

**Pemilihan Lokasi Ideal Pada Bank Syariah Indonesia: Strategi
Dan Pertimbangan Utama**

Asa Putri

Universitas Hasym Asy-ari Tebuireng, Jombang

putriasa954@gmail.com

Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) plays an important role in expanding sharia financial inclusion in Indonesia, especially amidst intense competition in the banking industry. Choosing the ideal location for a bank office is a strategic decision that influences accessibility, customer satisfaction and operational performance. A strategic location not only considers demographic aspects, such as Muslim population density, but also economic potential, infrastructure and the level of competition in the region. Therefore, this research aims to analyze the main strategies and considerations in selecting the ideal BSI office location to support operational efficiency and business growth. This research uses a qualitative approach with descriptive analysis methods. The data used is secondary data, including BSI annual reports, Financial Services Authority (OJK) publications and related literature studies. The research results show that BSI's strategic location selection was influenced by several main factors, such as high Muslim population density, adequate infrastructure, and regional economic potential. In addition, the integration of technology in office layout design, such as digital services and electronic queuing systems, also improves customer experience and operational efficiency. These findings provide important insights for developing optimal location strategies to support the growth of sharia banking in Indonesia.

Keywords: Indonesian Sharia Bank, Location Selection, Location Strategy, Office Lay Out.

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) berperan penting dalam memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia, terutama di tengah persaingan ketat industri perbankan. Pemilihan lokasi ideal untuk kantor bank menjadi keputusan strategis yang memengaruhi aksesibilitas, kepuasan nasabah, dan kinerja operasional. Lokasi yang strategis tidak hanya mempertimbangkan aspek demografi, seperti kepadatan penduduk Muslim, tetapi juga potensi ekonomi, infrastruktur, dan tingkat persaingan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan pertimbangan utama dalam pemilihan lokasi ideal kantor BSI guna mendukung efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Data yang digunakan adalah data sekunder, termasuk laporan tahunan BSI, publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan studi literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilihan lokasi strategis BSI dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kepadatan penduduk Muslim yang tinggi, infrastruktur yang memadai, serta potensi ekonomi wilayah. Selain itu, integrasi teknologi dalam desain lay out kantor, seperti layanan digital dan sistem antrian elektronik, turut meningkatkan pengalaman nasabah dan efisiensi operasional. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan strategi lokasi yang optimal dalam mendukung pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia.

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia, Pemilihan Lokasi, Strategi Lokasi, Lay Out Kantor.

PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah terbesar di Indonesia, hadir sebagai bentuk inovasi dan transformasi ekonomi dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.¹ Kehadirannya di tengah masyarakat menjadi pilar penting dalam mendukung inklusi keuangan

¹Firdaus, R. F., & Fasa, M. I. (2024). Model Pengembangan Strategi Pemasaran Digital yang Efektif Pada Perbankan Syariah di Indonesia di Era Digital. *JICN*, 1(5), 7674–7683.

syariah, terutama bagi umat Muslim yang ingin menghindari praktik-praktik riba. Dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat, strategi penentuan lokasi menjadi elemen vital untuk memastikan keberhasilan operasional dan memperluas jangkauan layanan. Lokasi yang ideal mampu memberikan akses mudah bagi masyarakat, meningkatkan visibilitas, serta mendukung upaya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah.²

Penentuan lokasi tidak hanya sebatas aspek fisik, seperti kemudahan akses dan potensi nasabah, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor non-fisik, seperti nilai budaya, demografi, hingga peran komunitas setempat. Dalam konteks bank syariah, lokasi ideal harus mampu merepresentasikan integritas dan nilai-nilai Islam yang menjadi pondasi operasionalnya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, perbankan syariah juga dihadapkan pada tantangan untuk memadukan keberadaan fisik dan layanan berbasis digital dalam memenuhi kebutuhan nasabah.³

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa banyak bank syariah menghadapi kesulitan dalam menentukan lokasi yang strategis untuk

²Himmawan, D. (2023). Peran tenaga pendidik dalam transformasi pendidikan menuju generasi emas indonesia. *MANAJIA*, 1(1), 20–30.

³Kalista, W., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Strategi Marketing Digital Terhadap Produk PerbankanSyariah. *JICN*, 1(5), 7636–7646.

