



DEVELOPMENT OF DIGITAL INNOVATION IN FINANCE

Herlina

Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah (IAIQI) Indralaya

Email : herlinaherman26@gmail.com

Abstract

Humans are always struggling with various needs and necessities of life, sometimes requiring them to interact with financial institutions, especially business people. Limited knowledge and access to bank has caused this community to become entangled in loan sharks. Contextual digital innovation to a new innovation is a solution that can change new services. Digital innovation is formed from technology made by a company to answer existing problems so as to create new products. Development of Digital Innovation in Islamic Bank Financing Communication and information technology developed rapidly in the Industrial Revolution 4.0 era which had a positive impact on the development of digital innovation in Islamic financial institutions. The purpose of this study is to determine the extent to which the development of digital innovation at Bank Rakyat Indonesia Syariah touches the wider community and meets financing targets as well as explores the negative impacts and handling of existing digital applications. This research method uses a qualitative approach with descriptive and semi-explorative levels of explanation, taking data through literature, mass media, social media and structured interviews as well as open discussions with informants. Data collection using non-participant observers. The results of the research are expected to be able to improve the digital application that is being used to attract financing at Bank Rakyat Indonesia Syariah which has merged into Bank Syariah Indonesia so that it can be more useful and safer in use, especially during this pandemic. Improvements in accelerating financing decisions that are more thorough, accurate and efficient by using standard and standard processes and approvals. The conclusion of this research is more directed to the improvement of application implementation and usage patterns in society.

Keywords: Innovation, Product, Digital.



Abstrak

Manusia selalu berkuat dengan berbagai kebutuhan dan keperluan hidup kadang mengharuskan untuk berinteraksi dengan lembaga keuangan, khususnya pelaku bisnis. Keterbatasan pengetahuan dan akses ke bank menyebabkan komunitas ini terjerat pada rentenir. Kontekstual inovasi digital ke suatu inovasi baru adalah sebagai solusi yang dapat mengubah layanan baru. Inovasi digital terbentuk dari teknologi yang dibuat suatu perusahaan untuk menjawab permasalahan yang ada sehingga tercipta produk baru. Pengembangan Inovasi Digital Pada Pembiayaan Bank Syariah Teknologi komunikasi dan informasi berkembang dengan pesat pada era Industrial Revolution 4.0 menimbulkan dampak positif dalam pengembangan inovasi digital di lembaga keuangan syariah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengembangan inovasi digital di Bank Rakyat Indonesia Syariah menyentuh masyarakat luas dan memenuhi target pembiayaan serta menelusuri dampak negatif dan penanganan dari aplikasi digital yang ada. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif dan semi eksploratif, mengambil data melalui literatur, media masa, media sosial dan wawancara terstruktur serta diskusi terbuka dengan informan. Pengumpulan data menggunakan observer non participant. Hasil penelitian diharapkan dapat menyempurnakan aplikasi digital yang sedang digunakan untuk menjaring pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah yang telah melebur menjadi Bank Syariah Indonesia sehingga dapat lebih bermanfaat dan lebih aman dalam penggunaannya, terutama dalam masa pandemi ini. Penyempurnaan dalam percepatan pengambilan keputusan pembiayaan yang lebih teliti, akurat dan efisien dengan menggunakan standar dan ketentuan baku proses dan approval. Kesimpulan penelitian ini lebih mengarahkan kepada penyempurnaan implementasi aplikasi dan pola penggunaan di dalam masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Produk, Digital.



A. PENDAHULUAN

Penciptaan teknologi dipergunakan untuk memudahkan dan lebih mempercepat pekerjaan manusia. Perkembangan teknologi menjadikan segala aspek kehidupan mejadi lebih efisien dantergantug pada teknologi itu sendiri. Aplikasi digital sangat mempengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan teknologi digital dapat menggeser segala bidang aspek yang bersifat tradisional. Berbagai perusahaan selalu berusaha bersaing dalam meningkatkan kualitas produk dengan memanfaatkan teknologi digital. Kemajuan dan inovasi teknologi digital juga sangat berimbas terhadap pengembangan di bidang finansial, terutama di perbankan¹.

Lembaga keuangan masih banyak belum mengoptimalkan aplikasi digital dalam proses pembiayaan karena biaya untuk membangun investasi aplikasi digital memakan jumlah yang cukup besar. Perusahaan harus jeli menghitung manfaat dan benefit yang akan diperoleh dari investasi tersebut. Lembaga keuangan yang telah menggunakan teknologi digital merupakan perusahaan yang besar dan ternama. Penggunaan teknologi digital dalam perusahaan tertuang dalam pasal 19 POJK 35 tahun 2018².

Indonesia mengalami keterpurukan pertumbuhan ekonomi karena adanya penyebaran virus Covid-19 sejak kuartal I di tahun 2020. Dampak negatif pandemi ini berimbas juga ke lembaga keuangan bank syariah sebagai salah satu penyalur pembiayaan. Dalam mempermudah proses pembiayaan, lembaga keuangan menyalurkan dana kepada nasabah dengan melakukan transformasi digital³. Lembaga Keuangan Bank akan cepat meningkat dan bertumbuh pesat dengan adanya *business model* yang baik serta sumber daya manusia yang tepat. Perubahan ekosistem sangat diperlukan dalam meraih omset dalam jumlah besar. Masa pandemi merupakan tantangan tersendiri dalam mengembangkan bisnis, mendapatkan target yang maksimal dan menggapai kesuksesan bersamakepemimpinan yang solid, orang-orang yang berkompeten, beretos kerja, memiliki motivasi tinggi dan *technical*

¹ Suryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015).

² Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia. (APPI), Ahmad (Reporter) Ghifari, and Herlina Kartika (Editor) Dewi, "Banyak Perusahaan Yang Belum Pakai Teknologi Digital," *Kontan.Co.Id. News Data Financial Tools*, 2021.

³ RR. Ukirsari Manggalani, "Lebih Sempel, Pengajuan Pembiayaan Kendaraan Kini Bisa Lewat Aplikasi," *Suara.Com*, 2020.

skill yang mumpuni⁴. Industri perbankan harus siap melakukan perubahan dan transformasi teknologi digital. Penggunaan aplikasi digital telah merubah gaya hidup masyarakat dalam berinteraksi dengan perbankan. Beberapa isu terjadi dengan adanya revolusi industry 4.0 dan era digital yakni :

1. Pola konsumsi dan keinginan masyarakat mengalami perubahan. Perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan.
2. Aplikasi digital pembiayaan dan teknologi finansial (*fintech*) banyak bermunculan.
3. *Platform digital banking* mewujudkan *trust* dan *safety* bagi nasabah.
4. Timbulnya permasalahan dalam pengaturan atau regulasi yang ada.
5. Pengembangan profil dan karakteristik nasabah pada strata milenial dan non milenial.

Perbankan ditantang untuk selalu melakukan inovasi teknologi untuk mempertahankan eksistensinya dan meningkatkan kesetiaan nasabah. Hal ini didukung aturan POJK No.12/POJK.03/2018 tentang layanan Digital Banking, industri perbankan harus berinovasi dalam menyediakan layanan digital⁵.

Teknologi di bidang komunikasi mengalami transformasi yang luas di kehidupan manusia. Perubahan yang ditimbulkan dalam transformasi tersebut terjadi di berbagai pola hubungan pribadi antar manusia. Hubungan antar manusia yang berjarak jauh dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi. Manusia selalu berkuat dengan berbagai kebutuhan dan keperluan hidup kadang mengharuskan untuk berinteraksi dengan lembaga keuangan, khususnya pelaku bisnis. Masyarakat dan pelaku bisnis khususnya usaha kecil dan menengah banyak membutuhkan biaya secara mandiri⁶. Keterbatasan pengetahuan dan akses ke bank menyebabkan komunitas ini terjerat pada rentenir.

Dari keterbatasan tersebut timbul beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana apresiasi dan animo masyarakat terhadap pengembangan inovasi digital pada pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah?
2. Seberapa besar peningkatan target landing Bank Rakyat Indonesia Syariah tercapai

⁴ MNC Media, "MNC, Guna Usaha Garap Aplikasi Pembiayaan Siap Haji, Hary Tanoesoedibjo Dorong Transformasi Digital," *Sindonews.Com (Ekbis)*, 2021.

⁵ Warta Ekonomi Academy, "Regulasi Digital Bank 4.0 Dan Fintech Pada Era Revolusi Industri 4.0," *Warta Ekonomi.Co.Id*, 2020.

⁶ Hassan Fuad, *Teknologi Dan Dampak Kebudayaan. Tantangan Dalam Laju Teknologi Orasi Ilmiah Dies Natalis Institut Teknologi Sepuluh Nopember Ke-39, Diunduh 12 Mei 2016, Dalam Zkarnain, Tripod.Com/Its-Zhtm* (Surabaya: Institut Teknologi Surabaya, 1999).



dengan adanya pengembangan inovasi digital pada pembiayaan?

3. Bagaimana Bank Rakyat Indonesia Syariah mengatasi kemungkinan kelemahan dari penggunaan inovasi digital?

Fenomena dan permasalahan memicu lembaga keuangan bank melakukan inovasi di bidang teknologi pembiayaan. Dengan adanya teknologi online memudahkan masyarakat untuk melakukan pinjaman. Bank Rakyat Indonesia telah menggunakan aplikasi online i-kurma untuk memudahkan proses pelayanan pembiayaan nasabah terutama segmen umkm atau mikro. Aplikasi digital i-kurma di perkenalkan pada tahun 2019, kemudian dikembangkan dan disempurnakan dengan di launching salam digital di bulan November 2020. Proses pengembangan inovasi digital ini menjadi proses penyempurnaan aplikasi digital pada pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia menjadi bahan acuan peneliti untuk mengetahui lebih dalam kelebihan acuan peneliti untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing aplikasi, sehingga dilakukan penelitian dengan judul: *"Pengembangan Inovasi Salam Digital Pada Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah"*.

B. METODE PENELITIAN

Masyarakat dan pelaku bisnis khususnya usaha kecil dan menengah banyak membutuhkan biaya secara mandiri. Keterbatasan pengetahuan dan akses ke bank menyebabkan komunitas ini terjerat pada rentenir. Peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian dapat menjawab beberapa permasalahan yang ada di masyarakat. Penelitian yang dilaksanakan tergolong kualitatif yang menggunakan data paparan dan ditinjau dari tempat penelitian tergolong kajian referensi, analisis data yang didukung keilmiahan. Tipe dan strategi penelitian tergolong fenomenologi. Penelitian ini termasuk *library research* dengan pengambilan dan penggalan data menggunakan beberapa literatur/kepuustakaan berupa buku, jurnal dan sumber-sumber yang relevan, media masa, media sosial dan wawancara dan diskusi terbuka dengan informan. Pada penelitian ini dalam memperoleh data berkualitas, peneliti melakukan *cross check* dengan *key informan* yang merupakan pejabat bank syariah. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk deskriptif. Penelitian ini lebih menekankan pada pencarian karakteristik, gejala dan deskripsi dari fenomena yang ada dengan mengutamakan kualitas, menyajikan secara naratif. Dari pengukuran dan analisis data, penelitian ini berbentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik.



Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan wawancara terstruktur, diskusi dan *observer non participant*, dengan waktu penelitian di bulan Januari 2021.

C. HASIL DAN ANALISIS

Bank-bank syariah memiliki target dalam menyalurkan pembiayaan ke setiap segmen masyarakat dengan berbagai kategori dan skala. Pada kenyataannya membuktikan bahwa sektor UMKM atau skala mikro sampai menengah mampu menyerap kontribusi yang lebih banyak dalam pergerakan ekonomi negara dan tidak terpengaruh krisis ekonomi. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dapat bertahap dalam kondisi krisis ekonomi yang tinggi. Pengusaha UMKM membutuhkan dukungan tambahan modal dari lembaga keuangan dalam kondisi perekonomian yang kurang atau tidak stabil. Peran lembaga keuangan syariah terutama bank sangat dibutuhkan untuk kelangsungan hidup usaha di berbagai sektor. Negara Indonesia harus menjadi penggerak, pelopor dalam mengembangkan keuangan syariah karena mengingat sebagian besar penduduk Indonesia adalah muslim. Pihak lembaga keuangan dan pemerintah Indonesia harus ekstra mensosialisasikan berbagai produk syariah kepada masyarakat karena masih banyak yang belum memahami akan hakikat, manfaat dan implementasi ekonomi syariah terhadap usaha yang dijalankan. Faktor dan peranan keimanan sangat berpengaruh terhadap kualitas, kuantitas, konsumsi dalam bentuk kepuasan materiil dan spiritual. Islam mengajarkan segala perbuatan berdasarkan dan berlandaskan Alquran, Sunnah dan Ijtihad, khususnya pelaku ekonomi dan bisnis Islam. Perilaku konsumsi masyarakat Islam harus berlandaskan nilai-nilai tauhid, kebaikan, kebenaran dan ketakwaan. Kebutuhan masyarakat Islam harus dibatasi dengan kemaslahatan umat. Penggunaan harta harus dapat dipertanggung jawabkan dunia dan akhirat.

Komponen promosi dan informasi produk-produk bank syariah harus tercantum pengetahuan agama secara perspektif Islam. Bank mengambil setiap keputusan harus berorientasi falah. Masyarakat Indonesia banyak belum mengetahui, memahami dan melaksanakan layanan dan produk keuangan syariah karena literasi yang tergolong masih rendah.

Pada permasalahan pertumbuhan pasar perbankan syariah menempatkan produk pembiayaan mempunyai karakteristik dan berkonsentrasi perbankan syariah terhadap keberadaan di pasar nasional dan internasional serta dukungan kerja sama bisnis dalam



meningkatkan inklusi keuangan bank syariah. Masyarakat mempunyai tingkat dan tahapan literasi keuangan syariah terhadap permasalahan kerjasama perluasan bisnis perbankan syariah yang dihubungkan dengan keberadaan *financial technology*. Selanjutnya hubungan bisnis ini berkenaan dengan industri perbankan dan fintech, yang memiliki karakteristik masing-masing.

Komunikasi dan informasi masyarakat dapat tersalurkan dengan mudah melalui sarana media online. Perkembangan dan pemanfaatan jaringan teknologi selalu dapat memberikan informasi kepada masyarakat, antara lain melalui media sosial, *mobile banking*, *website*. Informasi lengkap, cukup akurat dan interaktif dapat diperoleh melalui media online. Dalam mengatasi persaingan dan meningkatkan kinerja usaha, perusahaan harus melakukan inovasi teknologi. Perusahaan harus melakukan evaluasi dan mampu bersaing dengan cara mengembangkan inovasi digital. Perusahaan harus mampu melakukan transformasi digital teknologi sehingga dapat meningkatkan bisnis pelanggan dan relasi⁷

Fleksibilitas dalam sistem pembiayaan di lembaga keuangan bank dengan memanfaatkan teknologi informasi harus mampu beradaptasi dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat. *The fourth Industrial Revolution* mampu mengubah komunikasi dan informasi dengan orang lain secara efektif serta efisien. Kebiasaan dan tata cara kehidupan masyarakat dapat diubah dengan berbagai teknologi baru dan mengakselerasi perkembangan ilmu pengetahuan. *Technology disruption* dapat melakukan perubahan secara cepat dan drastis⁸.

Pemerintah sedang berusaha membangun infrastruktur dan meningkatkan daya saing, Banyak pengeluaran dengan nominal cukup tinggi untuk kebutuhan logistik yakni adanya beberapa kebijakan ekonomi untuk memacu investasi serta memperluas lapangan kerja. Pemerintah berharap dengan adanya pembangunan infrastruktur dapat memacu peningkatan transformasi bisnis dan kemampuan sumber daya manusia yang bersaing sehat. Masyarakat lebih menyukai segala sesuatu yang praktis dalam lingkup Revolusi Industri 4.0 sehingga pasar digital terbuka lebih luas⁹

⁷ Nambisan S et al., "Digital Innovation Management: Reinventing Innovation Research in a Digital World," 2017.

