

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi *digital banking* menjadi isu yang krusial dalam industri perbankan saat ini. Perkembangan digital telah mengubah paradigma bisnis dan proses transaksi masyarakat. Pelanggan kini lebih mengutamakan pengalaman yang mulus dan layanan yang nyaman, serta mendapatkan informasi tentang produk dan layanan dengan efektif melalui perangkat *smartphone* mereka. Pemahaman akan nilai revolusi digital mengakibatkan bank komersial tidak lagi mengadopsi model tradisional yang bergantung pada keberadaan cabang fisik. (Nguyen, 2020). Peningkatan akses internet dan penetrasi jaringan di berbagai negara telah mengakibatkan perubahan mendasar dalam industri perbankan dan sektor keuangan, yang kemudian melahirkan konsep bank digital. Bank digital merujuk pada pemanfaatan teknologi untuk memberikan pengalaman transaksi perbankan yang mulus dan praktis bagi pengguna (Sardana, 2018).

Transformasi digital dalam sektor perbankan menekankan pada layanan keuangan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan mengembangkan akses ke sektor UMKM. Bank investasi tradisional merasa tidak nyaman dengan perubahan dan kemajuan yang ditimbulkan oleh perusahaan *fintech* dan teknologi, sehingga mereka mengadaptasi operasi mereka dengan memperluas *platform* inti mereka untuk mencakup layanan

perbankan komersial dan ritel. Disisi lain, Bank ritel konvensional dengan cepat mengubah model bisnis mereka menuju mobilisasi digital untuk keuntungan, seperti proses yang lebih aman. Adanya Bank digital ini didukung Perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan Bank dan perkembangan layanan berbasis digital mendorong bank untuk terus mengembangkan dan berinovasi dalam memberikan layanan digital. Dibutuhkan ruang inovasi agar Bank dapat menyediakan layanan yang komprehensif kepada nasabah, tetapi harus diperhatikan dalam aspek manajemen risiko, keamanan data nasabah, dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum perlu digantikan dengan regulasi baru melalui POJK.

Pengalaman perbankan yang disesuaikan dengan kebutuhan unik pelanggan diperkuat oleh kekuatan hukum dan orientasi pada pelanggan yang sudah ada. Hampir semua bank konvensional telah berkolaborasi dengan perusahaan *fintech* baru di pasar dengan mengintegrasikan teknologi canggih yang baru-baru ini muncul. Perbankan Syariah memiliki peran yang sangat penting, tercermin dari pangsa pasar integritas keuangan Syariah yang menempati posisi tertinggi dengan rasio komposisi sebesar 9,06%. Digitalisasi produk perbankan Syariah diperkirakan akan memberikan dampak positif. Peningkatan ini dapat berkontribusi pada peningkatan indeks literasi dan inklusi keuangan Syariah.

Potensi di Indonesia dengan populasi muslim sebanyak 231 juta jiwa atau setara dengan 82% dari total populasi menjadi peluang besar bagi industri perbankan Syariah. Namun, disayangkan bahwa sebagian besar dari jumlah tersebut belum terjangkau oleh perbankan syariah karena berbagai keterbatasan seperti jarak dan akses transportasi. Meskipun Indonesia memiliki populasi muslim terbesar di dunia dan pertumbuhan lembaga pendidikan berbasis Islam yang signifikan, namun pangsa pasar yang dimiliki

oleh Bank Syariah masih terbilang rendah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Februari 2022, pangsa pasar perbankan syariah hanya mencapai 6,65%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank konvensional masih mendominasi sebagian besar pangsa pasar industri perbankan di Indonesia, yakni sebesar 93,35 persen.

Pembiayaan berbasis teknologi informasi sesuai prinsip Syariah di Indonesia telah diatur dalam fatwa DSN-MUI Nomor 117/DSN-MUI/II/2018. Fatwa ini menjelaskan bahwa layanan tersebut adalah penyelenggaraan jasa keuangan yang menghubungkan pemberi dan penerima pembiayaan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet, sesuai dengan prinsip Syariah. Sekian banyak keuntungan dari penggunaan *internet banking*, salah satunya dapat dilihat dari banyaknya tenaga dan waktu yang dapat dihemat, karena penggunaan internet banking yang dapat dilakukan di mana dan kapan saja selama pengguna memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan internet banking tersebut. (Bangkara, 2016)

Dalam Industri perbankan Syariah menghadirkan inovasi dan investasi terhadap produk yang dipasarkan dengan berbagai kelebihan yang membuat tingkat kepuasan masyarakat meningkat diantaranya adalah layanan *digital banking*. Teknologi *digital banking* diharapkan memudahkan konsumen dalam melakukan registrasi rekening, penutupan rekening, bertransaksi melalui *e-commerce*, uang elektronik serta mendapatkan informasi seputar Bank (Nih wik, 2020).