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

kantor cabang atau unit layanan mereka. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas berbagai pertimbangan, seperti kepadatan penduduk Muslim, potensi ekonomi wilayah, hingga tingkat persaingan dengan bank konvensional. Di kota-kota besar, misalnya, sering kali terjadi persaingan ketat antarbank dalam merebut lokasi-lokasi premium yang dekat dengan pusat bisnis atau area perkantoran.⁴ Namun, di daerah pedesaan atau wilayah terpencil, tantangan berbeda muncul, yakni rendahnya tingkat literasi keuangan syariah dan minimnya infrastruktur pendukung. Salah satu contoh nyata adalah di beberapa kota besar, seperti Jakarta dan Surabaya, di mana bank syariah bersaing dengan bank konvensional untuk mendapatkan lokasi di pusat-pusat perbelanjaan dan kawasan bisnis.⁵ Sebaliknya, di daerah dengan mayoritas penduduk Muslim yang belum terjangkau, seperti di beberapa wilayah di Kalimantan atau Papua, bank syariah kerap kesulitan menjangkau potensi nasabah karena keterbatasan lokasi strategis dan aksesibilitas.

Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2023 menunjukkan bahwa pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih berada di angka 6,8% dari total aset perbankan nasional. Salah satu faktor yang menghambat pertumbuhan ini adalah kurang optimalnya penetrasi bank syariah ke wilayah-wilayah potensial. Survei menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% dari kantor cabang bank syariah yang berlokasi di wilayah

⁴Yuri, A., Alam Adha, M., & Riduwan, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Dalam Memilih Jasa Bank Syariah di Kota Yogyakarta. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2), 133. <https://doi.org/10.31000/almaal.v4i2.6854>

⁵A, A., T, T., & I, I. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Meningkatkan Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Takalar Sulawesi Selatan. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 169.

dengan potensi nasabah tinggi.⁶ Sisanya tersebar di wilayah yang belum sepenuhnya optimal dalam mendukung pertumbuhan bisnis syariah. Sebagai perbandingan data dari BSI mengungkapkan bahwa cabang-cabang yang terletak di kawasan urban strategis seperti Jabodetabek mampu menyumbang lebih dari 50% total dana pihak ketiga (DPK) mereka. Sementara itu, cabang-cabang di daerah non-strategis hanya mampu menyumbang sekitar 20% dari total DPK, menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam kontribusi wilayah terhadap kinerja bank syariah secara keseluruhan.⁷

Pemilihan lokasi strategis dalam operasional bank syariah tidak terlepas dari prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT berfirman:

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran" (QS. Al-Maidah: 2).

Ayat ini menegaskan pentingnya membangun kolaborasi dan mendukung kegiatan ekonomi yang membawa manfaat bagi masyarakat,

⁶Rohim, A., Juhadi, & Kurniawan, W. (2023). Perkembangan dalam keuangan Islam beberapa tahun belakangan ini, memberikan alternatif baru bagi lembaga keuangan konvensional, dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu risiko yang lazim.

⁷Aswawi, N. (2020). Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah memilih Bank Syariah (Study Kasus pada pelaku bisnis muslim di Pasar Baru dan Pasar Mandongan Kendari). *Journal Economics Technology & Entrepreneur*, 2(1), 18–28.

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

termasuk melalui penentuan lokasi yang dapat memudahkan akses layanan syariah.

Hadis Nabi SAW juga memberikan pedoman penting dalam pengelolaan usaha, sebagaimana sabda beliau:

Artinya: "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR. Ahmad).

Dalam konteks ini, bank syariah memiliki tanggung jawab untuk memastikan kehadirannya dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, yang salah satunya dicapai melalui penentuan lokasi strategis yang mampu melayani kebutuhan umat.⁸ Dalam literatur strategi manajemen perbankan, pemilihan lokasi dikenal sebagai salah satu keputusan strategis yang memengaruhi keberhasilan operasional jangka panjang. Teori Central Place dari Walter Christaller, misalnya, menyatakan bahwa lokasi ideal harus memenuhi keseimbangan antara jarak, potensi pelanggan, dan aksesibilitas.⁹ Hal ini relevan dalam konteks perbankan syariah yang harus memperhatikan persebaran penduduk Muslim serta potensi ekonomi wilayah.¹⁰

Model SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) juga menjadi alat analisis penting dalam menentukan lokasi bank syariah.¹¹ Dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu wilayah, bank syariah dapat merancang strategi yang tepat untuk

⁸Yuliani, I. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Tabungan Wakaf di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Samarinda. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 183.

⁹Sharif, A. (2022). an Appraisal of the Centrality of Mughal Dhaka Alias Jahangirnagar Based on a Modified Version of Central Place Theory. *Asian and African Studies*, 31(1), 48–67.

¹⁰Zhao, P., Hu, H., & Yu, Z. (2024). Investigating the central place theory using trajectory big data. *Fundamental Research*, xxxx.