⁸ Schwab K, "The Fourth Industrial Revolution." (New York: World Economic Forum, 2016).

⁹ Sainio L et al., "Constituents of Radical Innovation. Exploring the Role of Strategic Orientations and Market Uncertainty Technovation," 2012.

Inovasi digital mengandung arti hasil cipta dari penawaran pasar, keberlangsungan bisnis atau sejenis model yang dihasilkan dari penggunaan teknologi. Dalam arti lain digital merupakan hasil inovasi dari produk baru, *platform*, pelayanan dan pengalaman konsumen atau pelanggan baru. Adanya inovasi digital sebagai perpanjangan tangan dalam pengembangan suatu produk atau layanan baru dengan menggunakan teknologi. Kontekstual inovasi digital ke suatu inovasi baru adalah sebagai solusi yang dapat mengubah produk atau layanan baru. Inovasi digital terbentuk dari teknologi yang dibuat suatu perusahaan untuk menjawab permasalahan yang ada sehingga tercipta produk atau layanan baru¹⁰.

Pengembangan inovasi digital pada pembiayaan bank syariah di bidang teknologi komunikasi dan informasi berkembang dengan pesat pada era industrial revolution 4.0 dan menimbulkan dampak positif dalam pengembangan inovasi digital di lembaga keuangan syariah. Pengembangan *skills* dan potensi sumber daya manusia menjadi prioritas utama dalam perusahaan. Peran sumber daya manusia harus siap sedia dengan cara selalu mengembangkan kreatifitas dan inovasi. Pengembangan manusia di lembaga perbankan syariah harus mampu berkiprah membangun kreatifitas dan potensi berinovasi dalam bidang layanan serta pemasaran¹¹.

Peran dunia digital yang memudahkan kegiatan masyarakat di era teknologi ini. Setiap kegiatan melibatkan penerapan model bisnis teknologi baru dalam mempromosikan tujuan ekonomi, lingkungan, keuangan dan sosial yang mencakup layanan keuangan dan kinerja produk syariah. Perkembangan fintech mumpuni manfaat luas dalam mengentaskan kemiskinan dan mewujudkan keadilan social. Islamic fintech memungkinkan akses yang lebih besar ke layanan keuangan Islam dengan cara lebih mudah dan efisien untuk memberikan peluang pembiayaan, pembayaran dan investasi sesuai hukum Islam.

Sasaran utama pembiayaan dengan digital adalah pelaku UMKM. Adapun kriteria UMKM adalah sebagai berikut:

1. Usaha Mikro. Usaha produktif milik perorangan atau badan usaha milik perorangan.
2. Usaha Kecil. Usaha ekonomi produktif yang mandiri dan dilakukan perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan

¹⁰ Schwartzbeck T.D. and Wolf M.A., *The Digital Learning Imperative: How Technology and Teaching Meet Today's Education Challenges* (New York: Alliance for Excellent Education, 2012).

¹¹ Thomas M, *Digital Education and Learning Series* (London: Macmillan Publishers, Ltd., 2016).

yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian langsung atau tidak langsung dari usaha menengah atau besar.

3. Usaha Menengah. Usaha ekonomi produktif mandiri, dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian langsung atau tidak langsung dari usaha menengah atau besar.

Kegiatan mensosialisasikan dan mempromosikan berbagai produk digital dengan memasarkan secara tradisional dan digital. Pemasaran digital lebih mudah, efisien dan luas jangkauannya dengan menggunakan internet dan teknologi informasi. Perkembangan teknologi di era digital merupakan evolusi pada teknologi media online atau internet dan mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dalam jumlah penggunaan. Aspek pemasaran digital memiliki peluang besar di negara Indonesia yang berpenduduk berkisar 271.349.889 per Desember 2020 (data Kementerian Dalam Negeri). Salah satu penggerak perekonomian bangsa Indonesia adalah industri teknologi digital. Industri digital merupakan jalan *inclusive growth* karena penetrasi internet yang kuat melalui ponsel, yang menjadikan banyak orang berinteraksi di dunia maya sebagai produsen, konsumen atau perantara.

Salah satu cara perbankan syariah menyalurkan pembiayaan melalui *linkage* bank umum dengan BPRS atau lembaga keuangan, melalui jaringan mikro mandiri pada kantor cabang dan berpartisipasi dalam penyaluran KUR. Perbankan syariah memiliki pengaturan dan pengawasan efektif, berkelanjutan dan terintegrasi secara cross sector melalui kajian struktur dan interkoneksi system keuangan syariah serta identifikasi *fair playing field* antara perbankan syariah dan konvensional, terutama berkenaan dengan pengembangan akses keuangan dan UMKM. Perbankan harus mampu memberlakukan kebijakan yang memudahkan pelaku usaha.

Pelayanan pada perbankan digital mengurus segala sesuatu secara mandiri menggunakan aplikasi *smartphone* sama seperti perbankan konvensional atau syariah. Masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dapat mengakses dan memperoleh layanan mandiri dan tidak harus datang ke bank. Calon nasabah atau nasabah dapat melakukan komunikasi atau mendapatkan informasi secara *online* dari proses registrasi, pembukaan dan penutupan rekening, pengajuan dan proses pembiayaan serta transaksi perbankan lainnya. Terdapat kelebihan layanan perbankan *digital*, yaitu antara lain:



1. Calon nasabah atau nasabah dapat melakukan transaksi *online*
2. Hemat waktu, biaya dan penggunaan kertas
3. Dapat melakukan akses diberbagai tempat¹².

