan IAIN Curup atas pelayanan yang di berikan dalam peminjaman buku.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2017, yang berjuang bersama dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dan kesalahan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Demikian kata pengantar ini semoga skripsi yang penulis susun dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Penulis ucapkan permohonan maaf atas segala kehilafan dan kesalahan kepada Allah penulis memohon ampun.

***Wasalamualaikum, Wr, Wb.***

Curup, 10 Juni 2022  
Penulis

**Mesi Mardianti**

**Nim : 17631067**

## **MOTTO**

*“ Jangan pernah mengeluh atas apa yang terjadi dalam hidupmu, Allah selalu tahu yang terbaik untukmu. Bersyukurlah, karena banyak hikmah yang dapat kau pelajari dari sebuah kesyukuran “*

*(Penulis)*

*“ Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.”*

*(Albert Einstein)*

## PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada Allah Yang Maha Kuasa, berkat dan rahmat yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat persembahkan skripsiku untuk:

- ❖ Bapakku tercinta Edi Susanto dan yang selalu ku sayangi (Alm) Mamak Ainun Juriah yang kupersembahkan karya penuh perjuangan ini untuk mu yang selalu memberikan kasih sayang dan selalu mendoakan setiap perjuanganku.
- ❖ Kakakku Widia Tulaini dan adikku tercinta Desi Nofika Sari yang selalu memberikan semangat untuk pantang menyerah dan selalu mendoakanku untuk kesuksesanku.
- ❖ Keponakanku Naura, Kaka dan Abi yang selalu memberikan keceriaan disaat aku tidak bersemangat.
- ❖ Teman seperjuanganku Helmida, Juliana Veronika, Maryani Ade Putri, Nofita Anggraini yang selalu memberikan semangat.
- ❖ Teman seperjuangan satu pembimbing Melati Anggraini, Meza lestari, Marini terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
- ❖ Teman-teman yang selalu memberi suport Ira Ariska, Hendra, Mareta, Juniko, Merlin, Nisa, Yosni yang senantiasa memberi semangat.
- ❖ Keluarga besar perbankan Syariah IAIN Curup, terkhusus angkatan 2017 yang senantiasa memberikan motivasi.
- ❖ Almamater IAIN Curup.



## ABSTRAK

### ANALISIS SWOT FINANSIAL TEKNOLOGI PADA BANK MUAMALAT

Oleh:

**MESI MARDIANTI (17631067)**

*Financial technology* adalah inovasi yang berhubungan dengan layanan keuangan dan teknologi, dimana didalamnya terdapat aplikasi baru, proses atau model yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Lahirnya inovasi tersebut membuat keteralihan kebiasaan masyarakat terutama dalam hal bertransaksi yang semula tradisional menjadi modern atau sering disebut *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) *financial technology* bagi perbankan di Indonesia pada Bank Muamalat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode analisa SWOT. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode studi kepustakaan dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder dari web resmi Bank Muamalat yang diperoleh dari laporan manajemen teknologi informasi yang dipublikasikan pada tahun 2020. Teknik analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat 4 analisis yaitu kekuatan *financial technology*, kelemahan pada *financial technology*, peluang pada *financial technology* dan ancaman *financial technology* pada Bank Muamalat. Dengan melihat keempat faktor-faktor tersebut, maka terdapat strategi khususnya Bank Muamalat lakukan untuk meningkatkan *market share* dan pendapatan.

***Kata kunci : Financial Technology, Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman, Analisis SWOT***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Kajian Literatur .....	7
G. Penjelasan Judul.....	11
H. Metode Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
A. Finansial Teknologi.....	19
B. Analisis SWOT .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM ISTANSI .....</b>	<b>35</b>
A. Sejarah Singkat Bank Muamalat.....	35
B. Keadaan Umum Bank Muamalat.....	37

C. Bidang Usaha Bank Muamalat.....	38
D. Produk Dan Jasa Bank Muamalat .....	40
E. Visi dan Misi dan Tata Nilai Bank Muamalat .....	42
F. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Analisis Data.....	
B. Hasil Penelitian .....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Matrik SWOT

Tabel 4.1 Matrik SWOT

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Matrik SWOT .....	32
Tabel 4.1 Matrik SWOT .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	43
--	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi dalam perkembangannya tidak terlepas dari peran serta sektor perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu negara. Bank pada perinsipnya merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Jenis bank di Indonesia dibagi menjadi dua jenis bank yaitu konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Bank Syariah menurut Sudarsono yaitu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lain dalam lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.<sup>1</sup>

Perbankan syariah juga harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Dimana perkembangan tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi kemudahan-kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini yang telah mempengaruhi pola perilaku

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014). hal. 21



manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Perbankan

Indonesia telah mengalami proses perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan sistem pengelolaan perekonomian, perubahan kebijakan suatu negara dan perkembangan teknologi merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya.<sup>2</sup>

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah memengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology (FinTech)* dalam lembaga perbankan. Implementasi pemanfaatan teknologi digital di Indonesia sangat besar, bahkan melebihi populasi gabungan negara-negara lain di ASEAN, dan telah mengubah perilaku masyarakat hampir pada semua aspek kehidupan, seperti jual beli secara online (*e-commerce*), interaksi sosial secara digital, buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek), layanan pendukung pariwisata, serta *financial technology*.

Pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital. Pertumbuhan fintech yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini yang dibarengi dengan era generasi millennial semakin melek teknologi diberbagai bidang aspek kehidupan.

---

<sup>2</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal.1

Melalui terobosan yang saat ini sudah sering dilakukan adalah pembayaran tagihan listrik, telepon, atau sekolah dan lain-lainnya dapat dilakukan via smartphone, pembiayaan via situs online dengan skema *peer to peer lending* atau *crowdfunding* dan bahkan mendapatkan rekomendasi investasi secara otomatis via kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). pemanfaatan teknologi informasi digital telah banyak membantu masyarakat Indonesia dalam menjalankan roda perekonomian menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya, khususnya pada sektor keuangan khususnya perbankan.

Suatu inovasi ilmu pengetahuan dan teknologi hadir dalam bidang perekonomian dunia saat ini sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah teknologi finansial atau *Financial Technology* (*Fintech*) dalam lembaga perbankan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial.<sup>3</sup>

Konsep teknologi finansial mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang keuangan pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan antar nasabah yang lebih praktis, aman serta modern. Beberapa inovasi layanan teknologi finansial yang dikembangkan dalam bidang keuangan di Indonesia, meliputi proses pembayaran, transfer, jual beli saham, dan proses peminjaman uang *peer to peer* yang merupakan layanan pinjam meminjam secara online serta yang

---

<sup>3</sup> Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia* (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Volume 20 No. 1, April 2017), hal. 134

memungkinkan para pengguna untuk berbagi, mencari, dan mengunduh berkas, serta masih banyak inovasi lainnya.

Lembaga perbankan perlu memanfaatkan penerapan teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan media internet untuk akses data digital. Terkhususnya di Bank Muamalat terdapat beberapa fintech ( finansial teknologi) seperti Shar-e yang diluncurkan pada 2004 dan mendapat penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan yang diangkat adalah, “Bagaimanakah efektivitas teknologi finansial di Indonesia apabila dianalisis berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT). Dalam rangka menjawab perumusan masalah di atas, maka penelitian ini menggunakan kajian literatur keuangan dan perbankan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi pihak manajemen perbankan untuk meningkatkan pengguna jasa perbankan di seluruh wilayah Indonesia melalui implementasi teknologi finansial terkini. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul

---

<sup>4</sup> Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Jum'at 15 Januari 2021, Pukul 11.15 WIB

yang berkaitan dengan “ *Analisis SWOT Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat* ”.

#### **B. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dibuat agar penelitian atau analisis ini lebih terarah dan tidak meluas ke permasalahan lain, maka penulis memberikan batasan masalah agar pembahasan pada pelaksanaan penelitian ini tidak melebar dan tetap dalam ruang lingkupnya. Batasan pembahasan dalam penelitian ini yaitu hanya membahas tentang analisis SWOT finansial teknologi dalam hal ini data diperoleh melalui teknologi informasi pada tahun 2020.

#### **C. Rumusan Masalah**

Peneliti merumuskan beberapa masalah agar penelitian ini tersusun, teratur, terarah, dan sistematis. Maka dengan hal itu dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis Strength finansial teknologi pada Bank Muamalat tahun 2020?
2. Bagaimana hasil analisis Weakness finansial teknologi pada Bank Muamalat tahun 2020?
3. Bagaimana hasil analisis Opportunity finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020?
4. Bagaimana hasil analisis Threat finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil analisis *Strenght* finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020.
2. Untuk mengetahui bagaimana hasil analisis *Weakness* finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020.
3. Untuk mengetahui bagaimana hasil analisis *Opportunity* finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020.
4. Untuk mengetahui bagaimana hasil analisis *Threat* finansial teknologi pada Bank Muamalat pada tahun 2020.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan hasil penelitian memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis diharapkan pembahasan terhadap masalah-maslah yang akan dibahas melahirkan pemahaman-pemahaman yang baru mengenai bagaimana penerapan finansial teknologi pada Bank Muamalat dilihat dari analisis SWOT.

2. Secara praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebagai sarana dan wadah untuk melatih, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dalam bidang

penelitian. Kemudian dapat diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis, terkhusus mengenai finansial teknologi dalam perbankan setelah dianalisis berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT).

b. Bagi Perguruan Tinggi

Secara praktis diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau dapat dipakai sebagai data sekunder dan sebagai bahan sumbangan pemikiran tentang finansial teknologi pada Bank Syariah dianalisis berdasarkan SWOT.

c. Bagi Bank Muamalat

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran lebih lanjut dan memberikan saran masukan yang baik serta bermanfaat kepada lembaga. Sehingga dapat diterapkan untuk meningkatkan pada lembaga tersebut.

## **F. Kajian Literatur**

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dan pengolahan data yang dilakukan para peneliti tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Intan Fathimi tahun 2018 yang berjudul “ Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank Cabang X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari segi

implementasi teknologi finansial pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur atas kelengkapan fitur dari layanan dapat dianalisis bahwa sudah optimal melalui layanan ATM dan SMS banking. Dan dari segi Analisa SWOT pengimplementasian teknologi finansial pada Bank X Cabang Y berdasarkan perolehan dari diagram cartesius, menunjukkan Bank X Cabang Y berada pada kuadran 1 (satu) yaitu growth, pada kuadran ini merupakan situasi perusahaan yang menguntungkan.<sup>5</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi objek penelitian karena penelitian diatas membandingkan pengimplementasian terhadap dua cabang ban yaitu Bank Cabang Y dan Bank Cabang X di Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur sedangkan peneliti hanya menganalisis satu Bank saja tanpa membandingkan antara Bank satu dengan Bank yang lainnya.

2. Penelitian yang dilakukan Eka Dyah Setyaningsih tahun 2018 yang berjudul “Analisis SWOT Implementasi Finansial Teknologi Syariah Pada PT Telkom Indonesia “

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menghasilkan berdasarkan analisi SWOT yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa produk yang dimiliki oleh finansial teknologi Syariah Telkom yaitu; 1) Payment Syariah yang terdiri dari halal transaction, custodian bank syariah, 2) E-Wallet Syariah yang terdiri dari Credit card Syariah, Debit Card, 3) Investasi dan pembiayaan Syariah yang terdiri dari

---

<sup>5</sup> Intan Fathimi, *Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank Cabang X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur Skripsi* (Program Studi Ekonomi Islam Sumatera Utara, 2018), hal. 40

property syariah, KBM syariah, bisnis UKM/SME syariah , 4) donation (ziswaf) terdiri dari pembayaran, penyaluran ziswaf, monitoring, integrasi ke SPT pajak.<sup>6</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dari segi objek penelitian penelitian diatas meneliti di PT Telkom sedangkan peneliti ini meneliti di lembaga keuangan yakni di Bank Muamalat.

3. Penelitian yang dilakukan Phaureula Artha Wulandari tahun 2017 yang berjudul “Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi Di Indonesia “

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang berusaha memberikan gambaran tentang perkembangan Fintech di Indonesia. Penelitian ini menghasilkan simpulan dari analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) terhadap perkembangan Fintech dari sisi perusahaan Fintech/start up di Indonesia, yaitu dengan semakin berkembangnya teknologi di era digital ini, industri Fintech dapat berkembang dan dinikmati oleh masyarakat secara luas (3T), tanpa batasan tempat maupun waktu.<sup>7</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti dari segi subjek penelitian, penelitian diatas menganalisis SWOT perkembangan Fintech sedangkan peneliti menganalisis SWOT implementasi finansial teknologi.

4. Penelitian yang dilakukan Umi Masruroh tahun 2015 yang berjudul “ Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Batara Ib (Studi pada Btn Syariah Cabang Semarang).”

---

<sup>6</sup> Eka Dyah Setyaningsih, *Analisis SWOT Implementasi Finansial Teknologi Syariah pada PT Telkom Indonesia Jurnal* (Jurusan Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika, 2018), hal. 81

<sup>7</sup> Phaureula Artha Wulandari, *Analisis SWOT Perkembangan Finansial teknologi Di Indonesia Jurnal* (Politeknik Negeri Banjarmasin 2017), hal. 4



Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan analisis SWOT. Dalam praktek Bank BTN Syariah Cabang Semarang mengimplementasikan strategi pemasaran menggunakan segmentasi, Possisioning, targeting untuk menganalisis strategi pemasaran agar lebih terarah. Untuk pengembangan strategi menggunakan konsep bauran pemasaran (marketing mix), dan melakukan proses penjualan dengan Up Selling<sup>8</sup>. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti dari subjek penelitian yaitu peneliti meneliti finansial teknologi sedangkan penelitian diatas mengimplementasikan strategi pemasaran dianalisi menggunakan SWOT.

5. Penelitian yang dilakukan Ridwan Muchlis yang berjudul “ Analisis SWOT Finansial Teknologi Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi kasus 4 Bank Syariah di Kota Medan).”

Penelitian ini mengetahui perkembangan aplikasi yang diciptakan perbankan syariah agar dapat memanfaatkan Fintech dalam upaya percepatan proses pembiayaan. Teknologi ini diharapkan dapat memudahkan pelayanan kepada nasabah dari sisi produk pembiayaan di Bank Syariah.<sup>9</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti karena penelitian diatas meneliti analisis SWOT dalam memanfaatkan Fintech dalam upaya percepatan proses pembiayaan sedangkan peneliti yaitu menganalisis SWOT finansial teknologi.

---

<sup>8</sup> Umi Masruroh, *Analisis SWOT Dalam Strategi Produk Tabungan Batara Ib*, (Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo), hal. 10

<sup>9</sup> Ridwan muchlis, “ *Analisis SWOT Finansial Teknologi Pembiayaan Perbankan Syariah Diindonesia*”, (Jurnal At-Tawassuth), Vol. III, No. 2, 2018

## G. Penjelasan Judul

Skripsi ini berjudul Analisis SWOT Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat. Supaya pembaca dapat memahami judul diatas dan tidak menyimpang dari pengertian yang sebenarnya dalam hal ini penulis akan menjelaskan beberapa definisi dari penjelasan dari judul yang penulis akan teliti, yaitu:

### 1. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan. Dengan kata lain SWOT digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan-tantangan yang dihadapi.

Analisis SWOT dapat digunakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan analisis dalam usaha penetapan strategi. Umumnya yang sering digunakan adalah sebagai kerangka/panduan sistematis dalam diskusi untuk membahas kondisi alternatif dasar yang mungkin menjadi pertimbangan perusahaan.<sup>10</sup>

### 2. Finansial Teknologi

*Fintech* berasal dari istilah Financial technology atau teknologi finansial. Menurut *The National digital Research Centre* (NDRC), di Dublin,

---

<sup>10</sup> Wida Yusari, *Analisis SWOT Pemasaran Produk Mulia Di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Tabat Cemeken*. Skripsi (IAIN Curup) hal. 28

Irlandia, mendefinisikan *fintech* sebagai *inovation in financial services* atau inovasi dalam layanan keuangan *fintech*.<sup>11</sup>

Definisi fintech yang dijabarkan oleh bank Indonesia adalah *Fintech* merupakan salah satu bisnis berbasis software dan teknologi modern yang menyediakan jasa keuangan. Perusahaan *fintech* pada umumnya adalah perusahaan start up yang memberikan layanan dan solusi keuangan kepada pelanggan seperti pembayaran *mobile*, transfer uang, pinjaman, penggalangan dana, dan bahkan manajemen aset.