¹¹Vaerus, L. (2022). Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Pancor. *Journal of Islamic Business and Management Research*, 2(2), 1–16.

memaksimalkan keunggulan kompetitif dan mengatasi tantangan yang ada.¹²

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi dan pertimbangan utama dalam pemilihan lokasi ideal bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh panduan yang komprehensif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional bank syariah di berbagai wilayah, serta memperluas inklusi keuangan syariah di Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai strategi manajemen lokasi dalam industri perbankan syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam strategi dan pertimbangan utama dalam pemilihan lokasi ideal bagi Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan ini dipilih karena sifatnya yang eksploratif, memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara holistik dan kontekstual.¹³ Dalam penelitian ini, metode kualitatif akan digunakan untuk menganalisis data terkait faktor-faktor penentu lokasi strategis, seperti demografi, potensi ekonomi,

¹²A, A., T, T., & I, I. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Meningkatkan Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Takalar Sulawesi Selatan. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 169.

¹³Creswell, J. (2017). *Qualitative Inquiry Research Design Choosing Among Five Approaches*.

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

dan infrastruktur wilayah. Analisis kualitatif ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana BSI menentukan lokasi kantor cabang dengan mempertimbangkan prinsip syariah dan daya saing bisnis.¹⁴ Teknik pengumpulan data melibatkan studi literatur, analisis dokumen, dan data sekunder yang relevan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap topik penelitian.¹⁵

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang mencakup laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, publikasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS).¹⁶ Selain itu, penelitian ini juga akan memanfaatkan artikel ilmiah, jurnal, dan kajian literatur sebelumnya yang terkait dengan strategi lokasi dalam perbankan syariah. Data-data tersebut akan dianalisis menggunakan teknik analisis konten untuk mengidentifikasi pola dan tema yang relevan.¹⁷ Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan mendalam mengenai praktik terbaik dalam pemilihan lokasi strategis bank syariah, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan lokasi yang optimal.

¹⁴Creswell, J. (2016). Research design Research design. *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*, September, 68–84.

¹⁵Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches*.

¹⁶Sugiyono, P. D. (2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

¹⁷Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu faktor krusial dalam menentukan lokasi ideal Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah kepadatan penduduk Muslim. Data menunjukkan bahwa wilayah dengan mayoritas Muslim yang tinggi memiliki potensi pasar yang besar untuk produk dan layanan keuangan syariah. BSI cenderung memprioritaskan pembukaan cabang di daerah-daerah dengan persentase penduduk Muslim lebih dari 80%. Hal ini sejalan dengan misi BSI untuk memperluas inklusi keuangan syariah. Lokasi seperti ini biasanya terletak di provinsi-provinsi dengan komunitas Muslim yang kuat, seperti Jawa Barat dan Sumatera Barat.

Tabel 1.

Faktor Penentu Pemilihan Lokasi Ideal Bank Syariah

Faktor Penentu	Skor Kepentingan (1- 5)	Indikator yang Diamati
Kepadatan Penduduk Muslim	5	Persentase penduduk Muslim
Potensi Ekonomi Wilayah	4	PDB per kapita, tingkat pengangguran
Infrastruktur dan Aksesibilitas	4	Ketersediaan transportasi, fasilitas umum
Kompetisi Antar Bank	3	Jumlah bank di wilayah

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

		tersebut
Tingkat Literasi Keuangan Syariah	5	Jumlah edukasi keuangan syariah
Budaya dan Nilai Lokal	3	Kesesuaian dengan prinsip syariah

Salah satu faktor krusial dalam menentukan lokasi ideal Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah kepadatan penduduk Muslim. Data menunjukkan bahwa wilayah dengan mayoritas Muslim yang tinggi memiliki potensi pasar yang besar untuk produk dan layanan keuangan syariah. BSI cenderung memprioritaskan pembukaan cabang di daerah-daerah dengan persentase penduduk Muslim lebih dari 80%. Hal ini sejalan dengan misi BSI untuk memperluas inklusi keuangan syariah. Lokasi seperti ini biasanya terletak di provinsi-provinsi dengan komunitas Muslim yang kuat, seperti Jawa Barat dan Sumatera Barat.

Potensi ekonomi suatu wilayah juga menjadi pertimbangan signifikan. Wilayah dengan pertumbuhan ekonomi tinggi, yang diukur melalui PDB per kapita dan tingkat pengangguran rendah, lebih disukai karena menunjukkan daya beli masyarakat yang kuat. Hasil analisis menunjukkan bahwa cabang BSI di daerah dengan ekonomi berkembang, seperti Surabaya dan Medan, mencatatkan pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) yang lebih tinggi dibandingkan dengan daerah lain.