Keterlibatan teknologi digital dalam perubahan pengelolaan pembiayaan harus dapat menjangkau segala sektor dari bidang usaha kecil sampai dengan menengah. Transisi sistem manual dan konvensional pembiayaan ke teknologi digital melibatkan berbagai aplikasi *online* dalam aktifitas operasional, yakni dari manajemen keuangan sampai dengan pembuatan laporan keuangan. Teknologi digital mempengaruhi bidang usaha operasional dan keseluruhan sistem perbankan. Salah satu contoh inovasi dari aplikasi digital yang banyak mempermudah kegiatan transaksi adalah *mobile banking* dan *cash management*¹³.

Prediksi dari Mckinsey (konsultan manajemen multinasional) mengemukakan bahwa akan terjadi penurunan profit perbankan sebesar 60% di tahun 2025 dari bisnis pembiayaan, sebesar 35% pada *SME lending* dan *payment channel*, pada *wealth management* sebesar 30% dan di *mortgage* juga sebesar 30%. Dalam menghadapi tantangan terhadap kemerosotan tersebut, perbankan harus mengadakan kerjasama dengan perusahaan teknologi. Data terkini terdapat 40% lembaga keuangan yang telah melakukan kerjasama dengan perusahaan teknologi dalam mengembangkan bisnisnya. Menurut data lembaga keuangan dunia, masyarakat Indonesia hanya 54% tersentuh layanan perbankan. Dalam hal ini perbankan masih banyak peluang dalam merangkul masyarakat dengan pola transaksi yang aman dan nyaman melalui *digital banking*¹⁴.

Tantangan yang cukup sulit bagi lembaga keuangan di era ini adalah menghadapi bermunculannya perusahaan *startup* dan perusahaan non konvensional. Perusahaan-perusahaan tersebut mendayagunakan teknologi digital dalam menciptakan produk baru untuk menjangkau masyarakat luas. Lembaga perbankan harus mengadopsi teknologi digital dalam menghadapi persaingan tersebut. Dari data survei Delloitte (2018) menyatakan bahwa sekitar 47% masyarakat Indonesia menyukai transaksi *online* dan *mobile*, sedangkan pengguna digital *adventurers* sebesar 18% dengan melakukan transaksi via ponsel Terdata

¹² Herni Aning Subandini, "Mengenal Bank Digital, Layanan Perbankan Jaman Now," *Bahasan.Id*, 2018.

¹³ Permata Bank, "Solusi Layanan Perbankan Di Berbagai Bidang Usaha Dalam Era Digital" (Jakarta, 2020).

¹⁴ Kompasiana, "Masa Depan Industri Keuangan Dan Perbankan Di Era Digital Ekonomi," *Kompasiana.Com*, November 8, 2017.

pengguna ponsel pintardi tahun 2020 mencapai 81,87 juta (Statista) atau berkisar 30% dari masyarakat Indonesia. Lembaga perbankan Indonesia menempatkan *mobile banking* (mencapai 86%) sebagai salah satu strategi digital banking. Aplikasi ponsel dapat digunakan untuk mendapatkan nasabah dengan proses E-KYC (*Know Your Customer*). Proses KYC merupakan prosedur yang dilakukan lembaga keuangan untuk calon nasabah secara online. Teknologi E-KYC ini mempermudah akuisisi nasabah. Pengambilan data dan dokumen calon nasabah dapat dilakukan dengan teknologi pengenalan karakter optic (OCR) dan interaksi dapat dilakukan dengan *video call*. Pengembangan produk digital dengan tujuan kecepatan dan responsif sesuai tuntutan pelanggan adalah dengan mengadopsi pendekatan *DevOps* untuk mempersingkat *time to market*. Tata Consulting Services mengemukakan bahwa studi kasus adopsi *DevOps* mampu memotong jangka waktu 12-15 bulan menjadi 6 bulan (dari awal pengembangan produk sampai ke nasabah). Teknologi digital *Artificial Intelligence* (AI) dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Chatbot merupakan penerapan dari AI yang mampu meningkatkan kualitas layanan nasabah. Lembaga perbankan dapat memanfaatkan *Analytics* dalam membedakan pendekatan keputusan yang harus diambil untuk nasabah berisiko tinggi dan rendah sewaktu berhadapan dengan tagihan bermasalah¹⁵.

Perkembangan industri perbankan yang sedang pesat diiringi dengan kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan teknologi untuk menciptakan teknologi yang tinggi. Strategi kolaborasi tersebut mampu menciptakan entitas yang lebih kuat dan luas karena perusahaan teknologi selalu memiliki inovasi baru, sedangkan lembaga keuangan mempunyai kepercayaan yang besar dari masyarakat. Lembaga keuangan menghadapi tantangan agar mampu membangun lingkungan finansial sehingga calon nasabah dan nasabah dapat menikmati layanan keuangan digital dengan optimal. Keinginan dan kebutuhan masyarakat yang konsumtif mendorong untuk menggunakan layanan keuangan digital. Komunitas masyarakat konsumtif ini sangat membutuhkan pelayanan yang prima, cepat dan tidak bertele-tele¹⁶.