### 3. Bank Muamalat

Bank Syari'ah merupakan bank yang kegiatannya mengadopsi pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syari'ah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di bank syari'ah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.

Pada umumnya yang dimaksud dengan bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah. Oleh karena itu usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan barang dagangan utamanya.

---

<sup>11</sup> Nofie Iman, *Financial Techhnology dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, 2016), hal. 16

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syari'ah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa di sebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang beroperasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Saw. atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syari'at Islam.<sup>12</sup>

Dengan peluang dan potensi yang besar pada perbankan syariah, memberikan inspirasi bagi bank konvensional untuk menerapkan perbankan dengan sistem syariah. Bank konvensional yang menerapkan sistem tersebut salah satunya adalah Bank Muamalat.

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

---

<sup>12</sup> Setia Budhi Wiliardjo, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia* (Value Added, Vol 2, No. 1, 2005), hal. 3

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai macam pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional.<sup>13</sup>

## H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian sangat penting dalam suatu penelitian karena sebuah metode sebagai mana yang telah dinyatakan oleh Koentjaraningrat adalah sebuah rumusan yang terdiri dari sebuah langkah atau cara yang dirangkaikan dalam urutan-urutan tertentu yang harus diikuti dan diterapkan.<sup>14</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah menentukan dan menafsirkan data yang ada, misalnya suatu yang dialami, hubungan kegiatan, pandangan, sikap yang nampak atau suatu proses yang sedang berlangsung. Pelaksanaan metode ini tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang arti data tersebut.

Pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu

---

<sup>13</sup> Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Jum'at 15 Januari 2021, Pukul 11.15 WIB

<sup>14</sup> Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2005), cet. Ke V, hal 7

fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan, dan melakukan studi pada situasi yang alami.<sup>15</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>16</sup>

Deskriptif adalah menentukan dan menafsirkan data yang ada, misalnya suatu yang dialami, hubungan kegiatan, pandangan, sikap yang nampak atau suatu proses yang sedang berlangsung. Pelaksanaan metode ini tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan data. Tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang dari arti data tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati dan hasil penemuannya bukan dengan jalan pengukuran angka-angka atau statistik.

---

<sup>15</sup> Sukarman Syarnubi, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2011), hal. 29

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), hal.6

## 2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder merupakan pengambilan data yang dihimpun melalui tangan kedua.

<sup>17</sup>Adapun data dalam penelitian ini bersumber dari web resmi Bank Muamalat yaitu berupa teknologi informasi yang dipublikasikan dari tahun 2020. Data lainnya diperoleh dari buku-buku, artikel-artikel, jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Teknik pengumpulan data studi kepustakaan atau *library research* merupakan suatu jenis penelitian yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah, referensi lainnya, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan, untuk mendapatkan jawaban dan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. <sup>18</sup> Dalam penelitian ini peneliti bersumber pada laporan tahunan tahun 2020 dilihat dari teknologi informasi.

### b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara memperoleh, mengumpulkan data-data yang bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. <sup>19</sup> Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk mengolah data. Bentuknya

---

<sup>17</sup> Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h.69

<sup>18</sup> Yaniawati, "*Penelitian Studi Kepustakaan (Library Research)*" (Bandung: Fak. Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNPAS, 2020), h.12

<sup>19</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Renika Cipta, 2010), h. 240

berupa bagan pengembangan dan inovasi teknologi informasi Bank Muamalat.

#### 4. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan metode seperti menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Humberman, analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu yang meliputi tahapan-tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarik kesimpulan.<sup>20</sup>

##### a. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

##### b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu menyusun data yang ditafsirkan secara kualitatif yang bersifat naratif. Dalam penelitian ini setelah data direduksi, kemudian disajikan dalam wujud sekumpulan informasi yang tersusun dengan baik melalui ringkasan atau rangkuman-rangkuman berdasarkan data-data yang telah diseleksi atau direduksi yang

---

<sup>20</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung alfabeta, 2014), h.337



memuat seluruh jawaban yang dijadikan permasalahan dalam penelitian. Dengan tersusunnya semua data secara urut maka akan mempermudah dalam membaca hubungan-hubungan antara unsur-unsur dalam unit kajian penelitian yang memudahkan menarik kesimpulan.

c. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan merupakan sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh dengan jalan deduktif dan induktif. Setelah data direduksi dan disajikan maka dari data-data yang ada tersebut kita dapat melakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mencari kejelasan dan pemahaman terhadap permasalahan yang terjadi.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hal 252

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Finansial Teknologi

##### 1. Pengertian Finansial Teknologi

Fintech berasal dari istilah Financial technology atau teknologi finansial. Menurut *The National digital Research Centre (NDRC)*, di dublin, Irlandia, mendefinisikan *fintech* sebagai *inovation in financial services* atau inovasi dalam layanan keuangan fintech yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *Fintech* ini meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan pembandingan produk keuangan.<sup>22</sup>

Definisi fintech yang dijabarkan oleh bank Indonesia adalah *Fintech* merupakan salah satu bisnis berbasis software dan teknologi modern yang menyediakan jasa keuangan. Perusahaan fintech pada umumnya adalah perusahaan start up yang memberikan layanan dan solusi keuangan kepada pelanggan seperti pembayaran *mobile*, transfer uang, pinjaman, penggalangan dana, dan bahkan manajemen aset.

Industri finansial teknologi merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang mulai populer di era digital sekarang ini. Dan pembayaran digital menjadi salah satu sektor dalam industri *Fintech* yang paling berkembang di

---

<sup>22</sup> Ernama Santi, "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 77/pojk.01/2016)", *Diponegoro law journal*, Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017

Indonesia. Sektor inilah yang kemudian paling diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akses kepada layanan keuangan.

*Fintech* yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *fintech* ini meliputi pembayaran, investasi, peminjaman uang, transfer, rencana keuangan dan pembandingan produk keuangan. *Fintech* dengan layanan keuangan seperti *crowd funding*, *mobile payment*, dan jasa transfer uang menyebabkan revolusi dalam bisnis start up. Dengan *crowd funding*, bisa memperoleh dana dari seluruh dunia dengan mudah, bahkan dari orang yang belum pernah ditemui sekalipun.

## **2. Perkembangan Finansial Teknologi**

Sebagai negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan terbesar keempat di dunia, Indonesia merupakan pasar besar bagi *fintech*. Menurut *Indonesia's Fintech Association* (IFA), jumlah pemain *fintech* di Indonesia tumbuh 78% pada tahun 2015-2016. Sampai November 2016, IFA mencatat sekitar 135 hingga 140 perusahaan *startup* yang terdata. Kehadiran *fintech* di Indonesia diperkuat dengan momentum penambahan jumlah *middle-class and affluent consumer* (MAC), yang diprediksi oleh Boston Consulting Group (BCG) akan melonjak dari 74 juta orang pada 2013, menjadi 141 juta orang pada 2020. MAC merupakan kelompok masyarakat yang secara sosial-ekonomi akan mulai menggunakan uangnya antara lain untuk kebutuhan rumah tangga, kendaraan dan layanan keuangan.

*Fintech* disambut baik oleh pemerintah dan regulator. Presiden Joko Widodo berharap *fintech* dapat berperan untuk memfasilitasi pembiayaan usaha mikro dan mengkoneksikan kebutuhan pembiayaan usaha di berbagai penjuru tanah air, yang muaranya untuk meningkatkan inklusi keuangan. Perhatian besar pemerintah terhadap pentingnya peningkatan inklusi keuangan dapat dipahami karena merujuk pada hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2016, diketahui Indeks Literasi Keuangan sebesar 29,66% dan Indeks Inklusi Keuangan sebesar 67,82%.

Menurut Brodjonegoro sebagaimana dikutip oleh Maharesi bahwa terdapat tiga prioritas pembangunan yang dapat digerakkan melalui pemanfaatan *fintech*. Pertama, mobilisasi modal untuk meningkatkan aktivitas ekonomi kelompok masyarakat yang kurang terlayani, seperti Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dan UKM. Kedua, mobilisasi dana yang ada di masyarakat untuk membiayai infrastruktur dasar seperti sanitasi dan listrik. Ketiga, mobilisasi dana untuk mendorong pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, seperti pembiayaan inovasi penting untuk meningkatkan produksi pertanian dan perikanan.<sup>48</sup> Dari sisi regulator, OJK memandang teknologi informasi telah digunakan untuk mengembangkan industri keuangan dan dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan bagi masyarakat. OJK juga mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi sehingga dapat lebih berkontribusi terhadap perekonomian nasional.

Untuk itu OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi atau

*Peer-to-peer (P2P) Lending*, yang akan disusul dengan ketentuan lain terkait *fintech* agar regulasi kian jelas dan lengkap. Besarnya potensi yang dimiliki membuat *fintech* perlu diberikan ruang untuk bertumbuh.<sup>23</sup>

### 3. Tipe-tipe Finansial teknologi yaitu:

- a. Sistem pembayaran melalui pihak ketiga (*third-party payment system*). Contoh sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *Cross-Border Ec*, *Online to Offline*, sistem pembayaran mobile, dan platform pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.
- b. *Peer-to-Peer (P2P) lending* merupakan platform yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-Peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen risiko. Platform ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.
- c. *Crowd funding* merupakan tipe finansial teknologi dimana sebuah konsep atau produk seperti desain, program, konten dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin mendukung konsep atau produk tersebut dapat memberikan dukungan secara finansial.<sup>24</sup>
- d. E-Money atau uang elektronik, sebagaimana namanya, adalah uang yang dikemas kedalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan untuk berbelanja,

---

<sup>23</sup> Johana Destiya, *Peluang Dan Tantangan Financial Technology (Fintech) Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia*, Skripsi (Jakarta: Fakultas UMJ Jakarta, 2019) 30

<sup>24</sup> Prima, *Manfaat Fintech*, diakses dari <https://www.jaringanprima.co.id/id/manfaat-fintech> Pada hari Kamis, Tanggal 14 Januari 2021, Pukul 15.13 WIB

membayar tagihan, dan lain-lain melalui sebuah aplikasi. Salah satu dompet elektronik itu adalah Doku. Doku merupakan sebuah aplikasi.

#### **4. Kelebihan dan kekurangan Finansial Teknologi<sup>25</sup>**

##### **a. Kelebihan Finansial Teknologi**

- 1) Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- 2) Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

##### **b. Kekurangan Finansial Teknologi**

- 1) Finansial teknologi merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan Bank.
- 2) Ada sebagian perusahaan finansial teknologi belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Binus, *Higher Education*, diakses dari <https://library.binus.ac.id> Pada hari Kamis, Tanggal 14 Januari 2021, Pukul 15.15 WIB

<sup>26</sup> Neni Anggraini, *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu* Skripsi (IAIN Bengkulu) hal.25

## B. Analisis SWOT

### 1. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam dalam melakukan suatu usaha atau bisnis. Identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi, berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) jadi, analisis SWOT membandingkan antara faktor external peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan dalam kondisi yang ada saat ini.<sup>27</sup>

Adapun yang dimaksud dengan analisis SWOT adalah :

#### a. *Strength*

*Strength* atau kekuatan adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi pada saat ini. *Strength* merupakan faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor pendukung dapat berupa sumber daya, keahlian, atau kelebihan lain yang mungkin diperoleh berkat sumber keuangan, citra, keunggulan di pasar, serta hubungan baik antara buyer dan supplier.

#### b. *Weaknesses*

*Weaknesses* atau kelemahan adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi

---

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal. 19

tetapi tidak dimiliki oleh organisasi. Kelemahan itu terkadang lebih mudah dilihat daripada sebuah kekuatan, namun ada beberapa hal yang menjadikan kelemahan itu tidak diberikan solusi yang tepat dikarenakan tidak dimaksimalkan kekuatan yang sudah ada. *Weaknesses* merupakan faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor penghambat dapat berupa fasilitas yang tidak lengkap, kurangnya sumber keuangan, kemampuan mengelola, keahlian pemasaran, dan citra perusahaan.

c. *Opportunities*

*Opportunities* atau kesempatan adalah faktor positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memanfaatkannya. *Opportunities* tidak hanya berupa kebijakan atau peluang dalam hal mendapatkan modal berupa uang, akan tetapi bisa juga berupa respons masyarakat atau isu yang sedang diangkat. *Opportunities* merupakan faktor eksternal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang mendukung dalam pencapaian tujuan dapat berupa perubahan kebijakan, perubahan persaingan, perubahan teknologi, dan perkembangan hubungan supplier dan buyer.

d. *Threat*

*Threat* atau ancaman adalah faktor negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program. Ancaman ini adalah hal yang terkadang selalu terlewat dikarenakan banyak yang ingin mencoba untuk kontroversi atau melawan arus. Namun, pada kenyataannya organisasi tersebut lebih banyak



layu sebelum berkembang. *Threat* merupakan faktor eksternal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang menghambat perusahaan dapat berupa masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lambat, meningkatnya *bargaining power* daripada *supplier* dan *buyer* utama, perubahan teknologi serta kebijakan baru.<sup>28</sup>

Teknik SWOT atau yang dikenal dengan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) pada dasarnya merupakan satu teknik untuk mengenali berbagai kondisi yang berbasis bagi perencanaan strategi. Setelah mengenali isu permasalahan yang dihadapi secara teoritis perlu dibangun kesepakatan antar *stakeholder* mengenai "apa yang diinginkan ke depan" terhadap isu tersebut, komponen atau elemen apa yang diperlukan untuk lebih ditingkatkan, dikurangi atau justru diganti, memerlukan proses analisis yang banyak didasarkan pada peta kondisi SWOT dari isu tersebut.

SWOT singkatan dari bahasa Inggris yakni *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan strategi dan kebijakan perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini, hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang paling populer untuk analisis situasi adalah analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hal.19

kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) namun secara bersamaan dapat menimbulkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*).

## **2. Fungsi Analisis SWOT**

Secara umum analisis SWOT sudah dikenal oleh sebagian besar tim teknis penyusun *corporate plan*. Sebagian dari pekerjaan perencanaan strategi terfokus kepada apakah perusahaan mempunyai sumber daya dan kapabilitas yang memadai untuk menjalankan misinya dan mewujudkan visinya. Pengenalan akan kekuatan yang dimiliki akan membantu perusahaan untuk tetap menaruh perhatian dan melihat peluang-peluang baru, sedangkan penilaian yang jujur terhadap kelemahan-kelemahan yang ada akan memberikan bobot realisme pada rencana yang akan dibuat perusahaan. Jadi fungsi analisis SWOT adalah menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi external perusahaan.<sup>29</sup>

## **3. Manfaat Analisis SWOT**

Analisis SWOT bermanfaat apabila telah secara jelas ditentukan dalam bisnis apa perusahaan beroperasi dan arah mana perusahaan menuju ke masa depan serta ukuran apa saja yang digunakan untuk menilai keberhasilan manajemen perusahaan dalam menjalankan misinya dan mewujudkan visinya dari hasil analisis akan memetakan posisi perusahaan terhadap lingkungannya serta menyediakan pilihan strategi umum yang sesuai, serta dijadikan dasar dalam

---

<sup>29</sup> Derista Pertiwi, *Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo*, Skripsi (Ponorogo: Fak. IAIN Ponorogo, 2020)

menetapkan sasaran-sasaran perusahaan selama 3-5 tahun ke depan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari para *stakeholder* atau analisis SWOT berguna untuk menganalisa faktor-faktor di dalam perusahaan yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya sambil mempertimbangkan faktor-faktor eksternal.