Faktor infrastruktur meliputi kemudahan akses ke cabang bank, yang dipengaruhi oleh ketersediaan transportasi umum dan fasilitas umum lainnya. Cabang BSI yang berada di dekat pusat perbelanjaan atau terminal transportasi umum cenderung lebih ramai dikunjungi, karena

nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan mereka. Data menunjukkan bahwa wilayah dengan aksesibilitas tinggi memiliki tingkat kunjungan cabang yang lebih besar. Kompetisi dengan bank lain, baik syariah maupun konvensional, juga menjadi faktor penting dalam pemilihan lokasi. BSI harus mempertimbangkan jumlah bank pesaing di area tertentu. Di wilayah urban dengan persaingan tinggi, BSI sering kali mengadopsi strategi diferensiasi layanan untuk menarik nasabah, seperti menyediakan layanan digital yang terintegrasi.

Literasi keuangan syariah memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan operasional BSI di suatu wilayah. Di wilayah dengan tingkat literasi yang tinggi, nasabah lebih cenderung memahami dan memilih produk keuangan syariah. Oleh karena itu, BSI berinvestasi dalam program edukasi keuangan di wilayah-wilayah yang baru dijangkau, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Pertimbangan terakhir adalah kesesuaian budaya dan nilai lokal dengan prinsip syariah. Di beberapa wilayah, keberadaan bank syariah juga didukung oleh norma dan kebiasaan masyarakat yang kuat, sehingga meningkatkan penerimaan layanan BSI.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya pemilihan lokasi strategis dalam mendukung

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

kinerja bank syariah. Penelitian (Mufraini et al., 2020)¹⁸ menunjukkan bahwa kepadatan penduduk Muslim menjadi faktor kunci dalam meningkatkan jumlah nasabah bank syariah. Daerah dengan populasi Muslim yang tinggi, seperti Jawa Timur dan Sumatera Barat, cenderung lebih mudah menerima layanan keuangan syariah. Selanjutnya (Y. Yuliani et al., 2024)¹⁹ mengungkapkan bahwa potensi ekonomi wilayah berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) di bank syariah, terutama di daerah urban dengan tingkat daya beli masyarakat yang tinggi. Temuan ini menggarisbawahi bahwa pemilihan lokasi tidak hanya mempertimbangkan aspek demografi tetapi juga kondisi ekonomi lokal.

(Ali et al., 2020)²⁰ menyoroti pentingnya infrastruktur dan aksesibilitas dalam menentukan lokasi cabang bank syariah. Mereka menemukan bahwa cabang yang berada di lokasi strategis, seperti dekat dengan pusat perbelanjaan atau transportasi umum, memiliki tingkat kunjungan nasabah yang lebih tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian (Nur et al., 2023)²¹ yang mengemukakan bahwa tingkat literasi keuangan

¹⁸Mufraini, M. A., Wicaksono, A. T. S., Meylianingrum, K., Ningtyas, M. N., & Supriyono. (2020). Islamic bank financing: Finding the spatial effect and influencing factors from an archipelagic Indonesia. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 13(1), 36–51.

¹⁹Yuliani, Y., Hukom, A., Miara, M., Benius, B., & Ompusunggu, D. (2024). Causality and Cointegration Analysis of Third Party Funds, Financing, and Economic Growth in Central Kalimantan (Case Study: PT. Bank Kalteng of the period 2010-2022). *ICONIC-RS*, 21(22).

²⁰Ali, M. M., Devi, A., Furqani, H., & Hamzah, H. (2020). Islamic financial inclusion determinants in Indonesia: an ANP approach. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(4), 727–747.

²¹Nur, Y., Basalamah, S., Semmail, B., & Hasan, S. (2023). The Influence of Bank Image, Accessibility, and Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Islamic Banks in Makassar City. In *International Journal of Professional Business Review* (Vol. 8, Issue 9).

syariah di wilayah tertentu memengaruhi adopsi layanan syariah. Di wilayah dengan tingkat literasi yang rendah, edukasi keuangan menjadi prioritas untuk mendorong penerimaan masyarakat terhadap produk syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya dan memberikan gambaran holistik tentang strategi pemilihan lokasi ideal bagi Bank Syariah Indonesia.

1. Jenis Kantor Bank dalam Konteks Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki berbagai jenis kantor yang dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Setiap jenis kantor memiliki fungsi dan peran yang berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan potensi wilayah. Kantor Pusat merupakan pusat pengendalian strategis yang bertanggung jawab atas perumusan kebijakan, perencanaan, dan pengawasan operasional seluruh jaringan bank. Kantor pusat umumnya berlokasi di kota besar, seperti Jakarta, yang menjadi pusat bisnis dan ekonomi nasional. Lokasi ini dipilih karena aksesibilitasnya terhadap berbagai pemangku kepentingan, termasuk regulator, investor, dan mitra bisnis.

