

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman teknologi juga semakin canggih di kehidupan manusia, baik computer, laptop, dan smartphone maupun aplikasi yang saling berhubungan dengan B2B (Business to Business) dan B2C (Business to Customer). Teknologi yang berkembang di perbankan dapat mendorong kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat terhadap akses finansial yang lebih baik kedepannya. Peningkatan penggunaan dalam peningkatan layanan terhadap nasabah dan sistem informasi teknologi secara personal dapat mengarahkan pada bank dalam suatu era yang baru ialah Era Perbankan Digital (Digital Banking).¹ Inovasi ialah sebuah cara untuk disruption yang berhasil dalam mentransformasi sebuah sistem yang informasi teknologi dan komunikasi dengan cara memperkenalkan kepraktisannya, kemudahannya dalam mengakses, kenyamanan, kecepatan, biaya yang ekonomis, dan transparan dalam mengganti era ekonomi yang konvensional. Sejalan dalam perkembangan informasi teknologi dan komunikasi terdapat banyak variasi perilaku industri jasa keuangan yang dapat menyebabkan tingkatan dalam persaingan yang cukup tinggi, terkhusus untuk memperoleh nasabah.² Dalam Peraturan Bank Indonesia No.

¹ Emi Susanti, Skripsi : *“Inovasi Digital Bank Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia”*. (Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2019). h 1.

² Emi Susanti, Skripsi : *“Inovasi Digital Bank Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia”*. (Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2019). h 2.

19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial dapat menimbangkan bahwa perkembangan teknologi dan system informasi telah melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat untuk mengakses layanan finansial dalam sebuah transaksi.³

Kepala Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Indonesia, Antonius Hari yang menyatakan bahwa terdapat lebih dari 80 bank yang mencoba dalam melakukan pelayanan digital banking untuk para nasabah. Pada bulan September 2016 OJK mencatat investasi perbankan di Indonesia mencapai pada angka Rp. 6,06 triliun, dua tahun kemudian 2018 mengalami kenaikan sekitar Rp. 7,74 triliun. Aplikasi perbankan yang berbasis mobile sekitar 80% dalam pengembangan teknologi, Transaksi nasabah sekitar 90% dalam penggunaan channel elektronik. Kinerja perbankan dalam 40 tahun dapat terjangkau dalam 4 tahun lebih cepat pada masa informasi teknologi. Keinginan bank ialah untuk mengurangi biaya operational, admisnistrasi, dan dapat meningkatkan keunggulan dalam berkopetensi.⁴

Pada masa pandemi covid-19 indonesia mengalami ketidakpastian dalam reserensi ekonomi secara global, pada masa ini efek domino dari sosial, ekonomi, dan kesehatan dapat memberikan implikasi negatif

³ Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017, Penyelenggaraan Teknologi Finansial.

⁴ Emi Susanti, Skripsi : *"Inovasi Digital Bank Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia"*. (Surakarta : Universitas Sebelas Maret, 2019). h 3.

terhadap perekonomian domestik seperti eksistensi UMKM, ancaman pada sektor perbankan dan keuangan, penurunan daya beli dan konsumsi masyarakat, dan penurunan kinerja perusahaan. Pembiayaan dapat berkaitan dengan eksistensi UMKM, karena perbankan syariah dituntut untuk dapat memberikan sebuah perlakuan yang berbeda terhadap penyaluran secara kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro, baik melalui syarat pengajuan dan pelayanan, dan melalui mekanismenya. Transformasi terukur ke sebuah segmen digital ialah opsi yang cukup menantang yang bisa diambil oleh pihak perbankan syariah, karena potensinya yang dapat membantu dalam penghematan waktu dan biaya. Transformasi ini tidak hanya sekedar mendigitalisasikan sebuah produk yang sudah ada melainkan juga dapat mengubah pola pikir dan solusi untuk memproses nasabah lebih cepat dan terukur ditengah masa pandemi covid-19.⁵

Perbankan Syari'ah menghadapi sebuah tantangan disebabkan wabah covid. Covid-19 merupakan (corona virus disease 2019) jenis penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan corona virus, yaitu SARS-CoV-2 yang juga sering disebut virus corona. Virus corona merupakan keluarga besar virus yang mengakibatkan terjadinya infeksi saluran pernafasan atas ringan hingga sedang, seperti penyakit flu. Banyak orang terinfeksi virus

⁵ Rifqi Soni Novianto, Skripsi : *"Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan MIKRO UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19"*. (Purbalingga : IAIN Purwekerto, 2021). h 1.

ini, setidaknya satu kali dalam hidupnya. Adiwarman memprediksi bank syariah akan mulai tertekan pada Juli 2020 dan Agustus puncaknya. Pada bulan tersebut bank syariah kehilangan pendapatan dari pembiayaan, bagi hasil, karena nasabah memasuki periode gagal bayar bulan keempat dan kelima. Dengan pendapatan turun, maka kurang daya saing, bagi hasil simpanan menurun, lebih kecil jadi bank konvensional lebih menarik.