#### **4. Tujuan Analisis SWOT**

Tujuan utama analisis SWOT adalah mengidentifikasi strategi perusahaan secara keseluruhan hampir setiap perusahaan maupun pengamat bisnis dalam pendekatannya banyak menggunakan analisis SWOT. Kecenderungan ini tampaknya akan terus semakin meningkat, terutama era perdagangan bebas abad masyarakat ekonomi asean (MEA), yang mana satu sama yang lain saling berhubungan dan saling bergantung. Penggunaan analisis SWOT ini sebenarnya telah muncul sejak ribuan tahun yang lalu dari bentuknya yang paling sederhana, yaitu dalam rangka menyusun strategi untuk mengalahkan musuh dalam pertempuran.

Konsep dasar pendekatan SWOT ini tampaknya sederhana sekali apabila kita telah mengenali kekuatan dan kelemahan lawan, sudah dapat dipastikan kita dapat memenangkan pertempuran. Dalam perkembangannya saat ini analisis SWOT, tidak hanya dipakai untuk menyusun strategi di medan pertempuran, melainkan banyak dipakai dalam penyusunan perencanaan bisnis (*strategic business planning*) yang bertujuan untuk menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan

dapat segera diambil keputusan berikut semua perubahannya dalam menghadapi pesaing.

Analisis SWOT dapat digunakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan analisis dalam usaha penetapan strategi. Umumnya yang sering digunakan adalah sebagai kerangka/panduan sistematis dalam diskusi untuk membahas kondisi alternatif dasar yang mungkin menjadi pertimbangan perusahaan.<sup>30</sup> Menurut Sondang P Sinagian ada pembagian faktor-faktor strategis dalam analisis SWOT yaitu<sup>31</sup> :

- a. Faktor berupa kekuatan Yang dimaksud dengan faktor-faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk satuan-satuan bisnis didalamnya adalah antara lain kompetisi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemikiran keunggulan komparatif oleh unit usaha dipasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat dari pada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah dan direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.
- b. Faktor kelemahan yang dimaksud dengan kelemahan ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.
- c. Faktor peluang, definisi peluang secara sederhana peluang ialah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis.

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hal. 47

<sup>31</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 173

- d. Faktor ancaman, pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang yaitu faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis. Jika tidak diatasi ancaman akan menjadi bahaya bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan.

## 5. Pendekatan Analisis SWOT

Didalam analisis SWOT terdapat dua pendekatan agar lebih mudah dalam melaksanakan analisis SWOT, yakni pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif.

### a. Analisis SWOT dengan Pendekatan Kualitatif

Pendekatan secara kualitatif artinya melakukan analisis secara mendalam faktor-faktor internal dan eksternal lembaga dengan menggunakan berbagai metode kualitatif. Dalam melakukan analisis SWOT kualitatif yaitu data yang dideskripsikan kata-kata dan bukan berupa angka.<sup>32</sup>

## 6. Faktor-faktor Strategis Internal dan Eksternal (IFAS-EFAS)

Faktor strategis adalah faktor dominan dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang memberikan pengaruh terhadap kondisi dan situasi yang ada dan memberikan keuntungan bila dilakukan tindakan positif. Menganalisis lingkungan internal (IFAS) untuk mengetahui berbagai kemungkinan kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*). Menganalisis lingkungan eksternal (EFAS) untuk mengetahui berbagai kemungkinan peluang (*opportunitites*) dan ancaman

---

<sup>32</sup> Imam Machali dan Ara Hidayat, *The handbook Of Education Management (Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/ Madrasah di Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 211

(*treath*). Masalah strategis yang akan dimonitor harus ditentukan karena masalah ini mungkin dapat mempengaruhi perusahaan dimasa yang akan datang.

## **7. Model Matriks Analisis SWOT**

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal yakni peluang dan ancaman dengan faktor internal yaitu kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukkan kedalam matrik yang disebut dengan matrik faktor internal atau *IFAS (internal strategic factory analysis summary)* dengan kata lain faktor-faktor strategis internal dari perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor dalam kerangka Strength and weakness. Sedangkan *EFAS (eksternal strategic factory analysis summary)* dengan kata lain faktor-faktor strategi eksternal suatu perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor eksternal dan kerangka *Opportunities and threats*.

Tabel 2.1

## Diagram Matriks SWOT

<b>IFAS</b>  <b>EFAS</b>	<b>Strength (Kekuatan)</b> • Faktor kekuatan internal	<b>Weakness (kelemahan)</b> • Faktor kelemahan internal
<b>Opportunities (peluang)</b> • Faktor peluang eksternal	<b>Strategi SO (agresif)</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk pemanfaatan peluang	<b>Strategi WO (Turn-around)</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b>Threats (ancaman)</b> • Faktor peluang eksternal	<b>Strategi ST</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	<b>Strategi WT</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman

Sumber: Freddy Rangkuti, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis

a. Strategi SO (Strength-Opportunity)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (Strength) dan faktor eksternal (Opportunity), strategi ini dibuat berdasarkan pemikiran para eksekutif perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi ST (Strength- Threat)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (Strength) dan faktor eksternal (Threat), strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi segala ancaman dari luar.

c. Strategi WO (Weakness-Opportunity)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (Weakness) dan faktor eksternal (Opportunity), strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara mengurangi kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan.

d. Strategi WT (Weakness- Threat)

Strategi ini merupakan gabungan dari faktor internal (Weakness) dan faktor eksternal (Threat), strategi ini didasarkan pada aktivitas yang sifatnya defenisive dan berusaha menghindari kemungkinan adanya ancaman dari luar untuk mengurangi kelemahan perusahaan.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Intan Fathimi, *Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur*. Skripsi (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), hal.31



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM INSTANSI

##### A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah antara lain melalui pendirian Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk

tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.<sup>34</sup>

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank telah melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 276 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 97 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness*

---

<sup>34</sup> Bank Muamalat Indonesia, “*Riwayat Singkat Bank Muamalat Indonesia* .” (Jakarta: Annual Report, 2018) h.48

terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and One of the Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.<sup>35</sup>

## **B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia resmi berdiri pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bank Muamalat Indonesia pernah melakukan perubahan atau pergantian nama menjadi PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk yang disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 22 Juni 2000 merujuk SK Dir BI No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah yang menentukan kewajiban mencantumkan kata “Syariah” setelah kata “Bank”. Bank kembali menggunakan nama Bank Muamalat

---

<sup>35</sup> *Ibid*, h.49

Indonesia pada tahun 2008 sesuai dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 23 April 2008 dan merujuk pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 5 ayat 4 di mana pencantuman kata “Syariah” setelah kata “Bank” hanya berlaku bagi Bank yang mendapatkan izin usaha setelah berlakunya UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008.

### **C. Bidang Usaha Bank Muamalat Indonesia**

Sebagaimana yang tercantum dalam Anggaran Dasar Perseroan, maksud dan tujuan Bank Muamalat Indonesia adalah yaitu menyelenggarakan usaha perbankan berdasarkan prinsip Syariah. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Bank menerapkan prinsip Syariah dalam melakukan kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat.
2. Menyalurkan pembiayaan.
3. Melakukan pemberian jasa pelayanan perbankan.
4. Membeli, menjual dan/atau menjamin atas resiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah.
5. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh Pemerintah dan/atau Bank Indonesia.
6. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
7. Memindahkan uang untuk kepentingan sendiri dan/atau nasabah berdasarkan prinsip syariah.

8. Menerima pembayaran tagihan atas surat berharga yang diterbitkan dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip syariah.
9. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad Amanah* atau prinsip lain berdasarkan prinsip syariah.
10. Melakukan kegiatan penitipan termasuk penataan usahanya untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak dengan prinsip *Wakalah*.
11. Memberi fasilitas *letter of credit (L/C)* berdasarkan prinsip syariah.
12. Memberikan fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip syariah.
13. Melakukan kegiatan usaha kartu debit, *charge card* berdasarkan prinsip syariah.
14. Melakukan kegiatan wali amanat berdasarkan akad *Wakalah*.
15. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan Bank sepanjang disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan dan mendapatkan fatwa Dewan Syariah Nasional.

Di samping kegiatan usaha yang tertera dalam anggaran dasar Perusahaan, BMI juga menjalankan kekuatan usaha lain yakni:

1. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
2. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank umum syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

3. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya.
4. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah.
5. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundangan di bidang pasar modal.
6. Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank berdasarkan prinsip Syariah dengan menggunakan sarana elektronik.
7. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berjangka pendek berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung atau tidak langsung, melalui pasar uang.
8. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung atau tidak langsung melalui pasar modal.
9. Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha bank umum syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.

#### **D. Produk dan Jasa Bank Muamalat**

Kegiatan usaha Muamalat Syariaiah dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) produk/jasa meliputi produk penghimpun dana, produk pembiayaan dan layanan berupa trade finance, dan layanan 24 jam yang dijelaskan sebagai berikut :<sup>36</sup>

##### 1. Produk Penghimpun Dana

---

<sup>36</sup> Bank Muamalat Indonesia, “*Produk dan Layanan Bank Muamalat.*” (Jakarta: Annual Report, 2020) h.83

- a. Tabungan iB Hijrah
  - b. Tabungan iB Hijrah Valas
  - c. Tabungan iB Hijrah Haji
  - d. Tabungan iB Hijrah Rencana
  - e. TabunganKu iB
  - f. Tabungan iB Hijrah Prima
  - g. Tabungan iB Hijrah Bisnis
  - h. Depositu iB Hijrah
  - i. Giro iB Hijrah Attjary
  - j. Giro iB Hijrah Ultima
  - k. Dana Pensiunan Muamalat
2. Produk Pembiayaan
- a. KPR iB Muamalat
  - b. iB Muamalat Multiguna
  - c. iB Muamalat Koperasi Karyawan
  - d. iB Muamalat Pensiun
  - e. Pembiayaan Autoloan (Via Multifinance)
  - f. iB Modal Kerja Reguler
  - g. iB Modal Kerja Proyek
  - h. iB Modal Kerja Konstruksi Developer
  - i. iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah
  - j. iB Investasi Reguler
  - k. iB Properti Bisnis

1. iB Muamalat Usaha Mikro
- m. iB Rekening Koran Muamalat
3. Produk Layanan
  - a. Perbankan Internasional (Remitansi)
    - 1) Kas Kilat
    - 2) Incoming Muamalat Remittance iB
    - 3) Outgoing Muamalat Remittance iB
  - b. Trade Financing
    - 1) Ekspor
    - 2) Impor
  - c. Layanan 24 Jam
    - 1) ATM Muamalat
    - 2) Muamalat Mobile/Digital Islamic Network
    - 3) Internet Banking Muamalat
    - 4) Cash Management System
    - 5) SalaMuamalat

#### **E. Visi, Misi dan Tata Nilai Bank Syariah**

##### 1. Visi

Menjadi Bank Syariah Terbaik dan termasuk dalam 10 Bank terbesar di Indonesia dengan eksistensi penguasaan yang diakui ditingkat regional.

##### 2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan



berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3. Tata Nilai Bank Muamalat

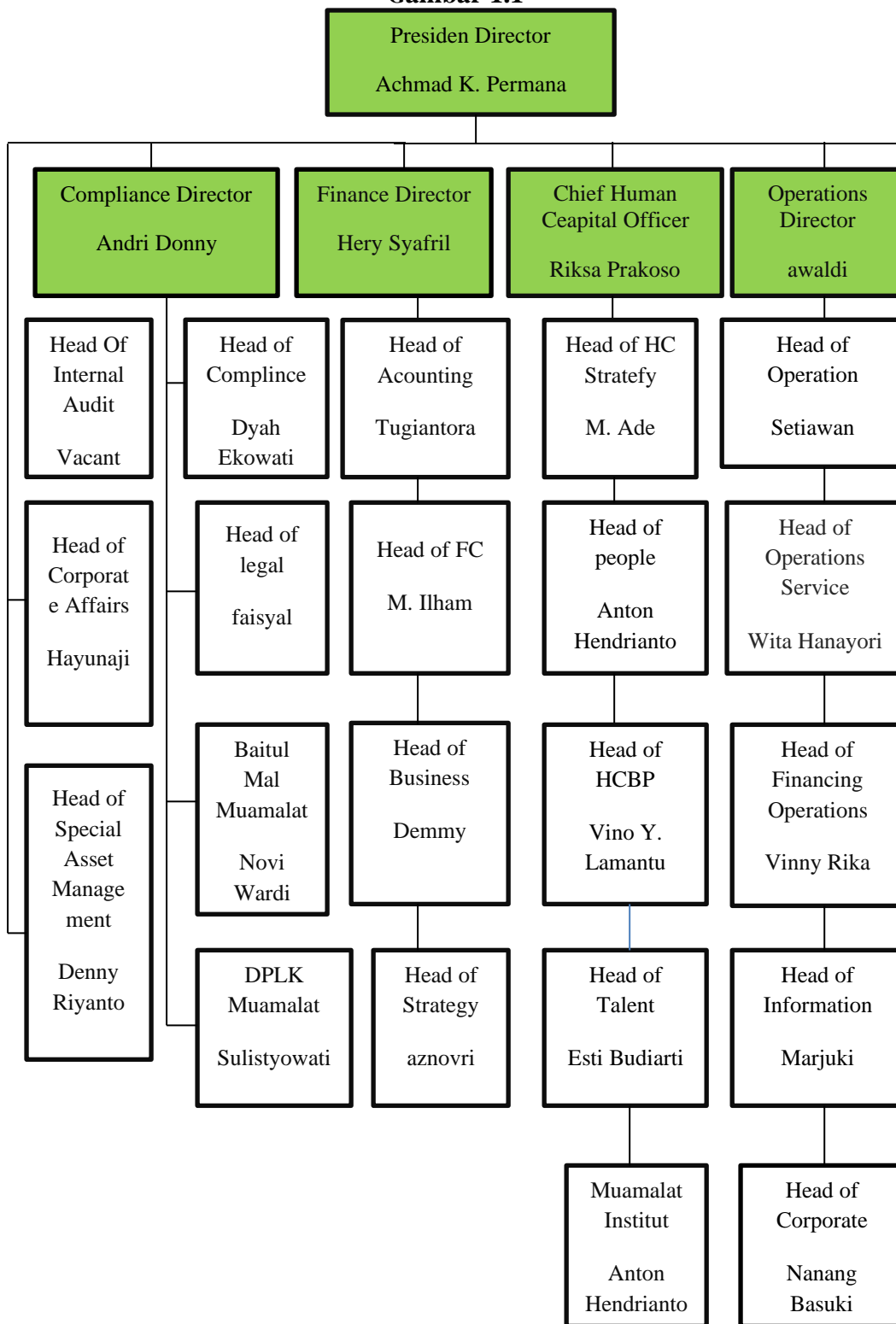
Nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia sebagai cara kerja yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan Muamalat diyakini mampu mengantarkan Bank Muamalat Indonesia mencapai visi misinya. Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islam-Modern-Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi 5 (lima) perilaku utama dimana nilai islami diturunkan menjadi integritas, nilai Modern diturunkan menjadi Terbuka dan Tanggap, serta nilai Profesional diturunkan menjadi kompeten dan prima. Ke-5 (kelima) perilaku utama tersebut untuk selanjutnya diturunkan masing-masing memiliki 7 (tujuh) indikator perilaku dan 11 Do's and Dont's sebagai panduan karyawan dalam penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.<sup>37</sup>