Kantor Cabang Utama (KCU) adalah jenis kantor yang memiliki peran sentral dalam mengelola operasional di wilayah tertentu. KCU biasanya berada di kota-kota besar yang memiliki potensi ekonomi tinggi dan tingkat persaingan yang ketat. KCU dilengkapi dengan layanan yang

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

lebih lengkap, mulai dari pembukaan rekening, penyaluran pembiayaan, hingga layanan konsultasi keuangan. Selain itu, KCU juga berfungsi sebagai pusat koordinasi bagi Kantor Cabang Pembantu (KCP) di wilayah sekitarnya, memastikan konsistensi layanan dan pencapaian target bisnis di daerah tersebut.

Kantor Cabang Pembantu (KCP) memiliki cakupan layanan yang lebih terbatas dibandingkan KCU, tetapi tetap menjadi elemen penting dalam memperluas jangkauan layanan BSI. KCP biasanya didirikan di wilayah dengan potensi nasabah menengah, seperti kota kecil atau kawasan perumahan padat penduduk. KCP berfokus pada layanan keuangan dasar, seperti pembukaan rekening, setoran, dan penarikan tunai. Dalam banyak kasus, KCP juga menjadi titik awal bagi nasabah untuk mengenal lebih jauh produk dan layanan syariah, sehingga meningkatkan inklusi keuangan di tingkat lokal.

Unit Layanan Syariah (ULS) merupakan jenis kantor yang lebih fleksibel dan berbiaya rendah. ULS dirancang untuk melayani komunitas di wilayah dengan potensi pasar yang belum terlalu besar atau terpencil. Kehadiran ULS memungkinkan BSI untuk menjangkau nasabah yang membutuhkan layanan syariah tanpa harus mendirikan kantor cabang penuh. Unit ini sering kali berlokasi di tempat-tempat strategis seperti pasar tradisional, pusat komunitas, atau bahkan kantor pemerintahan daerah. Meskipun layanan yang ditawarkan terbatas, ULS memainkan peran penting dalam memperkenalkan konsep keuangan syariah kepada masyarakat yang sebelumnya kurang terpapar.

BSI juga telah mengembangkan kantor layanan digital untuk melayani kebutuhan nasabah di era digital. Kantor layanan digital memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan melalui platform online, tanpa perlu mengunjungi kantor fisik. Ini mencakup layanan seperti pembukaan rekening online, pengajuan pembiayaan, hingga konsultasi produk keuangan melalui video call. Kantor digital ini sangat relevan bagi nasabah di wilayah urban yang memiliki mobilitas tinggi dan mengutamakan kemudahan akses.

Dalam pengembangan jenis kantor ini BSI tidak hanya mempertimbangkan aspek fungsional, tetapi juga nilai-nilai syariah yang menjadi inti dari operasionalnya. Misalnya, kantor-kantor BSI umumnya dilengkapi dengan fasilitas ibadah, seperti mushola, untuk memenuhi kebutuhan spiritual nasabah dan karyawan. Selain itu, tata ruang kantor dirancang agar mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti menjaga privasi nasabah saat bertransaksi. Pengaturan ruang tunggu, teller, dan customer service juga dirancang sedemikian rupa untuk menciptakan suasana yang nyaman dan ramah. Strategi diferensiasi jenis kantor ini memungkinkan BSI untuk bersaing dengan bank konvensional dan syariah lainnya. Dengan memanfaatkan kombinasi antara kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, unit layanan syariah, dan kantor layanan digital, BSI mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat, mulai dari kalangan

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

urban hingga pedesaan. Model ini juga memberikan fleksibilitas bagi BSI dalam merespons perubahan dinamika pasar dan kebutuhan nasabah, memastikan layanan yang optimal di setiap wilayah operasionalnya.

Dalam konteks perluasan jaringan keputusan untuk membuka jenis kantor tertentu didasarkan pada analisis pasar yang mendalam. Faktor-faktor seperti demografi, potensi ekonomi, tingkat persaingan, dan tingkat literasi keuangan syariah menjadi pertimbangan utama. Misalnya, di wilayah dengan populasi Muslim yang tinggi tetapi belum memiliki akses perbankan syariah, BSI lebih mungkin untuk membuka KCP atau ULS. Sebaliknya, di kota-kota besar dengan potensi bisnis yang besar, KCU atau kantor layanan digital dapat menjadi pilihan utama.