Bank Indonesia memberikan definisi tentang *financial technology*, yang merupakan gabungan antara teknologi dan jasa keuangan mengubah model bisnis konvensional menjadi moderat. Beberapa kemudahan layanan finansial antara lain sebagai berikut :

¹⁵ Lintasartablog, "4Teknologi Digital Yang Dapat Diadopsi Industri Perbankan," 2020.

¹⁶ Id Pay, Easy.co, "Masa Depan Perbankan : Fintech Atau Techfin" (Jakarta, 2021).



1. Layanan finansial menjadi mudah
2. Usaha kecil dan menengah mudah mendapatkan modal usaha dengan margin ringan
3. *Support* terhadap inklusi keuangan.

Dewan Nasional Keuangan Inklusif (DKNI) di tahun 2019 memasang target 75% harus tercapai inklusi keuangan, namun hanya 49% tercapai. Dengan adanya *financial technology* dapat membantu tercapainya target inklusi keuangan karena dapat mengakses seluruh lapisan masyarakat yang mempunyai jaringan internet¹⁷.

Lembaga keuangan bank syariah turut serta beradaptasi dan berinovasi teknologi agar mampubersaing. Adaptasi *digital banking* dengan pengelolaan berbasis syariah menjadi keunggulan bank syariah. Bank syariah harus mampu bersaing dengan bank-bank konvensional yang telah menggunakan lebih dahulu digital banking, jika tidak maka akan terjadi *disruptive innovation*, yakni pasar dengan teknologi lama akan tergerus dengan suatu inovasi baru yang akan memunculkan pasar baru. Bank syariah harus mengembangkan produk dan fasilitas yang mengarah kepada *digital banking*. Bank syariah harus dapat dan mampu menciptakan kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan bagi nasabah dan masyarakat luas. Bank syariah harus berinvestasi menciptakan layanan berbasis teknologi yang lebih maju di era digital economy. Bank syariah harus mengedepankan dan menciptakan produk yang kompetitif kepada nasabah. Dengan demikian, bank syariah akan dapat merangkul masyarakat dalam meraup dana pihak ketiga dan pembiayaan¹⁸.

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) merupakan salah satu bank syariah yang tergabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah dikukuhkan pada awal Februari 2021, yang telah menggunakan teknologi digital dengan aplikasi i-kurma sejak tahun 2019. Aplikasi digital i-kurma dikembangkan menjadi aplikasi online Salam Digital pada 17 November 2020.

Pada Juni 2020, BRIS mengalami peningkatan dalam menyalurkan pembiayaan mikro untuk UMKM sebesar 150 persen dibandingkan tahun sebelumnya sejak adanya aplikasi i-kurna. Adapun peluncuran Aplikasi Salam digital pada bulan November 2020. Aplikasi ini memudahkan para *marketer* dalam memasarkan produk pembiayaan terutama tahapan pengajuan pembiayaan. Penyaluran pembiayaan mikro untuk UMKM ini mencapai

¹⁷ Dewaweb.com, "Mengenal Fintech, Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital," 2021.

¹⁸ Pkebs.FEB.ugm.ac.id, "Digital Economy, Digital Banking Dan Islamic Bank," FEB UGM, 2018.

Rp. 9,5 triliun sampai dengan bulan Juni 2020. Proses pengajuan pembiayaan lebih sulit dan memakan waktu lama sebelum adanya inovasi aplikasi pembiayaan digital. Para *marketer* lebih hemat dalam penggunaan waktu, tenaga dan biaya dalam menyelesaikan pekerjaan karena tidak mengharuskan menyelesaikan di kantor BRIS.

Pengembangan inovasi digital ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan penyaluran pembiayaan. Aplikasi Salam Digital sebagai bentuk penyempurnaan percepatan proses pelayanan dalam pembiayaan sesuai prinsip syariah. Pada masa pandemic virus Covid-19 ini, aplikasi Salam Digital menjadi solusi terbaik dalam mengajukan permohonan pembiayaan tanpa harus keluar rumah. Salam Digital memberikan alternative pembiayaan consumer dan mikro dengan mengakses melalui website. Menu Salam Digital terdapat di menu awal BRIS online. Calon nasabah hanya memasukkan data pribadi sesuai kartu identitas yang berlaku. BRIS menghubungkan Salam Digital dengan i-Kurma agar dapat mempercepat waktu pencairan pembiayaan. Calon nasabah mengisi data dan petugas pemasaran akan melakukan survei lapangan atau *Check On the Spot* (COS), lalu petugas melakukan proses langsung lewat i-Kurma. Dalam wawancara dan diskusi dengan pihak informan BRIS, dengan adanya aplikasi i-Kurma Digital telah mampu meningkatkan target pencairan pembiayaan menjadi berkisar 300%. Dengan adanya penyempurnaan aplikasi digital menjadi Salam Digital sangat diharapkan akan lebih meningkatkan target pembiayaan karena aplikasi Salam Digital bersifat menyempurnakan percepatan proses sampai dengan pencairan pembiayaan.

Proses penggunaan aplikasi Salam Digital adalah sebagai berikut:

1. Calon nasabah mengakses melalui aplikasi BRIS *online*
2. Calon nasabah mengisi data pribadi sesuai kartu identitas yang berlaku
3. Calon nasabah memilih jenis pembiayaan yang dibutuhkan
4. Petugas pemasaran akan melakukan survei lapangan
5. Setelah survei, petugas pemasaran langsung memproses lewat i-Kurma (untuk mempercepat pencairan)

Dengan adanya pengembangan inovasi teknologi digital ini menjadikan BRIS resmi naik kelas mejadi Bank Buku 3 dan mendapatkan penghargaan dari banyak pihak. BRIS berkomitmen selalu meningkatkan pelayanan dan memperluas inklusi keuangan masyarakat, khususnya di masa pandemi ini.

Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) menegaskan kepada lembaga keuangan yang telah menggunakan teknologi digital dalam pembiayaan untuk mempersiapkan infrastruktur *electronic Know Your Customer (e-KYC)*. Pembiayaan dengan menggunakan aplikasi digital memiliki resiko yang cukup tinggi, terutama berkaitan dengan kejahatan nasabah. Lembaga keuangan terutama perbankan harus hati-hati dan waspada dalam melakukan cek silang atau *cross check* terhadap data nasabah seperti KTP dan Kartu Keluarga. Kejahatan elektronik dapat dihindari dengan melakukan pengecekan secara seksama dan *biometric*. Pengembangan aplikasi digital dalam pembiayaan harus melakukan update data. Dalam hal ini bagian IT Audit harus melakukan *cross check* yang mutakhir. Inovasi menggunakan aplikasi digital dengan melakukan tanda tangan pembiayaan secara digital, pengenalan produk secara virtual 3D, proses pembiayaan tanpa tatap muka. Pengembangan infrastruktur e-KYC dalam pembiayaan dengan menggunakan *asset registry*. Bagian pembiayaan harus teliti dalam verifikasi data, nomor telepon, riwayat pembiayaan calon nasabah dan daftar aset agunan agar terhindar dari duplikasi pembiayaan¹⁹.

Lembaga keuangan bank harus bekerjasama perusahaan teknologi dalam memberikan keamanan untuk setiap transaksi yang dilakukan yakni dengan cara aktifitas *online* harus dihubungkan dengan *offline*. Bank harus menggunakan analisis berbasis data dalam menetapkan kebutuhan nasabah atau calon nasabah, perilaku dan keinginan masyarakat. Industri perbankan mempunyai tantangan yang cukup besar tidak hanya antar bank tetapi bersaing dengan perusahaan teknologi keuangan lain, terutama dalam hal keamanan dan kenyamanan bertransaksi.

Dengan adanya pengembangan inovasi pembiayaan digital, diharapkan BRIS mampu melakukan pengembangan di bidang teknologi dalam melayani nasabah dan dapat mencapai portofolia pembayaran sebagai sumber income BRIS. Peningkatan portofolio akan selaras dengan bertambahnya profit usaha dan berimbas memperluas memiliki investasi jangka panjang.

Secara luas pengembangan inovasi pembiayaan digital adalah:

- a. Mampu menggantikan peran manusia dalam kegiatan dan proses.
- b. Memperkuat peran manusia dengan mampu menyajikan informasi suatu proses

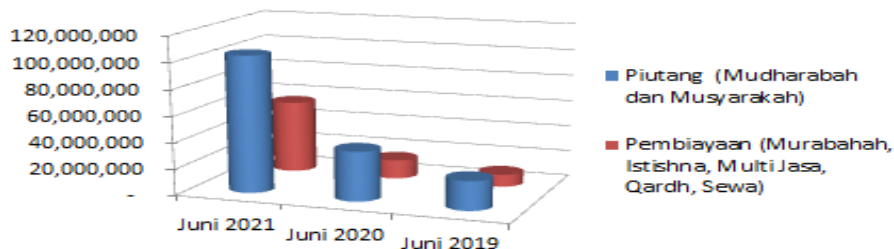
¹⁹ Aziz Rahardian, "Masuki Era Pembiayaan Digital, Leasing Harus Siap Hadapi Nasabah Nakal," *Bisnis.Com*, 2021.

c. Dapat melakukan restrukturisasi terhadap peran manusia yakni dalam merubah sekumpulan proses.

Implementasi aplikasi digital di BRIS ini diharapkan dapat menjangkau setiap elemen masyarakat, khususnya daerah Terdepan, Terluar dan Terpencil (3T).

Berikut disampaikan data triwulan piutang dan pembiayaan Bank Rakyat Indonesia yang terpublikasi triwulan dari bulan Juni 2019, Juni 2020 dan Juni 2021.

Data Aset Triwulan Piutang dan Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah



Dari data tersebut diatas terlihat terjadi peningkatan setiap tahun (dari 2019 sampai dengan 2021) untuk jenis pembiayaan (mudharabah dan musyarakah) dan piutang berupa murabahah, istishna, multi jasa, qardh dan sewa. Data memperlihatkan adanya kenaikan piutang pada Juni 2020 sebanyak 70 persen dari data bulan Juni 2019. Sedangkan di bulan Juni 2020, pada jenis pembiayaan terdapat kenaikan 58 persen dari bulan Juni 2019.

Peningkatan yang sangat signifikan terjadi pada bulan Juni 2021 terjadi kenaikan piutang sebesar 174,80 persen dari bulan Juni 2020. Data pada jenis pembiayaan terjadi lonjakan sangat tinggi di bulan Juni 2021 senilai 277 persen dari bulan Juni 2020. Hal ini disebabkan oleh adanya aplikasi i-kurma digital yang diluncurkan pada tahun 2019 dan selanjutnya di bulan November 2020 dikembangkan inovasi menjadi aplikasi Salam Digital. Situasi dan kondisi pandemic tidak mempengaruhi pertumbuhan aset piutang dan pembiayaan BRIS. Dengan kata lain, pengaruh aplikasi digital dan pengembangan inovasi digital sangat signifikan terhadap piutang dan pembiayaan BRIS.