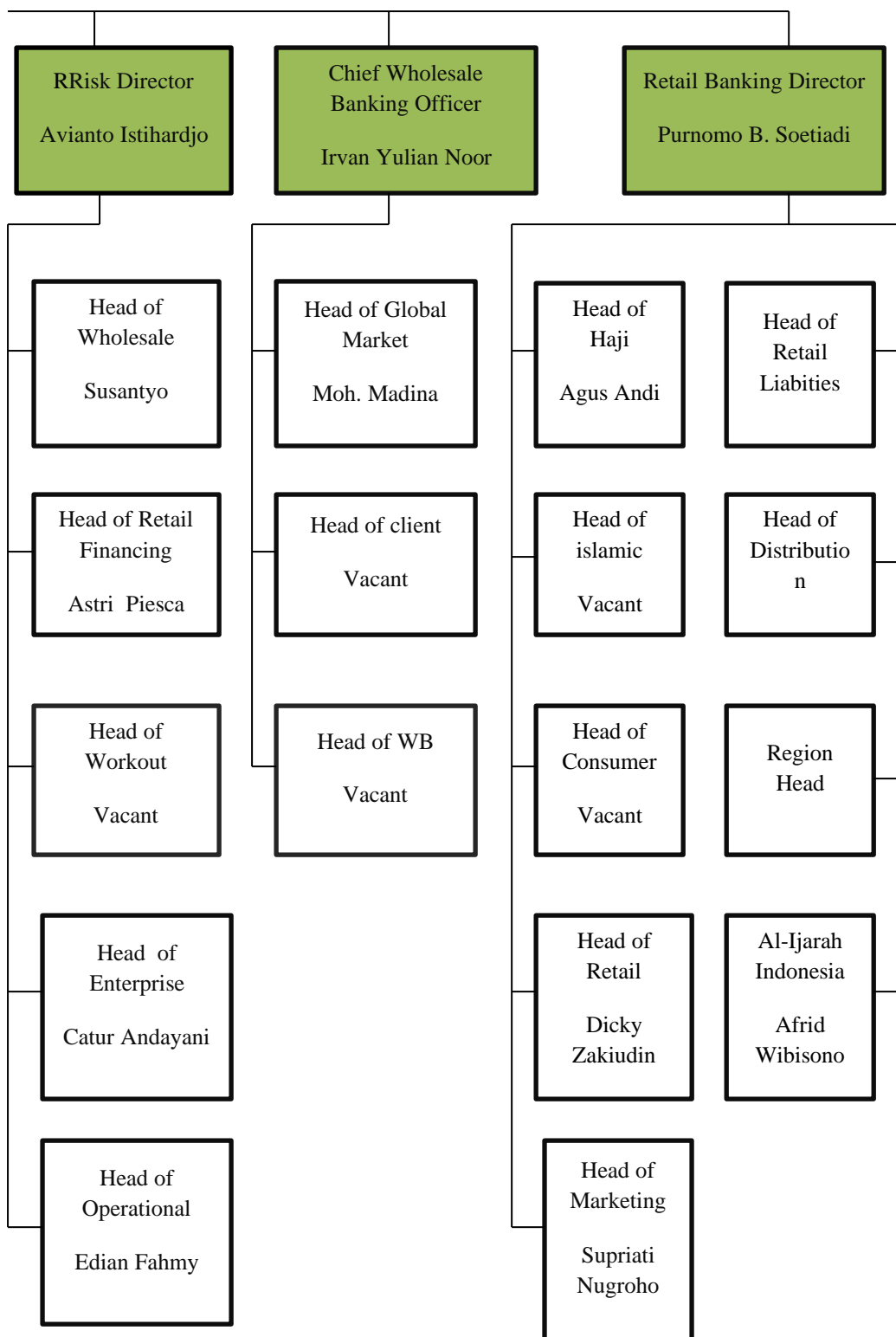
---

<sup>3737</sup> Bank Muamalat Indonesia, “*Visi Dan Misi Budaya Perusahaan*” (Jakarta: Annual Report, 2020) h.83

**F. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia**

**Gambar 1.1**





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Data

Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan sistem, Teknologi Informasi Bank Muamalat Indonesia mengacu pada pengajuan kebutuhan pengembangan dari bisnis dan sesuai rencana bisnis Bank. Sepanjang tahun 2020, Bank melakukan 21 pengembangan dan inovasi Teknologi Informasi. Dari 21 pengembangan dan inovasi tersebut, sebanyak 12 pengembangan dan inovasi sudah dalam tahap selesai sedangkan sisanya masih dalam tahap proses. Berikut adalah uraian pengembangan dan inovasi yang berhasil dilakukan oleh Bank Muamalat hingga 31 Desember 2020 beserta dengan tujuan/manfaat serta statusnya.

**Tabel 4.1**

**Pengembangan dan Inovasi Teknologi pada Tahun 2020**

No.	Uraian Fintech	Manfaat	Status
1	Host-to-Host (H2H) BPRS & Fintech	Penyediaan layanan H2H sebagai <i>financial gateway</i> pembayaran bafi partner BpRS dan Fintech.	completed
2	MDIN QR Payment	Penyediaan fitur pembayaran menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> .	completed
3	Vis 3DS Debit Online E-Commerce	Penyediaan fitur debit visa bagi nasabah untuk meningkatkan kemudahan melakukan transaksi belanja online.	Completed

4	Cash Deposit Machine	Penyediaan opsi pengisian form sebagai alternatif kemudahan pelayanan bagi nasabah dikantor cabang.	Completed
5	Smart Account Opening	Sebagai alternatif dari form cetak guna kenyamanan bagi nasabah.	Completed
6	Smart PIN Mailer	Penggunaan EDC dalam melakukan <i>set up password</i> dan tidak memerlukan cetak PIN.	Completed
7	Smart office Muamalat	Penyediaan <i>platform</i> dalam mempercepat sirkulasi dan memo internal Bank.	Completed
8	Robotic Process Automation	Mempercepat dan mempermudah proses Banking.	Completed
9	SKN-BI Jitu	Meningkatkan layanan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhan regulator.	Completed
10	Enhancement JFAST	Pengembangan lanjut sistem pembiayaan guna meningkatkan layanan kepada nasabah.	Completed
11	LiveChat SalaMuamalat Customer Support	Menyediakan <i>Whatsapp LiveChat channel</i> bagi nasabah untuk melakukan <i>inquiry</i> dan pengaduan.	Completed
12	Digital Account Opening	Kemudahan dan kecepatan layanan bagi calon nasabah.	Completed
13	Project Al-Basith Antasena Regulatory	Proyek perbaikan <i>data quality</i> .	In Progress

	Report		
14	Smart AML	Pengembangan <i>improved anti money</i> .	In Progress
15	MDIN Cardless Cash Withdrawal	Penembangan digital penyediaan fitur penarikan uang tanpa kartu yang aman menggunakan aplikasi <i>mobile MDIN</i> .	In Progress
16	MDIN QRIS Acquiring	Penyediaan Quick Response Indonesia Standard QriS bagi nasabah dan mitra.	In Progress
17	Cash Management	Penyediaan Rekening Dana Nasabah.	In Progress
18	Financial Supply Chain	Pengembangan <i>financial supply chain system</i> untuk bisnis.	In Progress
19	Branch Delivery System	Pengembangan <i>Single Platform</i> aplikasi untuk peningkatan <i>service front liner</i> .	In Progress
20	Robotic Input Process Financing Data MCB	Penggunaan <i>robotic</i> untuk percepatan input data <i>processing</i> .	In Progress
21	Muamalat Smart Office-SOP, SE, PPIB, Workflow Operation.	<i>Platform Smart Office</i> , untuk <i>Document Approval, Processing, Publikasi Policy</i> Prosedur dan <i>Workflow</i> Organisasi.	In Progress

Strategi pengembangan teknologi sebagai upaya mewujudkan visi dan misi Bank mendukung pertumbuhan bisnis Bank, Bank Muamalat Indonesia telah

mencanangkan rencana-rencana dan strategi pengembangan Teknologi Informasi yang komprehensif mencakup:

- a. Pengembangan Sumber Daya Manusia
- b. Infrastruktur
- c. Aplikasi
- d. Operasional
- e. Pengelolaan dan pengendalian Resiko

## **B. Hasil Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT, maka setelah dianalisis dengan metode kualitatif deskriptif dengan menafsirkan data yang bersumber dari web resmi Bank Muamalat yaitu berupa teknologi informasi yang dipublikasikan dari tahun 2020.

### **1. Analisis *Strenght* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

- a. Kemudahan dan kecepatan layanan bagi nasabah.

*Financial technology* sangat erat kaitannya dengan internet dan gadget, oleh sebab itu aktivitas di dalamnya menjadi transparan, mudah, dan fleksibel. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses data layanan keuangan dan dapat melakukan transaksi dimana saja.

Kekuatan yang dimiliki *financial technology* ini memiliki kesamaan dengan Bank Muamalat di bidang jasa yang tujuannya mempermudah akses data layanan keuangan seperti ATM Muamalat, Muamalat Mobile, dan internet banking.

- b. Mampu melayani masyarakat di daerah yang tidak terjangkau pelayanan langsung lembaga keuangan.

Terjangkaunya pelayanan langsung lembaga keuangan diakibatkan karena adanya aturan ketat terkait keterbatasan industri layanan di daerah tertentu. Maka dari itu teknologi keuangan yang dipakai akan sangat membantu nasabah-nasabah yang berada di daerah-daerah yang jauh dari pelayanan langsung kantor lembaga keuangan.

- c. Bank Muamalat juga melakukan pengembangan sumber daya manusia, membangun struktur organisasi yang efektif dengan tetap melakukan peninjauan secara berkala terhadap setiap fungsi/departemen di Divisi IT.<sup>38</sup>

Pengembangan sumber daya manusia seperti pembangunan struktur organisasi dapat meliputi reorganisasi, sentralisasi maupun eliminasi dupikasi dari suatu fungsi, yang keseluruhannya bertujuan mengoptimalkan fungsi-fungsi dan unit kerja secara efektif dalam menunjang pertumbuhan bisnis Bank yang efisien.

- d. Bank Muamalat memiliki infrastruktur teknologi informasi yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan data center selalu dalam keadaan optimal dalam mendukung operasional Bank

Dalam mengantisipasi pertumbuhan bisnis dengan melanjutkan strategi meningkatkan kemampuan jaringan komunikasi baik yang terpusat di data center maupun di kantor-kantor cabang dan merancang dan

---

<sup>38</sup> Bank Muamalat Indonesia, "*Teknologi Informasi*", (Jakarta: Annual Report, 2020), h.268



membangun infrastruktur yang andal dengan fitur-fitur keamanan informasi yang memadai dan dapat memberikan penanganan dan pengawasan terhadap kinerja sistem.

- e. Meningkatkan kemampuan dari sistem aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih unggul.

Membangun dan meningkatkan kemampuan dari sistem aplikasi Bank agar dapat mendukung pertumbuhan bisnis Bank dengan fitur-fitur baru yang lebih unggul dengan tujuan memberikan kenyamanan serta keamanan kepada nasabah dalam bertransaksi serta menunjang peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional Bank.

## **2. Analisis *Weakness* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan *Financial Technology*. Adapun kelemahan pada financial technology adalah :

- a. *Financial technology* sangat bergantung pada jaringan internet.

Ketergantungan tersebut dapat menjadi penghambat proses pembiayaan dalam financial technology sebab, internet atau jaringan di Indonesia belum sepenuhnya sempurna. Terdapat wilayah-wilayah tertentu dengan koneksi internet yang tidak stabil.

- b. Masyarakat memerlukan pengetahuan tentang internet.

Untuk merasakan layanan dari perusahaan financial technology, anda juga harus memiliki pengetahuan tentang penggunaan internet. Sementara pelaku bisnis maupun individu yang belum melek internet akan sulit mengakses pelayanan keuangan dari financial technology. Untuk itu diperlukan pemerataan literasi tentang teknologi di internet masyarakat.

- c. Sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan online.

Teknologi informasi yang berkembang semakin cepat memudahkan segala aktivitas masyarakat. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya menguasai layanan keuangan berbasis online, banyak masyarakat yang menggunakan internet hanya untuk bersosialisasi.

- d. Rawan akan pembobolan dan keamanan.

Hal ini menjadi perhatian banyak pihak kalau dana nasabah sering dibobol orang tak dikenal, dana yang hilang sering tidak dapat dikembalikan dan nasabah menderita kerugian yang cukup besar, pihak Bank sering beranggapan bahwa hal ini terjadi karena nasabah lalai.

- e. Beresiko terjadinya penipuan

*Financial technology* yang merupakan ladang uang dimanfaatkan para oknum tak bertanggung jawab untuk menipu pengguna lainnya. misalnya menipu akan meretas akun *financial technology* pengguna lainnya untuk mengambil sejumlah uang yang tertanam.

### 3. Analisis *Opportunitas* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap lingkungan eksternal *Financial Technology* maka dapat diidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan *Financial Technology* dan berpengaruh pada Bank Muamalat. Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki. Sedangkan peluang *financial technology* bagi Bank Muamalat adalah kesempatan yang dimiliki jasa keuangan yang bergabung dengan teknologi yang dapat mengubah model bisnis untuk mencapai tujuan. Adapun peluang yang dimiliki *financial technology* dan berpengaruh pada Bank Muamalat adalah :

- a. Dapat menghasilkan pendapatan bagi Bank Muamalat melalui kolaborasi dengan perusahaan *financial technology*.

Hal ini didukung karena *financial technology* bekerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi untuk memperluas jaringan, sehingga percepatan pelayanan Muamalat mudah terealisasi ke seluruh daerah. Kemudian, nasabah dapat menerima (*income*) atau mengeluarkan (*outcome*) dana hanya dengan bantuan aplikasi.

Peluang lain yang timbul dari adanya kolaborasi tersebut yaitu menghasilkan infrastruktur digital perbankan yang memadai dan tidak terbatas, sehingga meminimalkan terjadinya gangguan saat proses transaksi yang dapat meningkatkan pendapatan bagi Bank Muamalat.

- b. Kemudahan proses digitalisasi dan otomatisasi layanan lembaga keuangan  
Hadirnya teknologi keuangan ini sangat membantu dan memberikan peluang besar terhadap dunia pelayanan lembaga keuangan, financial technology akan mendorong proses digitalisasi dan otomatisasi yang akan mempermudah pelayanan lembaga keuangan.
- c. Penetapan regulasi dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan.  
Adanya regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial yang mana hal ini akan berdampak pada meminimalisir tindak kriminalitas dan kejahatan terhadap layanan lembaga keuangan. Hal ini juga akan menurunkan tingkat kekhawatiran nasabah dalam menggunakan teknologi keuangan yang diselenggarakan oleh pihak layanan lembaga keuangan.
- d. Pengembangan infrastruktur teknologi informasi.  
Meningkatkan dan memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi dari Bank yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak dalam keadaan optimal dan mengantisipasi pertumbuhan bisnis.
- e. Melakukan pengembangan terhadap fitur *mobile banking*.  
Dengan perkembangan fitur *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dan memberi layanan yang baik bagi nasabah melalui beragam metode transaksi transfer yang dapat dipilih oleh nasabah.

#### **4. Analisis *Threats* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman disini dapat di artikan sebagai tantangan. Tantangan adalah suatu hal atau bentuk usaha yang memiliki tujuan untuk

menggugah kemampuan. Tantangan financial technology bagi bank muamalat adalah inovasi yang hadir dalam dunia teknologi yang dapat mengancam keberlangsungan hidup Bank Muamalat. Adapun ancaman *financial technology* bagi Bank Muamalat yaitu :

a. Maraknya tindak kejahatan pada dunia teknologi informasi (*cyber crime*).

Adanya internet memberikan dampak positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak positif yang ada yaitu adanya kemudahan-kemudahan, sehingga membantu masyarakat memenuhi kebutuhan. Kemudian dampak negatif yang saat ini sering terjadi adalah terjadinya tindak kejahatan akibat dari kemajuan teknologi tersebut atau disebut *cyber crime*.

Kejahatan-kejahatan yang dihasilkan adalah pemalsuan data pada dokumen penting yang tersimpan di internet, selain itu adanya penipuan yang sering terjadi pada layanan keuangan terutama *financial technology*. Hal ini membuat masyarakat takut untuk melakukan transaksi secara online.

b. Trend globalisasi dan transaksi bebas lintas negara.

Trend globalisasi dan keterbukaan atau bisa dikatakan transaksi bebas lintas negara sangat memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial akan semakin beragam dan tentu hal ini akan menimbulkan persaingan yang lebih ketat dan tentu kompetisi yang menarik diperlukan disini dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan online ini.

c. Ancaman pemutusan hubungan (PHK)

Perkembangan *financial technology* yang semakin pesat akan mengakibatkan ancaman yang cukup besar kepada karyawan diindustri

perbankan. Hal ini dikarenakan peralihan jasa karyawan lembaga keuangan yang awlanya dilakukan secara fisik dan setelah dilakukannya kerjasama antara lembaga keuangan dengan teknologi keuangan, maka layanan jasa fisik akan tergantikan oleh jasa layanan online.

d. Data center perusahaan rentan peretasan dan pencurian data.