Saat ini Indonesia sudah kehadiran Bank digital Syariah yakni Bank Aladin Syariah, Hijrah Syariah, Nano Bank Syariah, dan Bank jago Syariah yang merupakan unit dari *GoTo* dan melebarkan ke ekosistem bisnis syariah. Dengan dipilihnya objek penelitian ini karena hanya bank tersebut yang menghabiskan diri bagian dari bank dan unit usaha Syariah yang masih jauh lebih rendah yang di bawah bank konvensional yang mana tidak jauh lurus dengan jumlah muslim yang ada di Indonesia. Maka yang

yang diharapkan dapat mengguli Bank Bank digital lain di industri yang masa kini maupun yang akan datang.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pada produk perbankan syariah masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satunya adalah kurangnya penyebaran informasi mengenai produk digital yang dimiliki oleh bank syariah akibat keterbatasan promosi dan sosialisasi. Selain itu, terdapat keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia di Bank Syariah yang memiliki pemahaman mendalam tentang proses bisnis perbankan digital. Adanya keraguan terhadap pemenuhan penerapan prinsip syariah pada akad digital dan keandalan infrastruktur pendukung lainnya (Arif, 2022).

Kemunculan Bank digital mendorong kebutuhan pada konsumen untuk kecepatan pada layanan perbankan agar mendapat akses layanan pada perbankan yang ada. Masuk *fintech* ke sektor keuangan pada pasar lintas batas geografis yang sangat meningkat. (Kemenkeu, 2022) Perbankan Digital merupakan layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*).

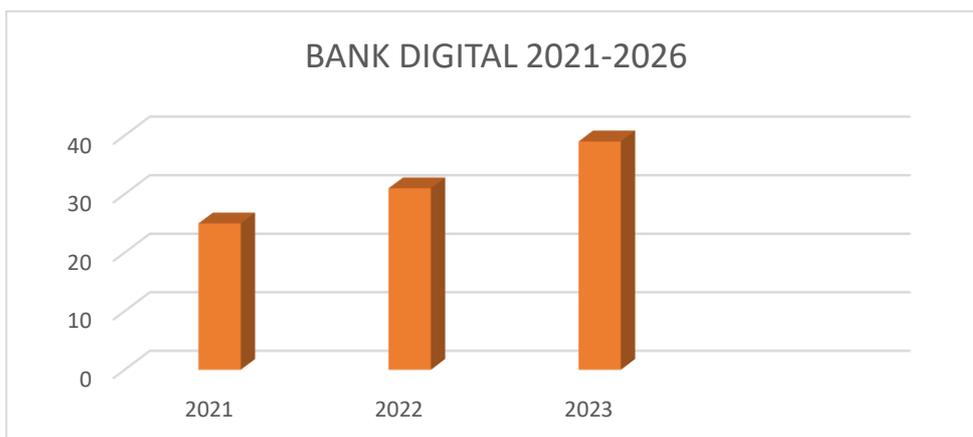
Lingkungan strategis memberikan informasi mengenai peluang (*push factors*) dan tantangan dalam transformasi digital. Digitalisasi perbankan diperkuat oleh berbagai faktor pendorong pengembangan bank digital di Indonesia. Indonesia memiliki potensi besar dalam menyerap arus digitalisasi. Faktor pendorong tersebut tercermin dalam tiga aspek utama, yaitu peluang digital, perilaku digital, dan transaksi digital. Peluang digital mencakup potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan jumlah konsumen. Perilaku digital mencakup kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi

mobile. Transaksi digital mencakup transaksi perdagangan *online (e-commerce)*, transaksi perbankan digital, penggunaan uang elektronik, dan penurunan jumlah kantor cabang Bank.

