

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya suatu bank didirikan dengan tujuan untuk memperoleh laba yang optimal. Laba merupakan faktor penunjang kelangsungan hidup bank, dimana setiap aktivitas bank yang berupa transaksi dalam hal menghasilkan laba akan dicatat, diklarifikasi dan disajikan dalam laporan keuangan akan digunakan untuk mengukur hasil operasi bank pada satu periode tertentu. Perusahaan atau bank melakukan suatu kegiatan ingin memperoleh laba yang lebih tinggi. Kemampuan bank dalam meningkatkan laba merupakan indikator bahwa bank tersebut memiliki kinerja yang baik dan memiliki proyek yang baik pula.

Ukuran keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari besar kecilnya laba yang diperoleh dan merupakan keberhasilan bahwa bank telah bekerja secara efisien. Sasaran perbankan saat ini lebih cenderung menaungi masalah universal dari pada masalah spesifik seperti permasalahan pada masyarakat. Pertumbuhan ekonomi suatu kegiatan perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa diproduksi dalam masyarakat bertambah. Bank sebagai lembaga perantara penyalur dana dari pihak surplus unit kepada pihak defisit unit berupaya dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dengan jalan menghimpun dana atau simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito dan tabungan. Kemudian dana-dana yang telah terhimpun tersebut oleh bank disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak sesuai dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 pasal 1 butir 2 tentang perbankan (Tarigan & Bagaskara, hal.73 : 2022).

Pandemi Covid-19 menjadi permasalahan seluruh negara tanpa terkecuali Indonesia. Pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yaitu kesehatan, sektor riil dan perbankan. Persoalan yang terdapat di sektor perbankan, dikarenakan sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang mendukung kebutuhan dana investasi bagi dunia usaha. Perbankan syariah di Indonesia menghadapi sejumlah tantangan di tengah wabah Covid-19. Kondisi

industri Perbankan Syariah bisa lebih dulu memburuk dari pada industri bank konvensional (Ilhami & Thamrin, hal.82 : 2021). Oleh karena itu, agar sektor perbankan syariah dapat tetap eksis di tengah pandemi virus korona, maka perbankan syariah harus melakukan mitigasi risiko secara cermat, dan menggunakan strategi kreatif menghadapi kondisi yang serba tidak menentu saat ini. Jika bank syariah ingin keluar dari keterpurukan, maka sepatutnya bank syariah tidak menggunakan metode atau cara-cara lama dalam memasarkan layanan produk dan jasanya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan bank syariah adalah dengan adanya digital banking. Layanan produk dan jasa harus dikonversi menjadi digital banking. Proses tersebut harus berjalan bertahap dan inisiasinya dilakukan secara terus menerus.

Namun, tidak semua produk dan jasa harus menggunakan digital banking, terdapat bisnis inti yang masih membutuhkan fungsi oleh unsur manusia. Terdapat beberapa fungsi yang melibatkan unsur manusia, sehingga keberadaannya tidak dapat digantikan oleh digital banking. Salah satu peran tersebut adalah aktivitas pendampingan dan konsultasi bisnis. Misalnya ketika nasabah bank yang bisnisnya terdampak akibat pandemi Covid-19, maka ia akan mendapatkan pendampingan dan konsultasi bisnis dari tenaga pemasar bank (Habibah, hal.127 : 2020). Oleh karena itu pandemi covid-19 berdampak kepada operasional perusahaan maupun bank terutama dalam hal bekerja yang mengharuskan kerja melalui jarak jauh atau yang disebut dengan istilah WFH (*Working From Home*).