Data center perusahaan harus dalam keadaan optimal dalam mendukung operasional Bank dan mengurangi ancaman terhadap perusahaan.

e. Serangan *Phising* (penipuan)

Praktik pengiriman email yang menipu, yang mengaku dari perusahaan ternama untuk mengelabui individu agar mengungkapkan informasi pribadi ini akan menjadi ancaman terhadap perusahaan.

Berikut merupakan tabel matriks analisa SWOT yang dibuat dengan membandingkan faktor internal yang meliputi *strength* dan *weakness* dengan faktor eksternal yang meliputi *opportunity* dan *threat*. Matriks analisa SWOT menghasilkan strategi alternatif untuk melakukan perbaikan dan improvisasi bagi perusahaan khususnya Bank Muamalat.

**Tabel 4.2**  
**Matriks Analisis SWOT**

Faktor Internal	<b>Kekuatan (S)</b>	<b>Kelemahan (W)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan dan kecepatan layanan bagi nasabah.</li> <li>2. Mampu melayani masyarakat di daerah yang tidak terjangkau pelayanan langsung lembaga keuangan.</li> <li>3. Bank Muamalat juga melakukan Pengembangan sumber daya manusia, dengan membangun struktur organisasi yang efektif dengan tetap melakukan peninjauan secara berkala terhadap setiap fungsi/departemen di Divisi IT.</li> <li>4. Infrastruktur teknologi informasi yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan data center selalu dalam keadaan optimal dalam mendukung operasional Bank.</li> <li>5. Merancang sistem</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Financial technology sangat bergantung pada jaringan internet.</li> <li>2. Masyarakat memerlukan pengetahuan tentang internet.</li> <li>3. Sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan <i>online</i>.</li> <li>4. Rawan akan pembobolan dan keamanan.</li> <li>5. Beresiko terjadinya penipuan.</li> </ol>

Faktor Eksternal	aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih unggul.	
<p><b>Peluang (O)</b></p> <p>1. Dapat menghasilkan pendapatan bagi Bank Muamalat melalui kolaborasi dengan perusahaan <i>financial technology</i>.</p> <p>2. Kemudahan proses digitalisasi dan otomatisasi layanan lembaga keuangan.</p> <p>3. Penetapan</p>	<p><b>Strategi (S-O)</b></p> <p>1. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sehingga adanya kolaborasi ini tingkat pelayanan kepada nasabah menjadi lebih baik dan saling melengkapi.</p> <p>2. Perusahaan harus meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan proses digitalisasi dan otomatisasi kepada para nasabah hingga sampai kepada masyarakat di daerah.</p> <p>3. Melakukan evaluasi sesuai dengan peraturan yang berlaku</p>	<p><b>Strategi (W-O)</b></p> <p>1. Memperbanyak sosialisasi dari berbagai media agar masyarakat mengenali Bank Muamalat <i>Financial Technology</i>.</p> <p>2. Perusahaan harus mengadakan mitra dengan perusahaan jaringan koneksi guna mempermudah proses digitalisasi dan otomatisasi layanan perusahaan sehingga bisa terjangkau oleh masyarakat yang berada di daerah dengan koneksi internet yang kurang baik.</p> <p>3. Sumber Daya Manusia</p>



<p>regulasi dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>4. Pengembangan infrastruktur teknologi informasi.</p> <p>5. Melakukan pengembangan terhadap fitur <i>mobile banking</i>.</p>	<p>secara berkala terhadap talenta-talenta dan menjalankan rencana kaderisasi untuk menjamin ketersediaan pemimpin organisasi dimasa depan.</p> <p>4. Merancang dan membangun infrastruktur yang andal dengan fitur-fitur keamanan informasi yang memadai dan dapat memberikan penanganan dan pengawasan terhadap kinerja sistem.</p> <p>5. Mengembangkan fitur <i>mobile banking</i> untuk dapat memberikan layanan yang baik diantaranya pembukaan rekening digital, dan penarikan tunai tanpa kartu.</p>	<p>(SDM) dalam perusahaan harus sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan harus siap menjalankan keuangan online agar mempermudah akses produk dan jasa dan meningkatkan kesadaran finansial masyarakat.</p> <p>4. Memastikan dijalkannya pengelolaan risiko secara memadai dengan melakukan kajian berkala terhadap pengelolaan risiko keamanan informasi dan pengelolaan risiko operasional.</p> <p>5. Harus berhati-hati sebelum membuka link/tautan yang dikirim melalui email/Wharsapp dari pengirim yang tidak dikenal agar tidak terjadinya modus penipuan.</p>
--	---	---

<b>Ancaman (T)</b>	<b>Strategi (S-T)</b>	<b>Strategi (W-T)</b>
<p>1. Maraknya tindak kejahatan pada dunia teknologi informasi (<i>cyber crime</i>).</p> <p>2. Trend globalisasi dan transaksi bebas lintas negara.</p> <p>3. Ancaman Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)</p> <p>4. Data center perusahaan rentan peretasan dan pencurian data.</p> <p>5. Serangan <i>Phising</i> (penipuan).</p>	<p>1. Menjaga keamanan akun dan data pribadi.</p> <p>2. Memperbanyak promosi sampai kedaerah-daerah untuk menghindari ancaman dari trend globalisasi dan transaksi bebas lintas yang terus mengalami perkembangan.</p> <p>3. Meningkatkan potensi kemampuan diri bagi karyawan dan melakukan pembinaan secara berkala.</p> <p>4. Merencanakan pembangunan infrastruktur secara matang.</p> <p>5. Selalu mengecek akun Bank anda dan melaporkan apapun yang mencurigakan kepada Bank.</p>	<p>1. Melakukan pengecekan akun secara rutin agar tida terjadi kejahatan <i>cyber crime</i>.</p> <p>2. Meningkatkan kemampuan tentang teknologi informasi karena globalisasi dan transaksi yang terus mengalami perkembangan.</p> <p>3. Meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan terus melakukan sosialisasi dan solusi yang tidak hanya terkait dengan manfaat layanan tersebut, namun juga terkait keamanan akun yang sewaktu-waktu bisa terjadi penipuan oleh pihak yang tidak berkepentingan.</p> <p>4. Membangun infrastruktur yang memadai untuk keamanan informasi.</p> <p>5. Meningkatkan budaya pemahaman risiko keamanan informasi melalui program-</p>

		program security awareness (anggota organisasi perlindungan aset informasi)
--	--	---

Berdasarkan hasil analisis dari matriks SWOT, maka diperoleh empat alternatif strategi yang dapat digunakan Bank Muamalat yaitu :

a. Strategi SO

Strategi ini dibuatkan dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Beberapa strategi yang dapat digunakan perusahaan adalah :

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sehingga adanya kolaborasi ini tingkat pelayanan kepada nasabah menjadi lebih baik dan saling melengkapi.
- 2) Perusahaan harus meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan proses digitalisasi dan otomatisasi kepada para nasabah hingga sampai kepada masyarakat di daerah.

- 3) Melakukan evaluasi sesuai dengan peraturan yang berlaku secara berkala terhadap talenta-talenta dan menjalankan rencana kaderisasi untuk menjamin ketersediaan pemimpin organisasi dimasa depan.
- 4) Merancang dan membangun infrastruktur yang andal dengan fitur-fitur keamanan informasi yang memadai dan dapat memberikan penanganan dan pengawasan terhadap kinerja sistem.
- 5) Mengembangkan fitur mobile banking untuk dapat memberikan layanan yang baik diantaranya pembukaan rekening digital, dan penarikan tunai tanpa kartu.

b. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang ditempuh perusahaan yaitu :

- 1) Memperbanyak sosialisasi dari berbagai media agar masyarakat mengenali Bank Muamalat Financial Technology.
- 2) Perusahaan harus mengadakan mitra dengan perusahaan jaringan koneksi guna mempermudah proses digitalisasi dan otomatisasi layanan perusahaan sehingga bisa terjangkau oleh masyarakat yang berada didaerah dengan koneksi internet yang kurang baik.
- 3) Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perusahaan harus sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan harus siap menjalankan keuangan online

agar mempermudah akses produk dan jasa dan meningkatkan kesadaran finansial masyarakat.

- 4) Memastikan dijalankannya pengelolaan risiko secara memadai dengan melakukan kajian berkala terhadap pengelolaan risiko keamanan informasi dan pengelolaan risiko operasional.
- 5) Harus berhati-hati sebelum membuka link/tautan yang dikirim melalui email/Whatsapp dari pengirim yang tidak dikenal agar tidak terjadinya modus penipuan.

c. Strategi ST

Strategi ST adalah strategi menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST ditempuh oleh Bank Muamalat adalah:

- 1) Menjaga keamanan akun dan data pribadi.
- 2) Memperbanyak promosi sampai kedaerah-daerah untuk menghindari ancaman dari trend globalisasi dan transaksi bebas lintas yang terus mengalami perkembangan.
- 3) Meningkatkan potensi kemampuan diri bagi karyawan dan melakukan pembinaan secara berkala.
- 4) Merencanakan pembangunan infrastruktur secara matang.
- 5) Selalu mengecek akun Bank anda dan melaporkan apapun yang mencurigakan kepada Bank.

#### d. Strategi WT

Strategi WT adalah alternatif strategi yang dapat diterapkan perusahaan dengan meminimalkan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghindari ancaman yang dihadapi. Strategi yang dapat dilakukan oleh Bank Muamalat adalah:

- 1) Melakukan pengecekan akun secara rutin agar tidak terjadi kejahatan *cyber crime*.
- 2) Meningkatkan kemampuan tentang teknologi informasi karena globalisasi dan transaksi yang terus mengalami perkembangan.
- 3) Meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan terus melakukan sosialisasi dan solusi yang tidak hanya terkait dengan manfaat layanan tersebut, namun juga terkait keamanan akun yang sewaktu-waktu bisa terjadi penipuan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
- 4) Membangun infrastruktur yang memadai untuk keamanan informasi.
- 5) Meningkatkan budaya pemahaman risiko keamanan informasi melalui program-program *security awareness* (anggota organisasi perlindungan aset informasi).

### C. Pembahasan

#### 1. Analisis *Strenght* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat

Setelah dilakukan analisis maka diperoleh beberapa faktor yang menjadi kekuatan Finansial Teknologi pada Bank Muamalat dalam menjalankan usahanya. Kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan biasanya berwujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan baik sumber daya manusia maupun sumber daya

lainnya. kekuatan ini dimanfaatkan untuk meminimalkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh ancaman sekitar.

*Financial technology* sangat erat kaitannya dengan internet dan gadget, oleh sebab itu aktivitas di dalamnya menjadi transparan, mudah, dan fleksibel. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses data layanan keuangan dan dapat melakukan transaksi dimana saja. Kekuatan yang dimiliki *financial technology* ini memiliki kesamaan dengan Bank Muamalat di bidang jasa yang tujuannya mempermudah akses data layanan keuangan seperti ATM Muamalat, Muamalat Mobile, dan internet banking.

## **2. Analisis *Weakness* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan *Financial Technology*.

Teknologi informasi yang berkembang semakin cepat memudahkan segala aktivitas masyarakat. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya menguasai layanan keuangan berbasis online, banyak masyarakat yang menggunakan internet hanya untuk bersosialisasi.

## **3. Analisis *Opportunities* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap lingkungan eksternal *Financial Technology* maka dapat diidentifikasi peluang dan ancaman yang

dihadapai oleh perusahaan *Financial Technology* dan berpengaruh pada Bank Muamalat. Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki. Sedangkan peluang *financial technology* bagi Bank Muamalat adalah kesempatan yang dimiliki jasa keuangan yang bergabung dengan teknologi yang dapat mengubah model bisnis untuk mencapai tujuan.

Hal ini didukung karena *financial technology* bekerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi untuk memperluas jaringan, sehingga percepatan pelayanan Muamalat mudah terealisasikan ke seluruh daerah. Kemudian, nasabah dapat menerima (*income*) atau mengeluarkan (*outcome*) dana hanya dengan bantuan aplikasi. Peluang lain yang timbul dari adanya kolaborasi tersebut yaitu menghasilkan infrastruktur digital perbankan yang memadai dan tidak terbatas, sehingga meminimalkan terjadinya gangguan saat proses transaksi yang dapat meningkatkan pendapatan bagi Bank Muamalat.

#### **4. Analisis *Threats* Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat**

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman disini dapat di artikan sebagai tantangan. Tantangan adalah suatu hal atau bentuk usaha yang memiliki tujuan untuk menggugah kemampuan. Tantangan *financial technology* bagi bank muamalat adalah inovasi yang hadir dalam dunia teknologi yang dapat mengancam keberlangsungan hidup Bank Muamalat.



Adanya internet memberikan dampak positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak positif yang ada yaitu adanya kemudahan-kemudahan, sehingga membantu masyarakat memenuhi kebutuhan. Kemudian dampak negatif yang saat ini sering terjadi adalah terjadinya tindak kejahatan akibat dari kemajuan teknologi tersebut atau disebut *cyber crime*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti menyimpulkan bahwasahnya:

1. Kekuatan dari *financial technology* pada Bank Muamalat yaitu Adanya kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan, Mampu melayani masyarakat di daerah yang tidak terjangkau pelayanan langsung, membangun struktur organisasi yang efektif, Infrastruktur teknologi informasi data center selalu dalam keadaan optimal dan merancang sistem aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih unggul.
2. Kelemahan dari *financial technology* pada Bank Muamalat yaitu *Financial technology* sangat bergantung pada jaringan internet, masyarakat memerlukan pengetahuan tentang internet, sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan online, rawan akan pembobolan dan keamanan, beresiko terjadinya penipuan.
3. Peluang dari *financial technology* pada Bank Muamalat yaitu Dapat menghasilkan pendapatan bagi Bank Muamalat melalui kolaborasi dengan perusahaan *financial technology*, kemudahan proses digitalisasi dan otomatisasi layanan lembaga keuangan, penetapan regulasi dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, melakukan pengembangan terhadap fitur *mobile banking*.

4. Ancaman dari *financial technology* pada Bank Muamalat yaitu Maraknya tindak kejahatan pada dunia teknologi informasi (*cyber crime*), trend globalisasi dan transaksi bebas lintas negara, ancaman Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), data center perusahaan rentan peretasan dan pencurian data, serangan *Phising* (penipuan).