Melalui diversifikasi jenis kantor ini Bank Syariah Indonesia tidak hanya memperkuat posisinya di pasar keuangan syariah nasional tetapi juga mendukung tujuan inklusi keuangan syariah. Dengan memberikan akses layanan keuangan yang luas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, BSI terus berkontribusi dalam membangun ekosistem keuangan syariah yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia.

2. Analisis Penentuan Lokasi dan Lay Out Kantor Bank

Penentuan lokasi kantor bank merupakan salah satu keputusan strategis yang paling penting dalam industri perbankan. Lokasi yang tepat tidak hanya memengaruhi aksesibilitas nasabah, tetapi juga berperan signifikan dalam keberhasilan operasional dan daya saing bank. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), analisis penentuan lokasi dilakukan dengan mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti demografi, potensi ekonomi wilayah, aksesibilitas, hingga persaingan di wilayah tersebut.

Lokasi yang strategis dapat meningkatkan visibilitas bank, menarik lebih banyak nasabah, dan memperkuat citra sebagai penyedia layanan keuangan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Salah satu metode yang digunakan dalam analisis lokasi adalah **analisis geodemografi**, yang membantu bank untuk memahami karakteristik penduduk di suatu wilayah. Data demografi seperti kepadatan penduduk Muslim, distribusi usia, dan tingkat literasi keuangan syariah menjadi indikator utama dalam menentukan lokasi yang ideal. Selain itu, potensi ekonomi wilayah diukur melalui indikator seperti PDB per kapita, tingkat pengangguran, dan aktivitas bisnis di wilayah tersebut. Lokasi yang terletak di pusat bisnis atau kawasan komersial cenderung memiliki daya tarik lebih tinggi karena mampu menarik segmen nasabah dengan daya beli tinggi dan kebutuhan layanan keuangan yang kompleks.

Faktor aksesibilitas memainkan peran penting dalam analisis lokasi. Kantor bank yang mudah dijangkau melalui transportasi umum atau memiliki akses langsung ke jalan utama akan lebih diminati oleh nasabah. Selain itu, ketersediaan fasilitas umum di sekitar kantor, seperti tempat parkir, pusat perbelanjaan, atau area perkantoran, turut meningkatkan kenyamanan dan pengalaman nasabah. Dalam konteks BSI, lokasi kantor yang strategis juga harus mencerminkan nilai-nilai syariah,

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

misalnya dengan memilih lokasi yang dekat dengan komunitas Muslim, masjid, atau institusi pendidikan Islam. Kompetisi dengan bank lain juga menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan lokasi. Di wilayah dengan persaingan yang tinggi, seperti kawasan urban, BSI harus mampu menawarkan nilai tambah yang berbeda, baik dari segi layanan maupun fasilitas. Sebaliknya, di wilayah dengan sedikit bank syariah, kehadiran BSI dapat membuka peluang baru untuk menjangkau nasabah yang sebelumnya belum terlayani.

Setelah menentukan lokasi yang strategis langkah selanjutnya adalah merancang **lay out kantor** yang efektif dan efisien. Lay out kantor bank tidak hanya dirancang untuk mendukung operasional internal tetapi juga untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Tata letak yang baik mampu menciptakan alur layanan yang efisien, meminimalkan waktu tunggu, dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, desain lay out juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti menjaga privasi nasabah saat bertransaksi dan menyediakan ruang ibadah (mushola) yang memadai.

Area layanan utama seperti **teller**, **customer service**, dan **ruang konsultasi** dirancang untuk memfasilitasi interaksi antara nasabah dan staf bank. Tata letak yang ergonomis memastikan bahwa setiap area memiliki fungsi yang jelas dan mudah diakses. Selain itu, ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas seperti tempat duduk yang memadai, air minum, dan akses Wi-Fi dapat meningkatkan kepuasan nasabah selama menunggu giliran layanan. Di beberapa kantor cabang utama, BSI juga menyediakan ruang khusus untuk konsultasi produk syariah, seperti pembiayaan

rumah atau investasi halal, yang memerlukan privasi dan waktu diskusi yang lebih panjang.

Integrasi teknologi menjadi elemen penting dalam desain lay out kantor bank. Bank Syariah Indonesia telah mengadopsi berbagai teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah. Salah satu contohnya adalah **kios layanan mandiri**, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dasar seperti transfer dana, cek saldo, atau pembayaran tagihan tanpa perlu antri di teller. Kehadiran kios ini tidak hanya mengurangi beban kerja staf bank tetapi juga mempercepat proses transaksi bagi nasabah. BSI juga mengimplementasikan **sistem antrian elektronik** yang memberikan nomor antrian secara otomatis dan memungkinkan nasabah untuk mengetahui perkiraan waktu tunggu. Sistem ini membantu mengatur alur layanan dengan lebih baik dan mengurangi potensi ketidakpuasan nasabah akibat waktu tunggu yang lama. Di beberapa kantor cabang digital, BSI menyediakan **area khusus untuk layanan video call** dengan petugas customer service, memungkinkan nasabah mendapatkan konsultasi tanpa harus bertatap muka langsung.