Adapun data dampak Covid-19 dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut : (Badan Pusat Statistik, hal.33 : 2020)



Gambar 1.1
Mobilitas Kerja Masyarakat Tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan terjadinya tren peningkatan aktivitas masyarakat di rumah (tempat tinggal) sejak diberlakukannya kebijakan WFH secara nasional, yaitu sekitar 9,5% perhari. Sementara itu, aktifitas di tempat kerja menurun rata-rata 16,5% perharinya. Dengan meningkatnya sistem WFH, secara otomatis peran teknologi akan menjadi sarana utama di tahun ini dalam memberikan dan menyampaikan informasi, menyelesaikan pekerjaan, dan kegiatan lain bagi pelaku usaha. Media Indonesia menyebutkan bahwa keputusan seluruh perkantoran pemerintah/swasta wajib untuk menerapkan kebijakan WFH 75%. Artinya hanya 25% WFO (Habibah, hal.129 : 2020). Oleh karena itu perlunya dukungan atau penggunaan teknologi demi menunjang efektifitas dalam bekerja. Teknologi sendiri adalah sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, banyaknya variasi pelaku industri jasa keuangan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan. Berdasarkan POJK Nomor 12/POJK.03/201, peran teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat seluler dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet.

Penggunaan Teknologi Informasi tersebut dapat dilakukan oleh bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank. Hal tersebut membantu bank agar dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah yang nantinya berdampak pada perkembangan keuangan Bank Sumut Syariah.

Berikut ini perkembangan DPK Bank Sumut Syariah periode 2019-2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini : (Syariah, hal.2 : 2020)

Tabel 1.1
Perkembangan DPK PT. Bank Sumut Syariah Periode 2019-2020

Tahun (triwulan)		DPK (dalam jutaan rupiah)				
		Giro Wadiah	Giro Mudharabah	Tabungan Wadiah	Tabungan Mudharabah	Deposito Mudharabah
201 9	I	5.066	9.862	104.395	578.941	1.441.091
	II	21.699	38.721	105.888	563.759	1.277.043
	III	3.995	16.553	2.397	600.705	1.195.393
	IV	109.999	27.599	124.222	607.628	1.343.454
202 0	I	16.536	84.644	119.788	578.941	1.414.091
	II	19.548	33.145	120.317	578.941	1.414.091
	III	-	24.950	-	578.941	1.414.091
	IV	-	28.559	-	610.371	1.157.204

Sumber : Laporan Keuangan Triwulan Bank Sumut Syariah

Tabel diatas menunjukkan giro wadiah dan tabungan wadiah di Bank Sumut Syariah kosong saat memasuki kuartal ketiga dan keempat. Dimana waktu tersebut juga merupakan waktu memasuki masa PSBB akibat penyebaran Covid-19. Hal ini menunjukkan adanya tekanan dan tantangan besar yang dapat di lalui Bank Sumut Kantor Cabang Syariah untuk terus melakukan promosi aktif, penawaran *brand* dan produk perbankan, target penjualan, hingga pelayanan yang diberikan yang mempengaruhi keuntungan dan kerugian selama masa pandemi.

Di era digitalisasi, dunia perbankan juga harus menyesuaikan diri untuk menciptakan berbagai inovasi agar memberi kemudahan bagi nasabah bertransaksi. Tak terkecuali Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak yang coba memaksimalkan layanan digitalnya. Terbukti dari data yang dirilis, sudah 47% masyarakat menggunakan layanan digital Bank. Berbagai fasilitas yang sering digunakan antarlain Sumut *Mobile*, Sumut Card (*EMoney*), Sumut Debit, Sumut *Tmoney* (QRIS), Sumut *Link*, *E-statement*, Kredit *Online*, Sumut Net Individu dan *QR Pay*. Dan bisa buku tabungan tanpa perlu ke bank. Cukup lewat *online*.

Dan disektor korporasi sudah 21 persen gunakan digital, Pemda 32%. Bidang korporasi, BUMD maupun UMKM juga sudah 21% melakukan pelayanan digital ini. Mulai dari e-Pendidikan, e-PDAM, e-Pasar, QRIS/QREN Mercant, Pojok UMKM, SumutNet *Corporate* dan Sumut *Link*. Sementara Pemda juga sudah 32% menggunakan layanan digital. Mulai dari pembayaran PAD maupun retribusi lewat layanan *online*. Sedangkan dalam pengeluaran daerah dilakukan seperti subsidi dan bansos, pembangunan dan rutin gaji PNS maupun modal kerja.