Saat ini, bank mulai mengembangkan fungsi perbankan digitalnya. Digitalisasi bank tersebut dalam penyampaian program dan *website*, tetapi juga cabang bank di Indonesia. Untuk pembukaan rekening kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Kehadiran perbankan digital menjadi solusi bagi permasalahan perbankan yang memakan banyak waktu. Dengan digitalisasi, industri perbankan telah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan (www.jaringanprima.co.id)

Hal tersebut menjadi motivasi Bank untuk menyediakan mekanisme yang sesuai agar dana dapat berputar dengan aman di tengah pandemi ini. Bank digital menjadi solusi yang tepat karena potensi dan perkembangannya dinilai sangat besar dengan pertumbuhan aktivitas online yang tinggi. Sebagian besar bank saat ini telah mengembangkan mobile banking untuk layanan seperti transfer dan pembayaran, tetapi Bank konvensional masih mengandalkan kantor cabang. Di sisi lain, Bank digital memberikan layanan sepenuhnya daring, terintegrasi dengan ekosistem digital yang komprehensif, sehingga mudah diakses.

Tabel 1.1 Proyeksi Penggunaan Memiliki Rekening



Sumber: diolah oleh finder.com, 7 Oktober 2021

Menurut proyeksi dari Finder.com pada tahun 2022, jumlah pengguna bank digital di Indonesia diperkirakan mencapai 31% atau sekitar 59.969.877 orang. Proyeksi menunjukkan bahwa angka ini akan terus meningkat menjadi 39% atau sekitar 74.785.062 pada tahun 2026. Bank-bank berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan harapan nasabah, sehingga beberapa bank melakukan perubahan besar-besaran, termasuk dalam hal transformasi digital. Perbankan digital yang awalnya hanya menyediakan fungsi transaksi standar, kini telah berkembang menjadi platform yang menawarkan berbagai fitur, seperti pembukaan rekening tabungan dan investasi, penarikan tanpa kartu, penukaran poin, kegiatan belanja, dan berbagai jenis transaksi lainnya. Ketika terjadi perubahan teknologi, dalam hal ini perubahan aplikasi, selalu muncul dua pertanyaan, yaitu apakah aplikasi menjadi lebih baik atau lebih buruk atau lebih diinginkan atau lebih tidak diinginkan. (Mufarih, 2020)

Dalam *transformasi* Bank digital Syariah, keamanan menjadi aspek yang sangat penting, terutama keamanan siber dalam layanan perbankan digital. Bank digital adalah hal yang relatif baru bagi masyarakat, oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi perbankan, aspek keamanan Bank digital Syariah, dan strategi perbankan konvensional dalam beralih menjadi Bank digital.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam mengenai Bank digital, walaupun sudah banyak penelitian yang membahas perkembangan digitalisasi perbankan, namun disini peneliti ingin menjawab pertanyaan yang muncul sendiri, maka peneliti dari itu, penelitian akan menyusun penelitian dan mengikat topik penelitian yang terkait dengan judul ***“ANALISIS TRANSFORMASI DAN STRATEGI PERBANKAN MAINSTREAM MENJADI BANK DIGITAL DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Transformasi Perbankan *Mainstream* Terhadap Bank Digital Menurut Perspektif Ekonomi Islam?
2. Apa Faktor yang mempengaruhi perubahan perbankan *mainstream* menjadi digital banking?
3. Bagaimana Keamanan dalam perbankan *mainstream* menjadi Bank digital?
4. Bagaimana Strategi perbankan *Mainstream* menjadi Bank digital menurut Ekonomi Islam?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian secara empiris adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana transformasi terhadap digitalisasi menurut perspektif ekonomi Islam.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor yang mempengaruhi perubahan perbankan *mainstream* menjadi Bank digital.
3. Untuk mengetahui bagaimana keamanan dalam perbankan *mainstream* menjadi Bank digital.
4. Untuk mengetahui bagaimana strategi Bank *mainstream* menjadi Bank digital perspektif ekonomi Islam.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas, maka penulis dapat memberikan dua macam kontribusi dari penelitian ini, yaitu teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian dapat menambahkan pengetahuan kepada pembaca mengenai transformasi perbankan menuju Bank digital.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata pada pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perubahan perbankan *mainstream* menjadi Bank digital perspektif ekonomi Islam.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Untuk menambah wawasan dan memberikan informasi mengenai perbankan *mainstream* menjadi Bank digital perspektif ekonomi Islam.
- b. Untuk mendapatkan pengetahuan terkait perkembangan transformasi perbankan menuju Bank digital.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dari beberapa masalah yang telah dibahas di atas masih bersifat umum sehingga diperlukan batasan masalah dalam pembahasan dengan tujuan untuk lebih terarah pada ruang lingkupnya dan permasalahan, maka penelitian akan memberikan ruang lingkup dan batasan penelitian pada **“ANALISIS TRANSFORMASI DAN STRATEGI PERBANKAN MAINSTREAM MENJADI BANK DIGITAL DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**