Sehingga dampak dari virus ini tidak hanya berdampak pada sector baik itu kesehatan, social, budaya, pariwisata maupun juga ekonomi. Adapun dampak dari covid-19 dari segi ekonomi yaitu pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa minus 0,4 kemudian penurunan dalam sector ekspor dan impor, sector UMKM dan nilai rupiah anjlok terhadap Dolar AS. Dampak covid-19 dari segi Bank Syariah sendiri yaitu penyaluran kredit (pembiayaan), penurunan kualitas asset dan yang terakhir pengetatan margin bunga bersih. Pada Juni tahun 2020 Pembiayaan Konvensional ialah perbankan Syariah mengalami penurunan dalam penyalurannya mengalami kemerosotan sampai pada titik terendah yaitu 1,49% yang dimana sangat tertinggal jauh dari pada tahun sebelumnya yang dimana berada pada titik 8%.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Immanuel Adhitya Chrismastianto bahwasanya perbankan Syariah saling berlomba-lomba dalam meluncurkan sebuah produk aplikasi teknologi yang dapat menyebabkan persaingan antar

⁶ Warda Aditya Azizah, Skripsi : “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) KC Mojokerto. (Mojokerto : IKHAC, 2021). h 4.

bank. Bank bekerja sama dengan perusahaan fintech untuk dapat meningkatkan kualitas layanan operasional.⁷ Namun penelitian dari Yulia Prastika menyatakan bahwa dampak dari pengguna teknologi finansial tidak semua berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan perbankan syariah.⁸

Dalam industri perbankan syariah kepuasan nasabah ialah hal yang paling utama dalam pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat untuk memenuhi kebutuhan nasabah UMKM. Nasabah akan mudah pindah ke bank lain apabila mereka tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan. Terkait akan hal itu, perbankan syariah harus mempunyai layanan digital *end to end* dalam artian layanan di *customer service and back office* dapat berjalan dengan cepat dan sesuai dengan sistem digital. Melihat problem tersebut PT. Bank BRI Syariah (BRIS) bersikap tanggap dalam melakukan akselerasi pengembangan teknologi digital melalui beberapa terobosan layanan dan inisiatif program. Salah satunya dengan menggunakan aplikasi i-Kurma (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani) ialah sebuah aplikasi yang dapat membantu dalam memproses pengajuan pembiayaan. Menurut Mulyatno Rachmanto selaku *Corporate Secretary Divison Head* mengemukakan bahwa aplikasi i-kurma ialah sebuah aplikasi digital untuk

⁷ Immanuel Adhitya Wulanata Christmastianto, “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia”, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis 20, (Januari : 2017). h 10.

⁸ Yulia Prastika, Skripsi “Pengaruh Finansial Tekhnologi (Fintech) Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah”. (Lampung : UIN Raden Intan, 2019).

tenaga pemasar dalam mempermudah dalam melaksanakan Analisa pembiayaan yang diajukan khususnya untuk mikro dan KUR. Dengan menggunakan aplikasi ini permohonan pembiayaan hanya memerlukan identitas pribadi, dan keterangan mengenai usaha, maksimal dua hari sudah mendapatkan keputusan apabila dokumen-dokumen yang diperlukan sudah lengkap sebagai persyaratan pencairan pembiayaan. Aplikasi ini juga sudah terdaftar secara online dengan OJK dan Dukcapil.⁹

Total transaksi *e-money* yang terdapat pada data Bank Syariah pada 2016 ditahun 2015 Rp. 5,2 triliun dibandingkan pada tahun 2014 Rp. 4,3 triliun yang dimana dapat menyebabkan perbankan Syariah sebagai industri sektor bisnis dalam rangka untuk menjadi transformasi digital dalam bersaing ketat untuk memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah ke arah digital.¹⁰ Pelayanan yang begeser begitu cepat, mudah dan dapat dikendalikan melalui kebutuhan nasabah. Digitalisasi memiliki manfaat terutama dalam biaya operasional yang dimana perbankan ialah investasi jangka panjang, pihak bank juga bisa menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan kas kecil dan cabang pembantu. Untuk bisa melakukan ini semua pihak bank perlu melakukan transformasi infrastruktur IT ditahap awalnya. Aplikasi i-Kurma ini dapat mempercepat

⁹ Rifqi Soni Novianto, Skripsi : *"Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan MIKRO UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19"*. (Purbalingga : IAIN Purwekerto, 2021). h 4.