Tahun 2021, jumlah transaksi untuk penerimaan PBB yang menggunakan layanan digital mencapai 945.156 transaksi, dengan nominal Rp3,2 triliun. Selain itu juga ada e-Samsat, di mana masyarakat bisa membayar pajak lewat online. Hingga akhir tahun sudah sekitar 136 transaksi yang masuk dengan nilai lebih dari Rp1 miliar.

Kemudian transaksi lewat *mobile banking* dan agen mencapai Rp3,2 triliun. Dimana transaksi tersebut dikatakannya yakni melalui teller ATM *mobile banking*/agen Bank Sumut berjumlah 867.643 dengan nilai Rp3,2 triliun. Bank Sumut juga bekerja sama dengan berbagai pihak seperti gopay 4.615 transaksi dengan nilai Rp1,8 miliar, dari Pos Indonesia 10.522 transaksi dengan nilai Rp5 miliar. Sedangkan yang menggunakan mercant (indomaret, alfamart) dan virtual account lainnya (ovo, linkaja, tokopedia, blibli, bukalapak dan beberapa lainnya) 62.376 transaksi dengan nilai Rp57 miliar. Dan terkait agen Sumut Link. Saat ini *share fee* sudah mencapai 80 persen untuk agen dan sisanya untuk Bank. Ini juga bisa menjadi pemasukan bagi masyarakat dengan menjadi agen Sumut Link untuk membayar kebutuhan mulai dari air, listrik hingga menyetor tabungan. Dan juga memfasilitasi proses digitalisasi di pasar. Mulai dari pedagang, pembeli dan pengelola menggunakan layanan digital seperti Sumut Mobile, QRIS, Pojok UMKM, Laku Pandai, hingga e-Pasar, Sumut Net Corp dan HRIS & e-Absen (Hermawan, hal.69 : 2021)

Peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan bank dalam suatu era baru yaitu era Perbankan *Digital (Digital Banking)*. Layanan ini lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (device) dan aplikasi (software) sebagai delivery channel sesuai POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 3 tentang contoh saluran distribusi (delivery channel) Layanan Perbankan Elektronik antara lain Automated Teller Machine (ATM), *Cash Deposit Machine (CDM)*, *phone banking*, *Short Message Services (SMS) banking*, *Electronic Data CaPTure (EDC)*, *E-Money*, *E-Payment*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ewa Sudarma (2018) terkait strategi Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan sms banking dapat

disimpulkan bahwa strategi terbagi menjadi dua, yaitu strategi produk dan strategi promosi. Pada strategi produk Bank Sumut meluncurkan aplikasi terbaru berupa New SMS Banking (Ewasudarman, hal.21 : 2018). Bank Sumut juga memiliki jasa/layanan Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu berupa layanan ATM sebanyak 293 unit (Syariah, hal.53 : 2022).

Namun penelitian yang dilakukan oleh Neni Anggraini terkait peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat. Diperoleh hasil penelitian ini bahwa peran finansial teknologi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam implementasi finansial teknologi yaitu kendala terhadap Infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) (Anggraini, hal. 82 : 2019)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Rahayu Puspita Ningrum pada tahun 2021, tentang strategi *digital marketing* dalam meningkatkan nasabah pada Bank Muamalat Masa Pandemi Covid 19. Diperoleh hasil menunjukkan terdapat kendala yang dihadapi di faktor internal yakni SDM, Sarana, Server dilanjutkan faktor eksternal yakni segmentasi usia nasabah dan tingkat kepercayaan nasabah. Secara teori jika digital marketing dilakukan secara baik dan benar dengan penuh kesiapan maka kemungkinan kendala-kendala yang akan terjadi juga akan minim (Rahayu et al., hal.92 : 2021).

Produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi ini disebut *Mobile Banking* atau *M-Banking*. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Istilah SMS Banking berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak, seperti *handphone* (Utomo, hal.82 : 2006). *SMS Banking* merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya (Sinungan, hal.62 : 2011).

Memasuki era marketing 4.0, pendekatan pemasaran mengkombinasikan interaksi antara *online* dan *offline*. Selain itu juga menginterasikan antara *style* dan *substance*. Dalam artian merek tidak lagi mengedepankan *branding* bagus, tetapi juga konten relevan dengan pelanggan. Hal ini yang membuat instansi berbondong-

bondong mengembangkan jasa melalui inovasi dan kreatifitas di bidang aplikasi. Dengan peningkatan kualitas layanan, para pengguna jasa perbankan dimanjakan berbagai fasilitas yang memudahkan melakukan transaksi. Untuk mengantisipasi persaingan Bank Sumut Syariah juga mulai berupaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan teknologi *mobile* berbasis *SMS Banking*. Berdasarkan data nasabah pengguna *SMS Banking* mencapai sekitar 55% (Ewasudarman, hal.77 : 2018). Namun penggunaan *mobile banking*, Bank Sumut Syariah masih bergabung dengan Bank Sumut, begitu juga pada laporan keuangan dan website.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul tentang “Analisis Peran Teknologi Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada Saat Terjadi Pandemi Covid-19 (Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah diantara lain sebagai berikut :

1. Giro wadiah dan tabungan wadiah di Bank Sumut Syariah kosong saat memasuki kuartal ketiga dan keempat saat memasuki masa PSBB akibat penyebaran Covid-19.
2. Adanya tekanan dan tantangan besar yang dapat di lalui Bank Sumut Kantor Cabang Syariah untuk terus melalukan promosi aktif, penawaran *brand* dan produk perbankan, target penjualan, hingga pelayanan yang diberikan yang mempengaruhi keuntungan dan kerugian selama masa pandemi.
3. Namun penggunaan *mobile banking*, Bank Sumut Syariah masih bergabung dengan Bank Sumut, begitu juga pada laporan keuangan dan website.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dalam penelitian ini masalah yang diteliti dibatasi pada Peran teknologi digital, *e-banking*, *internet banking*, *sms banking* dalam memudahkan nasabah dalam bertransaksi pada saat terjadi pandemi covid-19.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah :

1. Bagaimana peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak?
2. Apa kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak
2. Untuk mengetahui kendala pada peran teknologi digital dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi covid-19 di Bank Sumut Syariah Capem Hamparan Perak

F. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian berikutnya, terutama penelitian yang tertarik pada tema peran teknologi dalam memudahkan nasabah bertransaksi saat terjadi pandemi Covid-19 dengan jalan menambah beberapa variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Bagi perbankan syariah

Diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai peran teknologi di masa pandemi Covid 19.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

G. Batasan Istilah

Agar diperoleh pemahaman yang sama antara penyusun dan pembaca tentang istilah pada judul skripsi ini, maka perlu ada pembahasan istilah. Adapun pembatasan istilah yang terkait dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Peran merupakan aspek dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau badan lembaga yang menempati atau memangku suatu posisi dalam sistem sosial.
2. Teknologi adalah suatu ilmu pengetahuan yang dikembangkan dan dimodifikasi menjadi alat baik fisik atau non fisik yang digunakan oleh manusia yang mempunyai fungsi sebagai alat bantu untuk memecahkan masalah secara efektif dan praktis.
3. *Covid-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *corona virus* yang baru ditemukan.
4. *E-Banking* atau *Electronic Banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya.
5. Internet Banking merupakan layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.
6. SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media SMS.
7. Mobile Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone.