

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi menciptakan tantangan dan peluang pada semua industri tanpa terkecuali, dari pesatnya perkembangan teknologi informasi membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era revolusi industri 4.0, dimana era ini ditandai dengan berkembangnya berbagai inovasi teknologi dalam mempermudah setiap kegiatan manusia hanya menggunakan handphone dengan dukungan internet dalam pengaksesannya. Dunia perbankan menjadi salah satu industri yang menjalankan semua kegiatan operasionalnya dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu melalui layanan digital perbankan, dimana layanan ini merupakan suatu kegiatan dalam perbankan yang menggunakan sarana elektronik melalui pemanfaatan tersebut kegiatan operasional menjadi lebih efektif, sehingga bisa memberi layanan yang maksimal.

Seperti halnya di semua bank Yunani yang memasuki masa transisi ke perbankan digital, ini memungkinkan memotong biaya operasional dan mengadopsi layanan yang lebih fleksibel.<sup>1</sup> Sementara perbankan digital diharapkan dapat mempengaruhi kinerja UMKM India dalam kemudahan bertransaksi.<sup>2</sup> Pemanfaatan teknologi dalam layanan keuangan sudah merubah industri perbankan dalam 4 aspek yaitu ekspektasi nasabah terhadap produk dan layanan, optimalisasi data dalam peningkatan kualitas produk dan layanan, kerja sama dengan bidang teknologi informasi, dan merubah model bisnis bank.<sup>3</sup> Pemanfaatan layanan digital bank bisa meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah melalui produk yang dipilih sehingga nasabah merasa puas akan proses yang mudah dan cepat dengan dukungan teknologi digital tersebut.

---

<sup>1</sup> Fotis Kitsios, Ioannis Giatsidis, and Maria Kamariotou, "Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services," *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7, no. 204 (2021): 1–14. 10.

<sup>2</sup> Bharat Kumar Meher et al., "The Impact of Digital Banking on the Growth of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in India: A Case Study," *Business: Theory and Practice* 22, no. 1 (2021): 18–28. 20.

<sup>3</sup> Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah," *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5 (2022): 29–45. 40.

Layanan digital I-Kurma ialah aplikasi yang dipergunakan oleh karyawan pembiayaan mikro untuk mempermudah proses pengajuan pembiayaan. Aplikasi I-Kurma ini ialah platform yang bisa didownload melalui playstore, I-Kurma (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani) I-nya sendiri bermakna instal yang berarti proses dalam memasukkan suatu program di dalam ruang penyimpanan agar bisa bekerja di bawah sistem operasi yang bersangkutan atau proses pemasangan perangkat lunak maupun perangkat keras sehingga mampu digunakan oleh sistem, I-Kurma memberikan fasilitas kepada nasabah dalam mempercepat layanan pembiayaan dan kemudahan dalam mendapatkan pembiayaan mikro dan KUR. Melalui aplikasi I-Kurma calon nasabah hanya perlu memberikan data identitas dan informasi tentang bisnisnya. Dalam waktu maksimal dua hari setelah pengajuan, keputusan dapat diberikan jika dokumen yang diperlukan sudah lengkap. Hal ini memungkinkan karena aplikasi ini terhubung secara online dengan Dukcapil dan OJK.<sup>4</sup> Sistem layanan I-Kurma sendiri tentunya memberikan kemudahan bagi pihak pemohon dalam memperoleh fasilitas pembiayaan dan juga pihak karyawan pembiayaan karena dengan terdapatnya aplikasi I-Kurma ini keberlangsungan pembiayaan mikro jauh lebih efektif dan efisien.

Peningkatan layanan kepada nasabah di era digital, BSI mengadopsi layanan pembiayaan I-Kurma milik BRI Syariah yang diluncurkan pada perayaan ulang tahun ke-11 pada bulan November 2019 lalu. Peningkatan peran perbankan pada penyaluran pembiayaan di era digital, Bank Indonesia mengeluarkan peraturan No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial yang dikategorikan ke dalam: (a) sistem pembayaran, (b) pendukung pasar, (c) manajemen investasi dan manajemen risiko, (d) pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal dan (e) jasa finansial lainnya.<sup>5</sup> BSI menyadari adanya tantangan dari fintech, maka dari itu aplikasi I-Kurma ini dibutuhkan dalam membantu pada produk pembiayaannya yang dipergunakan untuk mempercepat proses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah guna menuju transformasi

---

<sup>4</sup> Novy Lumanauw, "Kisah Tenaga Pemasar BRI Syariah: Pekerjaan Lebih Efisien Menggunakan Aplikasi I-Kurma," 2020, <https://investor.id/finance/217487/pekerjaan-lebih-efisien-menggunakan-aplikasi-ikurma>.

<sup>5</sup> Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial," 2017, [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi\\_191217.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_191217.aspx).

digital yang bisa meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan sistematis dalam penggunaannya.

Fungsi bank sebagai penyalur dana (pembiayaan) memberikan peran penting bagi bank karena merupakan sumber pendapatan dari bank itu sendiri, dengan ini bank bisa mendapatkan bagi hasil atau keuntungan dari pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah. Fungsi bank yang satu ini sangat diminati karena berbagai jenis pembiayaan yang tersedia seperti: pembiayaan modal kerja, pembiayaan konsumtif, dan lain sebagainya dengan penggunaan akad sesuai jenis pembiayaan yang dipilih. Salah satunya pada penyaluran pembiayaan mikro untuk pelaku UMKM dengan tujuan memberikan manfaat dalam membantu pengembangan usaha calon nasabah dengan maksud meningkatkan pendapatan nasabah dari penyaluran pembiayaan mikro tersebut.