¹⁰ Asti Marlina, dkk. *"Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank"*, Jurnal Ilmiah Inovator. (Maret : 2018). h 15.

sebuah proses dalam penyaluran pembiayaan mikro. Selama ini proses bisnis pembiayaan Mikro membutuhkan waktu kurang lebih paling lama 9 (Sembilan) hari. Dengan adanya i-Kurma, permohonan pembiayaan Mikro bisa selesai maksimal 2 (dua) hari ketika dokumen-dokumen persyaratan sudah dilengkapi semua.

Fenomena yang terjadi saat ini bank syariah diharuskan untuk selalu dapat meningkatkan kualitasnya, lembaga keuangan bank syariah dapat menerapkan berbagai strategi untuk menarik minat nasabah agar mau menggunakan jasa dengan cara percaya. Kepercayaan nasabah dapat diperoleh apabila bank syariah dikelola dengan baik dan benar sehingga memiliki integritas, kredibilitas, dan akuntabilitas yang tinggi. BSI (Bank Syariah Indonesia) ialah hasil merger dari tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah, dan BNI Syariah yang dimiliki oleh BUMN (Bank Usaha Milik Negara) yang dapat diharapkan dalam persaingan yang mempunyai keunggulan untuk meningkatkan daya saing pada era digital saat ini. Oleh karena itu dapat dibutuhkan teknologi yang dapat menunjang dalam menghadapi sebuah persaingan seperti halnya kolaborasi antara strategi pemasaran dengan layanan digital i-Kurma perbankan syariah agar dapat meningkatkan penyaluran pembiayaan UMKM dalam industri perbankan. Hal ini hampir serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rifqi Soni Novianto, dengan adanya adanya sinergi antara aplikasi i-Kurma dengan perbankan syariah akan

menjadikan sebuah peluang yang dapat memberikan sebuah harapan upaya dalam meningkatkan daya saing dalam industry perbankan.¹¹

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti judul penelitian “**Implementasi Layanan Digital i-Kurma Dalam Penyaluran Pembiayaan UMKM Pada Masa Pandemi Covid-19 BSI KCP Mojokerto-Mojosari.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pembiayaan UMKM melalui digital i-Kurma dalam membantu usaha bisnis kecil menengah masyarakat pada masa pandemi Covid-19 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pembiayaan UMKM melalui digital i-Kurma dalam membantu usaha bisnis kecil menengah masyarakat pada masa pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Teoritis

¹¹ Anwar Sa'bani, Skripsi : “*Analisis Penggunaan Teknologi Finansial Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia Pada Industri Perbankan*”. (Mojokerto : IKHAC, 2020), h 9.

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai rujukan dan tambahan dalam mengenai pelayanan yang baik pelayanan digital atau pelayanan langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto- Mojosari.
- b. Sebagai rujukan dan tambahan informasi yang bisa digunakan sebagai literatur oleh Intitute Pesantren K.H Abdul Chalim Pacet-Mojokerto dan akademisi yang lainnya.

2. Praktis

- a. Penelitian ini dapat diharapkan bagi penulis sendiri sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan dan keilmuan yang berkaitan dengan masalah penelitian serupa.
- b. Penelitian ini dapat diharapkan bagi mahasiswa sebagai sebuah inspirasi dan bahan referensi selanjutnya bagi mahasiswa S1 IKHAC Pacet-Mojokerto Prodi Perbankan Syariah dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini dapat diharapkan bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto-Mojosari dapat meningkatkan dan mengembangkan pelayanan baik secara digital atau pelayanan secara langsung kepada nasabah.
- d. Penelitian ini dapat diharapkan bagi Nasabah sebagai tambahan informasi mengenai produk-produk unggulan

pada pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto-Mojosari.

- e. Bagi nasabah i-Kurma dengan adanya aplikasi tersebut dapat membantu usaha kecil menengah masyarakat dengan mudah sehingga bisa meningkatkan kinerja Bank Syariah khususnya KCP Mojokerto Mojosari