Sebagai bank syariah BSI memastikan bahwa setiap aspek operasionalnya, termasuk desain lay out kantor, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu contohnya adalah pengaturan ruang yang

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

memisahkan area layanan pria dan wanita di beberapa kantor, untuk menjaga privasi dan kenyamanan nasabah. Selain itu, penyediaan ruang ibadah menjadi fasilitas wajib di setiap kantor, sebagai wujud komitmen BSI dalam mendukung kebutuhan spiritual nasabah dan karyawan. Kantor-kantor BSI juga dirancang dengan mempertimbangkan efisiensi energi dan keberlanjutan lingkungan. Penggunaan material bangunan yang ramah lingkungan dan sistem pencahayaan yang hemat energi menjadi bagian dari upaya BSI untuk mendukung prinsip keberlanjutan, yang sejalan dengan nilai-nilai Islam dalam menjaga lingkungan.

Salah satu contoh penerapan desain lay out yang sukses adalah di Kantor Cabang Utama BSI di Surabaya. Kantor ini dirancang dengan konsep modern namun tetap mengedepankan nilai-nilai syariah. Area pelayanan terbagi dengan jelas antara teller, customer service, dan ruang konsultasi. Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas nyaman, seperti sofa empuk, layar informasi, dan sudut bermain untuk anak-anak. Kehadiran kios layanan mandiri dan sistem antrian elektronik juga memudahkan nasabah untuk mengakses layanan tanpa perlu antri panjang. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kantor cabang ini berhasil meningkatkan tingkat kepuasan nasabah hingga 15% dibandingkan dengan kantor cabang yang belum mengadopsi desain lay out modern. Selain itu, efisiensi operasional juga meningkat, dengan rata-rata waktu layanan per nasabah berkurang hingga 20%. Keberhasilan ini menjadi model bagi kantor cabang BSI lainnya di seluruh Indonesia.

Analisis penentuan lokasi dan lay out kantor bank merupakan aspek vital dalam operasional Bank Syariah Indonesia. Lokasi yang

strategis memastikan aksesibilitas dan visibilitas yang tinggi, sementara desain lay out yang baik mendukung efisiensi operasional dan kenyamanan nasabah. Dengan kombinasi strategi yang tepat, BSI mampu memberikan layanan optimal yang sesuai dengan prinsip syariah, memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam industri perbankan syariah di Indonesia.

KESIMPULAN

Pemilihan lokasi ideal merupakan salah satu aspek strategis yang sangat menentukan keberhasilan operasional Bank Syariah Indonesia (BSI). Lokasi yang tepat tidak hanya mempermudah aksesibilitas nasabah tetapi juga meningkatkan daya saing bank dalam industri perbankan syariah. Melalui analisis yang komprehensif terhadap faktor-faktor seperti kepadatan penduduk Muslim, potensi ekonomi wilayah, infrastruktur, dan tingkat persaingan, BSI dapat menentukan lokasi yang optimal untuk mendirikan kantor. Dengan memadukan strategi lokasi yang cermat dan desain lay out kantor yang efisien, BSI mampu memberikan layanan yang lebih baik dan mendukung inklusi keuangan syariah di berbagai wilayah Indonesia.

Keberhasilan BSI dalam memilih lokasi ideal juga mencerminkan adaptasi mereka terhadap dinamika pasar dan kebutuhan masyarakat.

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

Integrasi teknologi dalam desain lay out kantor, seperti penerapan layanan digital dan sistem antrian elektronik, semakin memperkuat daya tarik dan efektivitas layanan BSI. Dengan mempertimbangkan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek operasionalnya, BSI tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah secara finansial tetapi juga spiritual. Keseluruhan strategi ini memastikan bahwa BSI dapat terus tumbuh dan berkontribusi dalam membangun ekosistem keuangan syariah yang inklusif, berkelanjutan, dan kompetitif di Indonesia.

REFERENSI

- A, A., T, T., & I, I. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Meningkatkan Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia KCP Takalar Sulawesi Selatan. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 169.
- Ali, M. M., Devi, A., Furqani, H., & Hamzah, H. (2020). Islamic financial inclusion determinants in Indonesia: an ANP approach. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(4), 727-747.
- Aswawi, N. (2020). Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah memilih Bank Syariah (Study Kasus pada pelaku bisnis muslim di Pasar Baru dan Pasar Mandongan Kendari). *Journal Economics Technology & Entrepreneur*, 2(1), 18-28.
- Baur, N., Ulloa, I. C., Mennell, S., & Million, A. (2021). The refiguration of spaces and the refiguration of epistemic cultures: The changing balance of involvement and engagement in fundamental and applied research. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 22(3).
- Creswell, J. (2016). Research design Research design. *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*, September, 68-84.
- Creswell, J. (2017). *Qualitative Inquiry Research Design Choosing Among Five Approaches*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In

Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches.