Peningkatan omset pada pembiayaan juga dipengaruhi kualitas oleh layanan (*service quality*) BRIS yang baik, mudah, cepat tanggap atau *fast response* dan efisien. Pelayanan yang terbaik terhadap nasabah menjadi *plus point* suatu lembaga keuangan bank syariah dan

menjaga loyalitas nasabah serta kredibilitas bank. Dengan adanya pengembangan inovasi aplikasi digital i-kurma ke aplikasi Salam pada Bank Rakyat Indonesia Syariah mampu memberikan banyak kemudahan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal bagi nasabah.

Pengembangan inovasi aplikasi Salam digital ini merupakan kemajuan teknologi yang memudahkan nasabah mengetahui dengan cepat Analisis SWOT berkenaan dengan produk pembiayaan BRIS sampai dengan skema akad yang digunakan untuk jenis usaha nasabah. Implementasi teknologi digital ini diharapkan dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat dan dapat menikmati akses terhadap layanan tersebut.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian dengan judul: *Pengembangan Inovasi Digital Pada pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah* menemukan indikasi masyarakat terutama komunitas konsumtif sangat antusias dengan adanya pembiayaan menggunakan inovasi digital di Bank Rakyat Indonesia Syariah. Penggunaan aplikasi digital dan pengembangan inovasi digital mampu meningkatkan target pencairan pembiayaan berkisar 300% dari sebelumnya. Dalam mengatasi kelemahan atau dampak negatif dari *digital banking* ini yaitu dengan cara mengkombinasikan dan mengkolaborasikan analisis data *online* dan *offline* dari calon nasabah. BRIS melakukan survei terhadap nasabah tetap menghubungkan aplikasi Salam Digital dan aplikasi i-Kurma. Hal ini bertujuan untuk mempercepat pencairan dana pembiayaan dengan tetap memperoleh data yang akurat akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- (APPI), Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia., Ahmad (Reporter) Ghifari, and Herlina Kartika (Editor) Dewi. "Banyak Perusahaan Yang Belum Pakai Teknologi Digital." *Kontan.Co.Id. News Data Financial Tools*. 2021.
- Academy, Warta Ekonomi. "Regulasi Digital Bank 4.0 Dan Fintech Pada Era Revolusi Industri 4.0." *Warta Ekonomi.Co.Id*. 2020.
- Bank, Permata. "Solusi Layanan Perbankan Di Berbagai Bidang Usaha Dalam Era Digital." Jakarta, 2020.
- Dewaweb.com. "Mengenal Fintech, Sistem Finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital," 2021.
- Fabris, N. "Cashless Society-The Future of Money or a Utopia." *Journal Banking Theory and Practice* 8 (1) (2019): 53–66.
- Fuad, Hassan. *Teknologi Dan Dampak Kebudayaan. Tantangan Dalam Laju Teknologi Orasi Ilmiah Dies Natalis Institut Teknologi Sepuluh Nopember Ke-39, Diunduh 12 Mei 2016, Dalam Zkarnain, Tripod.Com/Its-Zhtm*. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya, 1999.
- K, Schwab. "The Fourth Industrial Revolution." New York: World Economic Forum, 2016.
- Kompasiana. "Masa Depan Industri Keuangan Dan Perbankan Di Era Digital Ekonomi." *Kompasiana.Com*. November 8, 2017.
- L, Sainio, Ritala P, Hurmelinna, and Laukkanen. "Constituents of Radical Innovation. Exploring the Role of Strategic Orientations and Market Uncertainty Technovation," 2012.
- Lintasartablog. "4Teknologi Digital Yang Dapat Diadopsi Industri Perbankan." 2020.
- M, Thomas. *Digital Education and Learning Series*. London: Macmillan Publishers, Ltd., 2016.
- Manggalani, RR. Ukirsari. "Lebih Sempel, Pengajuan Pembiayaan Kendaraan Kini Bisa Lewat Aplikasi." *Suara.Com*. 2020.
- Media, MNC. "MNC, Guna Usaha Garap Aplikasi Pembiayaan Siap Haji, Hary Tanoesoedibjo Dorong Transformasi Digital." *Sindonews.Com (Ekbis)*. 2021.
- Pay, Easy.co, Id. "Masa Depan Perbankan : Fintech Atau Techfin." Jakarta, 2021.
- Pkebs.FEB.ugm.ac.id. "Digital Economy, Digital Banking Dan Islamic Bank." FEB UGM, 2018.
- Rahardian, Aziz. "Masuki Era Pembiayaan Digital, Leasing Harus Siap Hadapi Nasabah Nakal." *Bisnis.Com*. 2021.
- S, Nambisan, Lyytinen K, Majchrzak A, and Song M. "Digital Innovation Management: Reinventing Innovation Research in a Digital World," 2017.
- Subandini, Herni Aning. "Mengenal Bank Digital, Layanan Perbankan Jaman Now." *Bahasan.Id*. 2018.
- Suryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- T.D., Schwartzbeck, and Wolf M.A. *The Digital Learning Imperative: How Technology and Teaching Meet Today's Education Challenges*. New York: Alliance for Excellent Education, 2012.