Berdasarkan hasil analisis dari matriks SWOT, maka diperoleh alternatif strategi yang dapat digunakan Bank Muamalat yaitu :

1. Strategi SO dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang sebesar-besarnya yaitu dengan Meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sehingga adanya kolaborasi ini tingkat pelayanan kepada nasabah menjadi lebih baik dan saling melengkapi.
2. Strategi WO yaitu Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi yang diterapkan Bank Muamalat adalah dengan Memperbanyak sosialisasi dari berbagai media agar masyarakat mengenali Bank Muamalat *Financial Technology*.
3. Strategi ST adalah strategi menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi yang dilakukan Bank Muamalat yaitu dengan Menjaga keamanan akun dan data pribadi, memperbanyak promosi sampai kedaerah-daerah untuk menghindari ancaman dari trend globalisasi.
4. Strategi WT adalah alternatif strategi yang dapat diterapkan perusahaan dengan meminimalkan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghindari ancaman yang dihadapi. Strategi yang dilakukan oleh Bank

Muamalat adalah Melakukan pengecekan akun secara rutin agar tidak terjadi kejahatan *cyber crime*. meningkatkan kemampuan tentang teknologi informasi karena globalisasi dan transaksi yang terus mengalami perkembangan.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan *Financial Technology*, diharapkan memperluas jaringan agar benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat yang berada di kota-kota kecil. Dan mengurangi resiko adanya kejahatan *cyber crime* karena seluruh transaksi dalam *financial technology* ini berhubungan dengan data-data masyarakat.
2. Bagi Bank Muamalat diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses jasa-jasa dan layanan *financial technology* di Bank Muamalat.
3. Bagi pemerintah, diharapkan dapat meningkatkan atau memperjelas regulasi terkait dengan *financial technology* terutama saat Bank Syariah melakukan kerjasama. Dan diharapkan pemerintah dapat memperketat lagi terkait munculnya *platform* atau layanan *financial technology* untuk menghindari adanya penipuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Neni, *Peran Finansial Teknologi Teknologi Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat* (Bengkulu: IAIN, 2019)
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Renika Cipta, 2010)
- Bank Muamalat Indonesia, Visi Misi Muamalat “, <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses pada tanggal 14 juni 2021, Pukul 08:24 WIB
- Bank Muamalat Indonesia, *Produk - Layanan*”, <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 juni 2021, pukul 08:40 WIB
- Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata, *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia* (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Volume 20 No. 1, April 201)
- Destiya, Johana, *Peluang Dan Tantangan Fintech* (Jakarta 2019)
- Eka Dyah Setyaningsih & Lavita Vanda, *Analisis SWOT Finansial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif* (Jakarta: Akademis Manajemen Keuangan, 2018)
- Fahmi, Irham, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Fathimi, Intan, *Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank Cabang X Cabang Y Kecamatan Peurelak Kabupaten aceh Timur* Skripsi (Program Studi Ekonomi Islam Sumatera Utara, 2018)
- Iman, Nofie , *Financial Techhnology dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri, 2016)
- Koentjaningrat, 2005, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia,.) cet. Ke V
- Masruroh, Umi, *Analisis SwoT Dalam Strategi Produk Tabungan Bataran Ib* (Semarang 2015)
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015)
- Muchlis, Ridwan, *Analisis SWOT Finansial Teknologi Pembiayaan perbankan Syariah Di Indonesia* (Jurnal- At- Tawassuf)
- Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2011)
- Pertiwi, Derista, *Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Produk BRI Syariah* (Ponorogo 2020)
- Rangkuti, Fredy, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* ( Jakarta : Gramedia Pustaka Utama1997)
- Riduwan, 2005 *Belajar Mudah Penelitian* (Bandung: Alfabeta)
- Santi, Ernama, *Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Financial Technology* (Jurnal Volume 6, 2016)
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Bumi aksara 2000)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* ( Bandung: Alfabeta, Syarnubi, Sukarman, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2011)
- Syarnubi, Sukarman, *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bengkulu: Lp2 STAIN 2011)
- Website resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Jum'at 15 Januari 2021, Pukul 11.15 WIB
- Yaniawati, *Penelitian Studi Kepustakaan (Library Research)* (Bandung: Fak Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNPAS 2020)
- Yusari, Wida, *Analisis SWOT Pemasaran Produk Mulia Di Pegadaian Unit pelayanan Syariah Taba Cemeken* Skripsi. (IAIN Curup)
- Wiliardjo, Setia Budhi, *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah Di Indonesia* (Value Added, Vol 2, No. 1, 2005)
- Wulandari, Phaureula Artha, *Analisis SWOT Perkembangan Finansial teknologi Di Indonesia* Jurnal (Politeknik Negeri Banjarmasin 2017)
- Yaniawati, R. Poppy, *Penelitian studi Kepustakaan (Library Research)* (Bandung: Fak. Keguruan Dan Ilmu Pendidikan UNPAS, 2020)



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : MESI MARDIANTI  
 NIM : 17631067  
 FAKULTAS : Syariah dan Ekonomi Islam  
 PEMBIMBING I : Nofrial M Ag  
 PEMBIMBING II : Khomul Ummah Khudhor, M.E.I  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis SWOT Pemasaran Teknologi Pada Bank Muamalat

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

- \* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- \* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : MESI MARDIANTI  
 NIM : 17631067  
 FAKULTAS : Syariah dan Ekonomi Islam  
 PEMBIMBING I : Nofrial M Ag  
 PEMBIMBING II : Khomul Ummah Khudhor, M.E.I  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis SWOT Pemasaran Teknologi Pada Bank Muamalat

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,

*(Signature)*  
 Nofrial M Ag  
 NIP. 19711052009011007

Pembimbing II,

*(Signature)*  
 Khomul Ummah Khudhor, M.E.I  
 NIP. 199001052009011001



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	4/9/2021	Pembelajaran	[Signature]	Muhammad
2	3/9/2021	Survei data	[Signature]	Muhammad
3	9/9/2021	Up data data	[Signature]	Muhammad
4	14/12/2021	Revisi BAB IV tambahkan 30 Analisis SUDOT	[Signature]	Muhammad
5	17/12/2021	Revisi BAB IV Memperbaiki 16 Matrik SUDOT	[Signature]	Muhammad
6	20/12/2021	Pembelajaran kepengantar	[Signature]	Muhammad
7	23/12/2021	Ace I-V	[Signature]	Muhammad
8	29/12/2021	Ace ujian wawancara	[Signature]	Muhammad



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	10/1/2021	BAB I - Latar belakang - sistematika - metode	[Signature]	Muhammad
2	21/9/2021	BAB II - teori - sistematika	[Signature]	Muhammad
3	9/9/2021	BAB II & III Lanjutan BAB II	[Signature]	Muhammad
4	15/12/2021	BAB IV sistematisasi penalaran	[Signature]	Muhammad
5	17/12/2021	BAB IV & V - Penarikan kesimpulan	[Signature]	Muhammad
6	20/12/2021	Abstract Sigematika	[Signature]	Muhammad
7	28/12/2021	ACC sidang	[Signature]	Muhammad
8				



# Teknologi Informasi

## Information Technology

Divisi TI Bank Muamalat bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pemantauan operasional TI Bank, perbaikan dan pengembangan sistem (hardware & software), sesuai dengan kebutuhan pengembangan rencana bisnis bank, serta pengamanan sistem IT security & e-channel. Kemudian, operasional dan perawatan data center & disaster recovery center milik Bank yang dikelola langsung oleh IT Operation.

Bank Muamalat IT Division is responsible for the Bank's IT implementation and operations, system repairs and development (hardware & software), to fit the Bank's business development plan, while securing IT & e-channel security systems. The operations and maintenance of the Bank's data center & disaster recovery center are managed directly by IT Operations.

Bagi Bank Muamalat Indonesia, Teknologi Informasi (TI) memiliki peran penting dalam menunjang proses bisnis. Terlebih lagi bagi industri jasa perbankan yang sangat bergantung pada sistem yang sangat berkaitan erat dengan TI.

Divisi TI Bank Muamalat bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pemantauan operasional TI Bank, perbaikan dan pengembangan sistem (*hardware & software*), sesuai dengan kebutuhan pengembangan rencana bisnis bank, serta pengamanan sistem IT security & *e-channel*. Kemudian, operasional dan perawatan *data center & disaster recovery center* milik Bank yang dikelola langsung oleh IT Operation.

Information Technology (IT) plays a vital role in the business process. For Bank Muamalat Indonesia as an entity engaged in the banking service industry that vastly relies on IT and IT-related systems, the role is even bigger.

Bank Muamalat IT Division is responsible for the Bank's IT implementation and operations, system repairs and development (hardware & software), to fit the Bank's business development plan, while securing IT & e-channel security systems. The operations and maintenance of the Bank's data center & disaster recovery center are managed directly by IT Operations.

## **Pada Tahun 2020, Bank Muamalat Berinvestasi di Bidang TI Sebesar** In 2020, The Bank Allocated Investment Costs for IT of

**Rp 25**  
miliar billion



Divisi TI juga berperan dalam memberi masukan kepada unit-unit bisnis terkait inisiatif IT *digital banking* yang dapat dikembangkan dan dipertimbangkan untuk pengembangan bisnis ke depan. Termasuk di dalamnya, pelaksanaan pelaporan-pelaporan TI kepada regulator sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Oleh karena itu, Bank terus berupaya meningkatkan kapasitas TI serta mengikuti perkembangannya. Optimalisasi sarana dan prasarana TI secara berkala juga dilakukan, khususnya keamanan penggunaan TI, sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah. Hal ini menjadi bagian dari komitmen dan semangat Bank dalam upaya mewujudkan visi dan misi Bank.

Melalui layanan berbasis TI, Bank berharap mampu meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada nasabah melalui otomatisasi proses bisnis, efisiensi proses, dan inovasi produk. TI pun dibutuhkan untuk melakukan integrasi proses bisnis, yang akan memberikan manfaat tidak hanya untuk nasabah akan tetapi juga untuk pengembangan bisnisnya ke depannya.

### **Tata Kelola Teknologi Informasi**

Pengelolaan dan pengembangan TI di lingkungan Bank berada dalam tanggung jawab Divisi Teknologi Informasi yang dipimpin oleh seorang kepala divisi dalam hal ini Head of Information Technology (IT), yang melapor langsung kepada Direktur Operasional. Pada tahun 2020, Divisi TI Bank Muamalat Indonesia memiliki 6 (enam) sub-unit, yaitu IT Operation, IT Governance & Security, IT Core System Development, IT e-Channel & System Integration, IT Enterprise Data Management, dan IT Project Management Office (PMO). Berikut adalah struktur organisasinya.

Another key role of the IT Division is to provide IT inputs to business units related to all digital banking initiatives considered to be developable for future business expansion. Amongst the initiatives are reporting to regulators in accordance with the Financial Services Authority (OJK) Regulations.

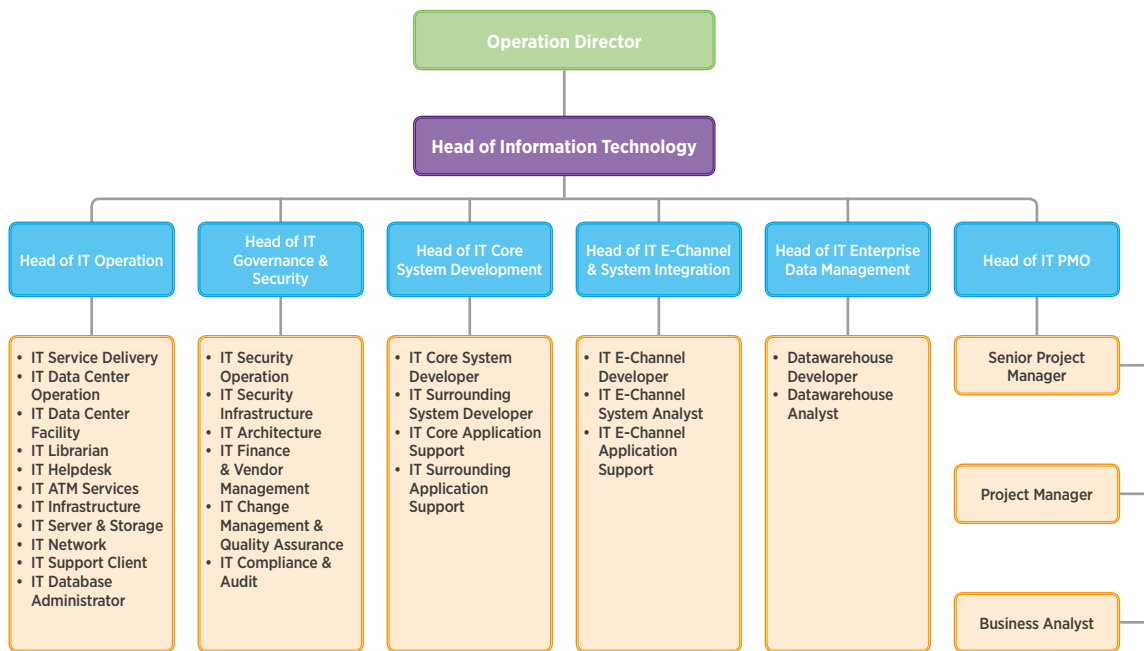
Therefore, the Bank continues to improve its IT capacity and stay current with the latest advancements in the IT world. The Bank's IT facilities and infrastructure are continuously optimised, particularly with regards to IT security, to ensure customer convenience. This is part of the Bank's commitment and spirit to realize its vision and mission.

The Bank hopes that through its IT-based services, it can improve and facilitate services to customers through business process automation, process efficiency, and product innovation. What IT can do for the Bank is integrate the entire business process, which will give benefits not only for the customers, but it also for future business expansion.

### **IT Governance**

At the Bank, IT management and development are the responsibility of the Information Technology Division, which is led by an Information Technology (IT) Division Head, who reports to Director of Operations. During 2020, the IT Division of Bank Muamalat Indonesia had 6 (six) sub units, IT Operations, IT Governance & Security, IT Core System Development, IT e-Channel & System Integration, IT Enterprise Data Management, and IT Project Management Office (PMO). Presented below is the organizational structure.

Teknologi Informasi  
Information Technology



Sub-unit tersebut dipimpin oleh masing-masing *Head* dengan tugas dan tanggung jawab:

The sub-unit is led by its respective Head with the following tasks and responsibilities:

	Role	Deliverable
Head of IT Operation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage Data Center Operation</li> <li>• Manage Application Support &amp; Helpdesk</li> <li>• Manage Infrastructure Server &amp; Network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 system operation</li> <li>• DC SLA &amp; Capacity Planning</li> <li>• DRC Test</li> <li>• System availability and monitoring</li> </ul>
Head of IT Governance & Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage budget &amp; Vendor</li> <li>• Manage IT Security</li> <li>• Manage IT Governance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cost Saving</li> <li>• Comply Risk &amp; Regulator</li> <li>• Prevent Security Attacker</li> </ul>
Head of IT Core System Development	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage Core Banking System</li> <li>• Manage Trade, Treasury &amp; Transaction Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Core Banking Availability</li> <li>• Support business Request</li> <li>• Comply Regulator</li> </ul>
Head of IT e-Channels & System Integrations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage e-Channels</li> <li>• Manage System Integration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BMI Digital Banking Readiness</li> <li>• API Open Banking Platform</li> <li>• Support IB, MB, ATM, Switching</li> </ul>
Head of IT Enterprise Data Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage MIS &amp; DWH</li> <li>• Manage Regulatory Report</li> <li>• Manage Data Analytical</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transform Aps Data to DWH</li> <li>• Supporting Regulatory Report</li> <li>• Supporting Business Data required</li> </ul>
Head of IT PMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage PM</li> <li>• Manage Business Analyst</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deliver Bank Wide IT Project</li> <li>• Representative IT to Business</li> </ul>

Hingga 31 Desember 2020, Divisi TI Bank Muamalat Indonesia didukung oleh 68 karyawan.

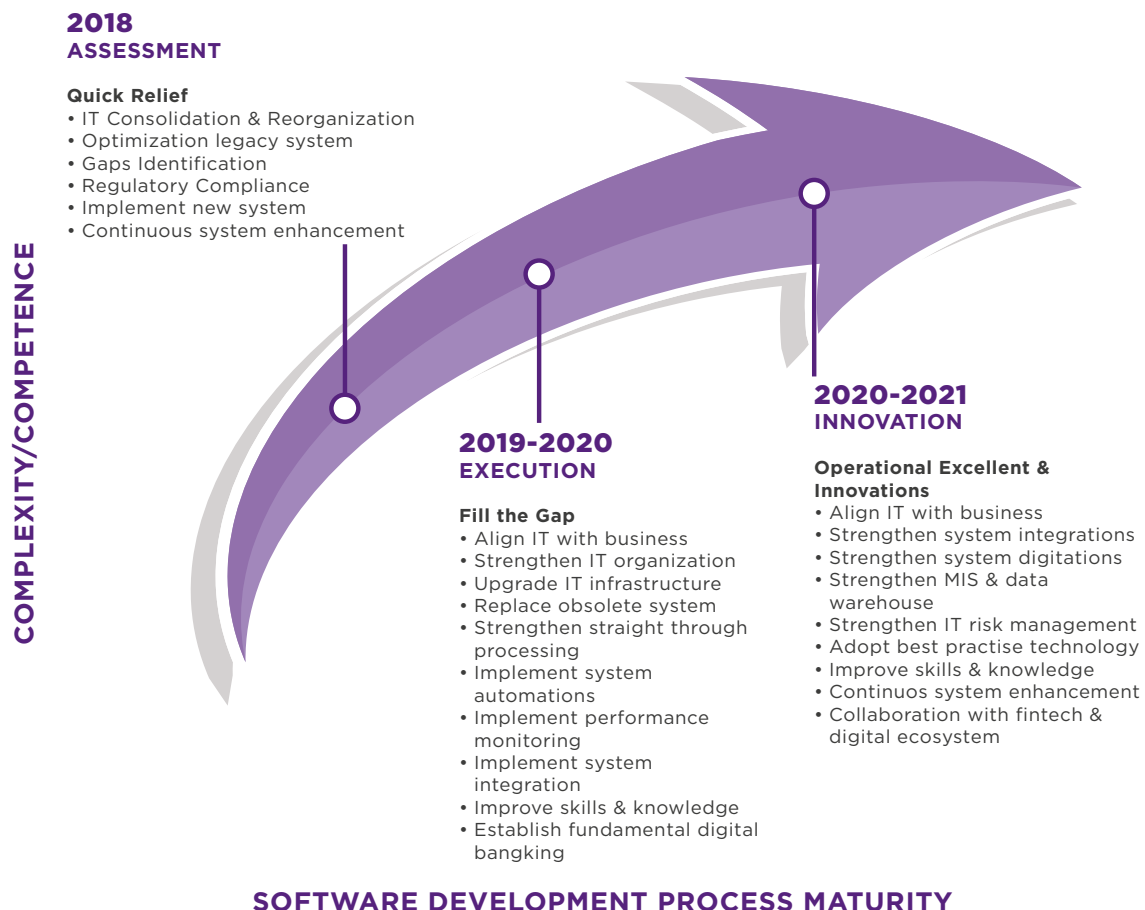
Up to December 31, 2020, Bank Muamalat IT Division had a total of 68 employees.

### Roadmap TI

Bank memiliki *roadmap* TI yang tertuang dalam IT *Mid Long Term Plan* 2019-2021. *Roadmap* tersebut akan menjadi acuan bagi Bank untuk dapat terus meningkatkan proses TI, tata kelola, sumber daya manusia serta kinerja dari TI itu sendiri. Pada tahun 2020, Bank fokus pada *operational excellent & innovation* yang juga akan tetap menjadi fokus TI Bank pada tahun 2021. Adapun *roadmap* tersebut dijelaskan sebagai berikut.

### IT Roadmap

The Bank has set an IT roadmap as part of its 2019-2021 IT Mid Long Term Plan. The roadmap offers guidance to the Bank for the continuous improvement in IT process, governance, human resources, and overall performance. In 2020, the Bank focused on operational excellence & innovation, an area that will remain the Bank's IT focus in 2021. Described below is the IT roadmap.



### Investasi TI

Pada tahun 2020, Bank menghabiskan Rp25 miliar untuk investasi di bidang TI. Nilai tersebut lebih kecil dari tahun sebelumnya akibat pengetatan prioritas investasi TI terkait layanan digital dan sistim yang berdampak langsung kepada layanan nasabah

### IT Investment

In 2020, the Bank spent Rp25 billion on IT investment, smaller than the prior year due to a tighter policy to place priority on digital services and service systems that have direct impacts on customers.

## Teknologi Informasi Information Technology

Belanja investasi pada tahun buku lebih banyak digunakan untuk pengembangan layanan digital melalui *mobile banking* Muamalat MDIN dan *smart branch transaction* di cabang, dan *smart operation* di kantor pusat serta pengembangan sistem pembayaran dan pelaporan sesuai persyaratan terkini regulator.

### Strategi Pengembangan TI

Sebagai bagian upaya mewujudkan visi dan misi Bank mendukung pertumbuhan bisnis Bank, Bank Muamalat Indonesia telah mencanangkan rencana-rencana dan strategi pengembangan TI yang komprehensif, mencakup:

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia
  - a. Membangun struktur organisasi yang efektif dengan tetap melakukan peninjauan secara berkala terhadap setiap fungsi/departemen di Divisi ITY. Pembangunan struktur organisasi ini dapat meliputi reorganisasi, sentralisasi maupun eliminasi duplikasi dari suatu fungsi, yang keseluruhannya bertujuan mengoptimalkan fungsi-fungsi dan unit kerja secara efektif dalam menunjang pertumbuhan bisnis Bank yang efisien.
  - b. Meningkatkan kompetensi dan pengembangan karyawan, yang meliputi:
    - Implementasi *learning roadmap* yang mengacu kepada fungsi kerja dan kompetensi yang diharapkan.
    - Menyediakan *training* kurikulum bekerja sama dengan HC Learning dengan fokus pengembangan kompetensi dalam pengembangan kompetensi dalam bekerja, *service & culture* perusahaan, dan kepemimpinan.
    - Melakukan pembinaan secara berkala dan komunikasi yang intensif untuk memastikan arahan dan fokus kerja yang sudah ditetapkan, dapat diketahui dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan.
    - Melakukan evaluasi secara berkala terhadap talenta-talenta dan menjalankan rencana suksesi serta kaderisasi untuk menjamin ketersediaan pemimpin organisasi di masa depan.
    - Memastikan adanya *Most Important Goal* (MIG) dan melakukan penilaian kinerja terhadap *team member* setiap dua kali dalam setahun.

The fiscal year IT Investment was mostly allocated to digital service development through Muamalat MDIN mobile banking and smart branch transactions at branches, and smart operations at the Head Office, in addition to payment and reporting system development to meet the latest regulatory requirements.

### IT Development Strategy

As part of the Bank's efforts to realize its corporate vision and mission and support business growth, Bank Muamalat Indonesia has launched comprehensive IT development plans and strategies, as elaborated below:

1. Human Resources Development
  - a. Build an effective organizational structure through regular reviews on each function/department in the ITY Division. Further developing this organizational structure may include reorganization, centralization and the elimination of overlapping functions in units, all aimed at optimizing all functions to make them more effective to support efficient business growth.
  - b. Enhance employee competence and development, which includes:
    - The implementation of a learning roadmap that refers to the respective work functions and expected competencies.
    - The provision of curriculum training in collaboration with HC Learning with a focus on developing competencies in work, service & corporate culture, and leadership.
    - Regular coaching and intensive communication to ensure the predetermined direction and work focus are clear and easy for the employees to follow.
    - Periodic evaluations on talent and continuous succession and regeneration plans to ensure the Bank has a sustainable pool of organizational leaders.
    - Ensuring that the Most Important Goal (MIG) has been set and making half-yearly performance assessments on the team members.

## 2. Infrastruktur

Meningkatkan dan memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi dari Bank yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan telekomunikasi dan data center (beserta *disaster recovery center*) selalu dalam keadaan optimal dalam mendukung operasional Bank dan mengantisipasi pertumbuhan bisnis dengan melanjutkan strategi yang meliputi:

- a. Merancang dan membangun infrastruktur yang andal dengan fitur-fitur keamanan informasi yang memadai dan dapat memberikan penanganan dan pengawasan terhadap kinerja sistem, fitur *change management*, *problem management*, *seamless redundancy* serta dapat mengeliminasi risiko *single point of failure*.
- b. Meningkatkan kemampuan dan kapasitas server dengan melakukan konsolidasi serta virtualisasi server (*server consolidation and virtualization*) serta penambahan kapasitas *storage* yang memadai.
- c. Melakukan konsolidasi dan virtualisasi data storage (*storage consolidation and virtualization*).
- d. Melanjutkan implementasi Microsoft Windows 10 menggantikan Microsoft Windows XP dan Microsoft Windows 7 yang sudah *end-of-support*.
- e. Meningkatkan kemampuan jaringan komunikasi baik yang terpusat di data center maupun di kantor-kantor cabang.
- f. Meningkatkan produktivitas dengan implementasi *shared storage* berbasis *secure cloud technology*.
- g. Melakukan peninjauan serta perbaikan SLA untuk mengukur *system availability* TI dari sudut pandang nasabah.
- h. Meningkatkan kemampuan *disaster recovery center* mendekati kualitas serta kapasitas *production data center*.
- i. Meningkatkan kategori data center yang pada saat ini termasuk dalam kategori tier-2 menjadi kategori tier-3.

## 3. Aplikasi

Membangun dan meningkatkan kemampuan dari sistem aplikasi Bank agar dapat mendukung pertumbuhan bisnis Bank dengan fitur-fitur baru yang lebih unggul dengan tujuan memberikan kenyamanan serta keamanan kepada nasabah dalam bertransaksi serta menunjang peningkatan efisiensi

## 2. Infrastructure

Improve and ensure that the Bank's IT infrastructure including hardware, software, telecommunication networks and data centers (along with disaster recovery centers) remains in optimal condition to support its operations and anticipate business growth with consistent execution of the following strategies:

- a. Design and build reliable infrastructure with adequate information security features, which will allow proper handling and monitoring of system performance, and some other features like change management, problem management, seamless redundancy, and one that can eliminate the risk of single point of failure.
- b. Increase server capabilities and capacity with server consolidation and virtualization, and to have in place an adequate storage capacity through continuous capacity enhancement.
- c. Make data storage consolidation and virtualization.
- d. Proceed with the application of Microsoft Windows 10 to replace the previous Windows 7 and CP versions, which have reached their end-of-support states.
- e. Improve the capabilities of communication network, for the centralized in the data center and at branch offices.
- f. Increase productivity by implementing shared storage based on secure cloud technology.
- g. Review and improve SLAs to measure an IT system available from customer's point of view.
- h. Bring the current disaster recovery center's quality and capability to higher level, closer to the production data center.
- i. Upgrade the data center, which currently falls under tier-2 category, to make it fall under the tier-3 category.

## 3. Applications

Build and enhance the capabilities of the Bank's application system to support business growth with new, excellent features that can give more convenience and security to customers when they make transactions, and help achieve higher efficiency and effectiveness in overall operations. This is done

## Teknologi Informasi Information Technology

dan efektivitas operasional Bank. Hal ini dilakukan melalui kegiatan-kegiatan yang mencakup namun tidak terbatas pada:

- a. Melakukan peningkatan secara berkala terhadap kemampuan seluruh *e-channels* dalam hal *capability, functionality* dan *services* yang andal dan lebih komprehensif dalam melayani transaksi-transaksi serta informasi pada produk-produk *wealth management, loans, consumer finance, insurance, mutual funds, remittance, KPR*, produk-produk Syariah, dan lain sebagainya dengan mengembangkan *technology digitization*.
- b. Mengembangkan fitur *mobile banking* untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik di antaranya QRIS, pembukaan rekening digital, dan penarikan tunai tanpa kartu
- c. Memastikan implementasi maupun perbaikan aplikasi-aplikasi yang terkait dengan regulasi maupun kepatuhan, yang meliputi LSMK, SLIK, ANTASENA, OBOX, APOLO, dan lain sebagainya.
- d. Melakukan pengkajian secara berkala terhadap aplikasi-aplikasi kritikal lainnya untuk memastikan efektivitasnya dalam pemberian solusi terbaik untuk mendukung pertumbuhan bisnis.
- e. Melanjutkan pembangunan solusi aplikasi yang terintegrasi (*middleware*) dengan tujuan untuk mempermudah dan mempersingkat waktu pengembangan aplikasi, serta meningkatkan kinerjanya dalam pemenuhan kebutuhan bisnis.
- f. Membangun *platform* dan fungsi *data warehouse* yang andal, yang dapat melayani seluruh lini bisnis dan fungsi-fungsi lainnya di Bank, dan dapat memungkinkan adanya *360 degree view* akan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh manajemen Bank dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat, tepat, serta lebih efektif.
- g. Meningkatkan kinerja proses internal TI secara berkala, dengan fokus pada peningkatan kualitas dari aplikasi yang dikembangkan, diantaranya melalui peningkatan *project management*, dan perbaikan fungsi *Quality Assurance (QA)* dalam proses pengujian aplikasi yang dikembangkan.
- h. Melanjutkan penyempurnaan sistem *Financing Origination System (FOS), Collection, Fraud Detection, Front End Delivery System (FEDS), Muamalat Core Banking (MCB), e-Form* untuk *self-service* pembukaan rekening oleh nasabah

through activities which include but are not limited to:

- a. Make regular improvements in all e-channels in terms of capability, functionality and services to make them more reliable and comprehensive in serving transactions and information on wealth management products, loans, consumer finance, insurance, mutual funds, remittances, mortgage, Sharia products, etc. by developing digitization technology.
- b. Develop mobile banking features to give more excellent services including QRIS, digital account opening and without-card cash withdrawals
- c. Ensure the implementation and improvement of applications related to regulation and compliance, which include LSMK, SLIK, ANTASENA, OBOX, APOLO, etc.
- d. Make periodic reviews of other critical applications to ensure their effectiveness in providing the best solutions to support business growth.
- e. Continue developing integrated application solutions (middleware) with the aim of simplifying and shortening application development time, while improving the way the applications work in meeting business needs.
- f. Build a reliable data warehouse platform and function, which can serve all lines of business and other functions at the Bank, allowing a 360 degree view of all information needed by the Bank's management to help them make faster, precise, and more effective decisions.
- g. Periodically improve the performance of internal IT processes with a focus on the quality of the currently developed applications, including via improvements in project management and Quality Assurance (QA) function as those applications are being tested.
- h. Continue to refine the Financing Origination System (FOS), Collection, Fraud Detection, Front End Delivery System (FEDS), Muamalat Core Banking (MCB), e-Form for self-service account opening by customers at branches, all in order to

di cabang, agar dapat memberikan performansi yang lebih baik disertai dengan fitur-fitur yang lebih sempurna.

- i. Penyempurnaan secara berkala untuk sistem penentuan *single* CIF yang mengacu pada arahan BI/OJK.
- j. Meningkatkan ketersediaan sistem dengan melakukan tes secara berkala untuk *critical system* yang dilakukan secara *live* di DRC selama satu bulan.

#### 4. Operasional

Fungsi operasional Bank adalah salah satu fondasi utama dalam mendukung seluruh aktivitas bank, dimana Bank akan selalu mengutamakan proses yang andal dan efisien, eksekusi tepat waktu dengan akurasi yang tinggi, berfokus pada *customer centric*, serta penyelenggaraan SLA yang efektif dan pelayanan yang prima, tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan proses operasional sehari-hari.

- a. Melakukan peninjauan secara berkala terhadap setiap fungsi/departemen dan melakukan perbaikan proses operasional maupun pelayanan yang meliputi perubahan proses dari manual ke otomasi (*automation*), eliminasi duplikasi dari suatu fungsi maupun suatu proses, integrasi proses (*integration*), penyederhanaan proses (*simplification*), maupun sentralisasi (*centralization*), yang bertujuan menciptakan proses operasional yang standar, efisien dan efektif yang memberikan *customer experience* yang konsisten.
- b. Meningkatkan *business partnering* dengan terus membangun komunikasi dengan fungsi-fungsi bisnis, misalnya di *Retail Banking* dan *Corporate Banking* sebagai upaya peningkatan bisnis Bank yang dicapai dengan kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah.
- c. Terselenggaranya SLA untuk layanan yang diberikan kepada bagian-bagian lainnya guna memastikan terlaksananya proses operasional yang konsisten dan tepat waktu.
- d. Meningkatkan proses pelayanan pada area '*touch point*' untuk mendukung layanan pada *frontliners*, yang meliputi perbaikan layanan ATM, proses RTGS, kliring maupun peningkatan keandalan sistem (*up time serta response time*).

reach better performance with more advanced features.

- i. Periodically refine the single CIF determination system, referring to BI/OJK directives.
- j. Enhance system availability through live, monthly periodic tests on DRC critical systems.

#### 4. Operations

The Bank's operations is one of the key foundations on which to support all of its activities and daily operational process. As a priority, it will always be placed on how to have in place reliable and efficient process, timely and highly accurate execution, customer-centric focus, and effective SLA implementation and excellent service, with due regards to the principles of prudence.