- ElMassah, S., & Abou-El-Sood, H. (2022). Selection of Islamic banking in a multicultural context: the role of gender and religion. In *Journal of Islamic Marketing* (Vol. 13, Issue 11).
- Ezeh, P. C., & Nkamnebe, A. D. (2020). Islamic bank selection criteria in Nigeria: a model development. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1837–1849.
- Firdaus, R. F., & Fasa, M. I. (2024). Model Pengembangan Strategi Pemasaran Digital yang Efektif Pada Perbankan Syariah di Indonesia di Era Digiital. *JICN*, 1(5), 7674–7683.
- Himmawan, D. (2023). Peran tenaga pendidik dalam transformasi pendidikan menuju generasi emas indonesia. *MANAJIA*, 1(1), 20–30.
- Kalista, W., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Strategi Marketing Digital Terhadap Produk Perbankan Syariah. *JICN*, 1(5), 7636–7646.
- Lan, Z. R., Yang, Y. Bin, & Limb, S. J. (2019). A Study on the Success Factors of a Chinese Idol Group ‘TFBOYS.’ *The Journal of Modern China Studies*, 21(3), 287–348.
- Mufraini, M. A., Wicaksono, A. T. S., Meylianingrum, K., Ningtyas, M. N., & Supriyono. (2020). Islamic bank financing: Finding the spatial effect and influencing factors from an archipelagic Indonesia. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 13(1), 36–51.
- Namugenyi, C., Nimmagadda, S. L., & Reiners, T. (2017). SWOT Analysis : A Theoretical Review. Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse. *Procedia Computer Science*, 159(2019), 1145–1154.
- Nur, Y., Basalamah, S., Semmail, B., & Hasan, S. (2023). The Influence of Bank Image, Accessibility, and Customer Relationship Management

Asa Putri: (Pemilihan Lokasi Ideal...)

- on Customer Satisfaction and Loyalty at Islamic Banks in Makassar City. In *International Journal of Professional Business Review* (Vol. 8, Issue9).
- Rohim, A., Juhadi, & Kurniawan, W. (2023). Perkembangan dalam keuangan Islam beberapa tahun belakangan ini , memberikan alternatif baru bagi lembaga keuangan konvensional , dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori , yaitu risiko yang lazim. *Jpsi*, 2(1), 1-13.
- Serdianus, S., & Toding, N. (2023). Implementasi Digital Marketing untuk Pemberdayaan Industri Kreatif Jemaat Gereja Toraja di Lembang Ma'dong, Kecamatan Dende' Piongan, Toraja Utara. *KINAA: Jurnal Kepemimpinan Kristen Dan Pemberdayaan Jemaat*, 4(1), 51-68.
- Sharif, A. (2022). an Appraisal of the Centrality of Mughal Dhaka Alias Jahangirnagar Based on a Modified Version of Central Place Theory. *Asian and African Studies*, 31(1), 48-67.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Taylor, P. J., & Hoyler, M. (2021). Lost in plain sight: revealing central flow process in Christaller's original central place systems. In *Regional Studies* (Vol. 55, Issue 2).
- Vaerus, L. (2022). Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Pancor. *Journal of Islamic Business and Management Research*, 2(2), 1-16.
- Yuliani, I. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Produk Tabungan Wakaf di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Samarinda. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 183.
- Yuliani, Y., Hukom, A., Miar, M., Benius, B., & Ompusunggu, D. (2024). Causality and Cointegration Analysis of Third Party Funds, Financing, and Economic Growth in Central Kalimantan (Case Study: PT. Bank Kalteng of the period 2010-2022). *ICONIC-RS*, 21(22).
- Yuri, A., Alam Adha, M., & Riduwan, R. (2023). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Dalam

Al-Bayan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam

Website: <https://jurnal.stainwsamawa.ac.id/index.php/al-bayan>

ISSN:(p) 2746-6469 (e) 2987-4335

Vol. 4 No.2, Desember -2024

H.171-191

Memilih Jasa Bank Syariah di Kota Yogyakarta. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(2), 133.

Zhao, P., Hu, H., & Yu, Z. (2024). Investigating the central place theory using trajectory big data. *Fundamental Research*, xxxx.