- a. Make periodic reviews of each function/department and make improvements to operational process and services which include changing manual into automated processes, eliminating overlapping functions within several processes, integrating processes, simplifying or centralizing processes, all aimed at creating a standardized, efficient and effective operational process that can provide consistent customer experiences.
- b. Improve business partnering through continuous communication with business functions e.g. in Retail Banking and Corporate Banking as an effort to improve the Bank's business to be achieved by the ability to meet customer needs.
- c. Ensure SLAs for services provided to other departments are realized to ensure consistent and timely operational process.
- d. Improve service processes at 'touch point' areas to support services to front-liners, which include improvements in ATM services, RTGS process, clearing process, and in system reliability (up time and response time).



## Teknologi Informasi Information Technology

- e. Menyediakan dan mengembangkan *Management Information System* (MIS) yang efektif, sehingga dapat menyajikan unit *cost* dari transaksi operasional secara transparan, dan informasi-informasi lainnya yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur efisiensi dan produktivitas.
  - f. Melakukan perbaikan secara berkala akan kualitas pengukuran kinerja baik melalui *monthly dashboard review* maupun melakukan pemantauan atas tindak lanjut dari setiap masalah yang ada.
  - g. Membangun budaya "*change for the better*" di seluruh fungsi-fungsi operasional.
  - h. Meningkatkan dan memastikan pengawasan maupun perbaikan secara berkala terhadap kualitas kesehatan dan keamanan lingkungan kerja.
  - i. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas dan perlengkapan keselamatan (misalnya sistem alarm kebakaran, lampu *emergency exit*, hidran) secara berkala dan peremajaan fasilitas infrastruktur Bank secara bertahap (seperti misalnya peremajaan genset dan UPS) untuk memastikan tingkat keselamatan yang memadai dan optimalnya fasilitas-fasilitas pendukung dalam menunjang kelancaran operasional Bank.
5. Pengelolaan dan Pengendalian Risiko
- Meningkatkan kemampuan semua karyawan untuk selalu proaktif dalam melihat dan mengantisipasi peluang risiko yang mungkin akan terjadi dengan melakukan aktivitas-aktivitas tindakan pencegahan yang tepat sasaran terhadap risiko yang teridentifikasi (*forward looking risk mitigation*).
- a. Memastikan dijalankannya pengelolaan risiko secara memadai dengan melakukan kajian berkala terhadap pengelolaan risiko operasional yang mencakup *Risk Control Self Assessment* (RCSA) dan *Key Risk Indicator* (KRI).
  - b. Melanjutkan penanaman budaya risiko kepada seluruh staf melalui kerangka pengelolaan risiko operasional (*operational risk management and assurance framework*) dan meningkatkan kemampuan dalam mengantisipasi risiko-risiko yang berpotensi terjadi dengan melakukan tindakan-tindakan pencegahan yang tepat sasaran terhadap risiko yang teridentifikasi (*forward looking risk mitigation*).
- e. Develop and provide an effective Management Information System (MIS), which can present transparent cost of operational transactions and other information that can be used to measure efficiency and productivity.
  - f. Make constant improvements to the quality of performance measurements either through a monthly dashboard review or by monitoring follow-ups of all issues encountered.
  - g. Build a culture of "change for the better" in all operational functions.
  - h. Improve and ensure regular oversight on and improvements in the quality of health and safety of the work environment.
  - i. Do periodic repairs and maintenance of safety facilities and equipment (e.g. for the fire alarm systems, emergency exit lights, hydrants), and renovate the Bank's infrastructure facilities (such as rejuvenating generators and UPS) to ensure an adequate level of safety and optimal supporting facilities to allow more seamless operations.
5. Risk Management and Control
- Enhance the ability of all employees to always be proactive in anticipating possible risk opportunities through the right and on-target preventive actions against identified risks (forward looking risk mitigation).
- a. Ensure adequate risk management is carried out through periodic reviews of operational risk management including Risk Control Self Assessment (RCSA) and Key Risk Indicator (KRI).
  - b. Consistently embed a risk culture amongst all staff through an operational risk management and assurance framework, and enhance their ability to anticipate all possible risk exposures by taking the right preventive actions against identified risks (forward looking risk mitigation).



**Teknologi Informasi**  
Information Technology

- c. Meningkatkan budaya pemahaman risiko, keamanan informasi dan *anti-fraud* melalui program-program *security awareness* yang mengkomunikasikan hal-hal yang bertemakan risiko, keamanan informasi dan *anti-fraud* tersebut, antara lain namun tidak terbatas pada: pengelolaan risiko *security access*, pengelolaan risiko *data management* Bank, pengamanan kerahasiaan data nasabah dan sebagainya yang dapat disesuaikan dengan tren risiko yang terjadi, maupun apabila terdapat ketentuan-ketentuan dari regulasi baru yang diterbitkan.
- d. Menjaga kualitas informasi melalui pengawasan dan peningkatan secara berkala terhadap kualitas pelaporan-pelaporan regulasi, memastikan kepatuhan terhadap Peraturan BI/OJK yang berlaku, serta mengoptimalkan Single CIF sebagai sumber informasi profil nasabah.
- c. Strengthen the existing cultures of risk comprehension, information security and anti-fraud through security awareness programs that communicate risk-themed issues, information security and anti-fraud, including but not limited to: security access risk management, the management of data management risk at the Bank, safeguarding the confidentiality of customer data etc. that can be adjusted to the current risk trend and regulatory changes.
- d. Maintain information quality through constant oversight and continuous improvements in the quality of regulatory reports, ensure compliance with all applicable BI/OJK Regulations, and optimise Single CIF as a source of customer profile information.

## Kinerja 2020

Dalam melakukan perencanaan dan pengembangan sistem, TI Bank Muamalat Indonesia mengacu pada pengajuan kebutuhan pengembangan dari bisnis dan sesuai rencana bisnis Bank, yang dilaporkan secara tahunan kepada regulator dan kepada Komite Teknologi Informasi (IT Steering Committee), yang terdiri dari *Board member* dan *major bisnis users representative* untuk memantau progress dan perkembangan proyek dan inisiatif strategis jangka pendek dan jangka panjang terkait TI Bank.

Sepanjang tahun 2020, Bank melakukan 21 pengembangan dan inovasi TI. Beberapa inovasi yang dilakukan terkait dengan *digital banking service* di antaranya ialah MDIN QR Payment (QRIS Issuer), Visa 3DS Debit Online E-Commerce, Smart Account Opening (e-Forms), Smart PIN Mailer, Smart Office Muamalat, Robotic Process Automation (MCB), LiveChat SalaMuamalat Customer Support, dan Digital Account Opening (Mobile e-KYC).

Dari 21 pengembangan dan inovasi tersebut, sebanyak 12 pengembangan dan inovasi sudah dalam tahap selesai sedangkan sisanya masih dalam tahap proses. Berikut adalah uraian pengembangan dan inovasi yang berhasil dilakukan oleh Bank hingga 31 Desember 2020 berserta dengan tujuan/manfaat serta statusnya.

## 2020 Performance

In the process of making plans and developing a system, Bank Muamalat Indonesia's IT is always referred to the proposed requests for IT development to support the business based on the Bank's business plan, which shall be reported yearly to regulators and to the Information Technology Committee that comprises BoD members and major business user representatives, all to monitor progress made in any project consistent with the Bank's IT long term strategic initiatives.

Throughout 2020, the Bank was working on a total of 21 IT developments and innovations. In digital banking innovations, the Bank developed MDIN QR Payment (QRIS Issuer), Visa 3DS Debit Online E-Commerce, Smart Account Opening (e-Forms), Smart PIN Mailer, Smart Office Muamalat, Robotic Process Automation ( MCB), LiveChat SalaMuamalat Customer Support, and Digital Account Opening (Mobile e-KYC).

Of the total 21, 12 innovations and developments had been completed while the remaining were still in progress. The table below illustrates all IT projects that the Bank was innovating and developing until December 31 2020, their objectives/benefits, and their year-end status.

Teknologi Informasi  
Information Technology

Pengembangan dan Inovasi TI pada Tahun 2020

IT Innovation and Development in 2020

No.	Uraian Description	Tujuan/Manfaat	Objectives/Benefits	Status
1	Host-to-Host (H2H) BPRS & Fintech	Penyediaan layanan H2H sebagai <i>financial gateway</i> pembayaran bagi partner BPRS dan Fintech	Provision of H2H services as a financial payment gateway for BPRS and Fintech partners	Completed
2	MDIN QR Payment (QRIS Issuer)	Penyediaan fitur pembayaran menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> QR untuk kemudahan dan kenyamanan transaksi nasabah	Provision of a payment feature with QR mobile banking application for customer convenience and easiness in making transactions	Completed
3	Visa 3DS Debit Online E-Commerce	Penyediaan fitur debit visa bagi nasabah untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi belanja <i>online e-commerce</i>	Provision of a visa debit feature to enhance customer convenience, comfort and security when they transact on line through e-commerce apps	Completed
4	Cash Deposit Machine (Corporate)	Penyediaan opsi pengisian form menggunakan <i>e-form</i> (tablet), sebagai alternatif dari <i>form</i> cetak guna kenyamanan, kecepatan dan kemudahan pelayan bagi nasabah di kantor cabang	Provision of options where customers, especially those of branches, fill out e-forms (tablets), as an alternative to printed forms for more convenience and speed	Completed
5	Smart Account Opening (e-Forms)	Penyediaan layanan menggunakan <i>e-form</i> (tablet), sebagai alternatif dari <i>form</i> cetak guna kenyamanan, kecepatan dan kemudahan pelayan bagi nasabah di kantor cabang	Provision of services for customers especially those at branch offices to fill out e-forms (tablets), as an alternative to printed forms for convenience, speed and convenience	Completed
6	Smart PIN Mailer	Penggunaan EDC di dalam melakukan <i>set up password</i> dan <i>management</i> kartu bagi nasabah baru, dan tidak memerlukan cetak PIN	The use of EDC to set up passwords and card management for new customers, where printing PIN is not required	Completed
7	Smart Office Muamalat	Penyediaan <i>platform e-Memo</i> bagi <i>internal user</i> kantor pusat dalam mempercepat sirkulasi dan <i>approval</i> Memo internal bank	Provision of an e-Memo platform for internal user headquarters that speeds up circulation and approval of Internal bank memos	Completed
8	Robotic Process Automation (MCB)	Penggunaan <i>Robotic processing</i> dalam pengolahan <i>input data</i> MCB sehingga mempercepat dan mempermudah proses <i>banking</i>	The use of robotic processing in MCB data input to accelerate and simplify banking process	Completed
9	SKN-BI Jitu	Pengembangan SKN-BI Jitu guna meningkatkan layanan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhan regulator	Development of SKN-BI Jitu to improve customer services while meeting the regulators requirements	Completed
10	Enhancement JFAST	Pengembangan lanjut sistem pembiayaan guna meningkatkan layanan kepada nasabah	Further development of the financing system in order to improve customer service	Completed
11	LiveChat SalaMuamalat Customer Support	Meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan bagi nasabah dengan menyediakan <i>Whatsapp LiveChat channel</i> bagi nasabah untuk melakukan <i>inquiry</i> dan pengaduan	Enhance convenience and speed of service for customers by providing a Whatsapp LiveChat channel where customers can make inquiries and file complaints	Completed
12	Digital Account Opening (Mobile e-KYC)	Penyediaan layanan <i>digital account opening</i> melalui Muamalat Mobile Banking (MDIN) untuk kemudahan dan kecepatan layanan bagi calon nasabah. Saat ini sedang menunggu persetujuan OJK untuk <i>launching</i>	Provision of a digital account opening services through Muamalat Mobile Banking (MDIN) for to give prospective customers more ease and speedy service. Awaiting green light from OJK for immediate launching	Completed
13	Project AI-Basith ANTASENA Regulatory Report	Proyek perbaikan <i>data quality</i> dan <i>regulatory reporting</i> ANTASENA	ANTASENA project for data quality improvement and regulatory reporting	In Progress
14	Smart AML (goAML) Anti Money Laundering Monitoring & Reporting system Enhancement	Pengembangan <i>improved anti money laundering monitoring</i> dan <i>reporting system</i>	Development of an improved anti money laundering monitoring and reporting system	In Progress



**Teknologi Informasi**  
Information Technology

No.	Uraian Description	Tujuan/Manfaat	Objectives/Benefits	Status
15	MDIN Cardless Cash Withdrawal	Pengembangan digital penyediaan fitur penarikan uang tanpa kartu yang aman menggunakan aplikasi <i>mobile MDIN</i>	Digital development for providing secure card-free money withdrawal feature with MDIN mobile application	In Progress
16	MDIN QRIS Acquiring	Penyediaan <i>Quick Response Indonesian Standard QRIS</i> bagi nasabah dan mitra <i>merchant</i>	Provision of Indonesian Standard QRIS Quick Response for customers and merchant partners	In Progress
17	Cash Management (RDN KSEI)	Kerja sama dengan Kustodian Sentral Efek Indonesia penyediaan Rekening Dana Nasabah	Cooperation with the Indonesian Central Securities Depository to provide Customer Fund Accounts	In Progress
18	Financial Supply Chain	Pengembangan <i>financial supply chain system</i> unit bisnis	Development of business unit's financial supply chain system	In Progress
19	Branch Delivery System	Pengembangan <i>Single Platform</i> aplikasi untuk peningkatan <i>service front liner</i> dan <i>back office</i> kepada nasabah	Development of a single application platform to improve front liner and back office services to customers	In Progress
20	Robotic Input Process Financing Data MCB	Penggunaan <i>robotic</i> untuk percepatan <i>input</i> dan <i>MCB data processing</i>	Use of robotic system to accelerate input and MCB data processing	In Progress
21	Muamalat Smart Office – SOP, SE, PPIB, Workflow Operation	<i>Platform Smart Office</i> untuk <i>Document Approval, Processing, Publikasi Policy</i> Prosedur dan <i>Workflow</i> Organisasi	Smart Office Platform for Document Approval, Processing, Publication of Policy Procedures and Organizational Workflows	In Progress



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas.sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas.sei@iaincurup.ac.id)

BIODATA ALUMNI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
TAHUN AKADEMIK 2022

Nama Mahasiswa	: MESI MARDIANTI
Nomor Induk Mahasiswa	: 17631067
Program Studi	: Perbankan Syari'ah (PS)
Tempat / Tanggal Lahir	: Batu Panco / 11/05/1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat Tempat Tinggal	: Batu Panco
Nomor Telepon / HP / WA	: 089608189862
Email	: mesimardianti@gmail.com
Tahun Masuk IAIN	: 2017
Tahun Tamat IAIN	: 2022
Pembimbing Akademik	: Mega Ilhamiwati, MA
Pembimbing Skripsi I	: Noprizal, M.Ag
Pembimbing Skripsi II	: Khairul Umam Khudhori, M.E.I
Penguji Skripsi I	: Hendrianto, MA
Penguji Skripsi II	: Fitmawati, M.E
Judul Skripsi	: Analisis SWOT Finansial Teknologi Pada Bank Muamalat
IPK Terakhir	: 3.31
Biaya Kuliah	: Rp. 800.000
Jalur Masuk	: UM-PTKIN
Asal SMA/SMK/MA	: MAN Rejang Lebong
Jurusan SMA/SMK/MA	: IPS
NEM	: 17631067
Pesan / Saran untuk Prodi	: Jangan mempersulit mahasiswa
<b>ORANG TUA</b>	
Nama Ibu Kandung	: Ainun Juriah
Nama Bapak Kandung	: Edi Susanto
Alamat Orang Tua	: Batu Panco
Pendidikan Ayah	: SD/MI/Sederajat
Pendidikan Ibu	: SD/MI/Sederajat
Pekerjaan Ayah	: Petani : Farmer
Pekerjaan Ibu	: Petani : Farmer
<b>LAIN LAIN</b>	
Pekerjaan Lain	: -
Tinggi / Berat Badan	: 163/47
Status Perkawinan	: Tidak Kawin
Nama Suami / Istri	: -



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas\\_sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas_sei@iaincurup.ac.id)

---

**ASAL PERGURUAN TINGGI (Untuk Mahasiswa Pindahan)**

Nama Perguruan Tinggi Asal : IAIN CURUP  
Kabupaten / Kota PT Asal : Rejang Lebong



Curup, 31/12/2021 13:58:05  
Mahasiswa Ybs,

**MESI MARDIANTI**  
NIM. 17631067