Kegiatan penyaluran pembiayaan kepada calon nasabah tentunya bank melakukan studi kelayakan berupa analisis data calon nasabah kemudian dilanjutkan survey untuk membuktikan data tersebut benar atau tidaknya, hal ini penting dilaksanakan untuk meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah dan juga untuk menilai kelayakan usaha calon nasabah, setelah itu dilanjutkan pemutusan pembiayaan sampai akhirnya proses pencairan. Pada saat pencairan pembiayaan, sebenarnya awal munculnya permasalahan pembiayaan baru saja dimulai baik itu yang disebabkan dari faktor eksternal maupun faktor internalnya sendiri. Bank juga harus menjalankan prinsip kehati-hatian, prinsip ini mengungkapkan bahwasanya bank tersebut dalam melaksanakan fungsi dan operasionalnya dengan cara yang tidak nasabah dan bank tetap dalam kategori sehat.

Keberadaan BRI Syariah KCP Pati, penyebab permasalahan pembiayaan dari faktor eksternal diantaranya: itikat baik dari nasabah yang kurang saat membayar angsuran, side streaming dari nasabah atau salah dalam mempergunakan dana pembiayaan yang tidak sesuai perjanjian di awal saat mengajukan, mengembalikan pokok angsuran yang macet, kegagalan usaha nasabah. Permasalahan pembiayaan dari faktor internal diantaranya: pertumbuhan pembiayaan yang berlebih, menyalahi prosedur, lemahnya pemantauan pembiayaan.<sup>6</sup> Dari permasalahan pembiayaan di BRI Syariah KCP Pati diakibatkan dari dua faktor yaitu faktor

---

<sup>6</sup> Ah Ulfan Aris, "Analisis Prosedur Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pati," *Repository IAIN Kudus, Skripsi, STAIN Kudus*, 2017. 75.

eksternal dan faktor internal, dari pihak internal perlu adanya peningkatan monitoring untuk menjaga agar pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah bisa berjalan sesuai perjanjian yang dibuat sebelumnya, kemudian dari pihak eksternal bisa meningkatkan kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai kreditur dengan membayar angsuran sesuai waktu. Hal tersebut bisa menjadikan pembiayaan berjalan baik sesuai harapan sebelumnya.

Eksistensi Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah KCP Pati, menurut salah satu mantan pegawainya yaitu Ibu D, permasalahan pembiayaan yang dihadapi BNIS KCP Pati adalah pembayaran angsuran yang tidak lancar hal ini disebabkan nasabah itu sendiri karena tidak bisa membayar angsuran, maka solusi pertama akan diberikan peringatan baik itu secara langsung dengan mendatangi rumah nasabah atau lewat nomor handphone yang tertera di formulir pengajuan pembiayaan, dan apabila tetap tidak bisa membayar angsuran setelah diberi peringatan maka jalan satu-satunya yaitu pelelangan agunan milik nasabah karena nasabah sudah paham akan konsekuensi tersebut ketika tidak bisa membayar angsuran.

Lebih lanjut pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Pati menurut Ibu A salah satu mantan pegawai BSM KC Pati permasalahan pada pembiayaannya yaitu usaha nasabah mengalami penurunan, hal ini menyebabkan pendapatan nasabah juga ikut menurun maka akan berpengaruh terhadap pembayaran angsuran sehingga mempengaruhi kualitas pembiayaan di BSM KC Pati menjadi turun akibat adanya pembayaran angsuran yang kurang.

Tentunya dengan mengandalkan pemanfaatan teknologi digital yang muncul pada abad ke-21 yaitu revolusi 4.0, dimana digitalisasi dan otomatisasi menggabungkan internet. Industri 4.0 dapat diartikan sebagai periode industri di mana semua entitas di dalamnya dapat berkomunikasi secara kapanpun dan dimanapun dengan teknologi internet atau konsep penerapannya berfokus pada otomatisasi agar tujuan kreasi nilai baru tercapai. Revolusi 4.0 ini memunculkan pelayanan yang lebih lengkap dengan memanfaatkan layanan digital dan akses internet sebagai faktor pendukungnya. Masyarakat yang menerima akan hadirnya teknologi berfikir bagaimana cara membuka rekening, menabung hingga mengajukan pembiayaan dan menggunakan layanan bank lainnya bisa dilakukan dengan cara online, hal tersebutlah yang menjadi peluang bagi bank di era digital untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan minat nasabah dengan memberikan layanan sesuai apa yang nasabah butuhkan.

Penelitian terdahulu oleh Wahyu Noviantoro Dan Ulfa Febriani (2021) yang berjudul “*Efektivitas Aplikasi I-Kurma Dalam Proses Pemutusan Pemberian Pembiayaan di PT Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam*”, hasil penelitian menyebutkan aplikasi i-kurma membantu pemutusan pemberian pembiayaan dengan didukung berhasilnya sistem informasi pada aplikasi i-kurma tersebut.<sup>7</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Astri Furqani dan Rusnani (2020) yang berjudul “*Menelusuri Kesiapan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Menghadapi Revolusi 4.0*”, hasil penelitian menyebutkan kesiapan BMT NU Jawa Timur dalam era industri 4.0 saat ini dilihat dari 6 aspek yaitu: tantangan ekonomi, tantangan sosial, peningkatan kinerja virtual, tantangan teknis, tantangan lingkungan, tantangan politik dan aturan yang semuanya telah berjalan dengan sangat baik, perkembangan teknologi layanan yang dimiliki oleh BMT NU belum sepenuhnya familiar dikalangan pelanggan sehingga diperlukan peningkatan relationship management.<sup>8</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Trimulato, dkk (2022) dalam judul “*Linkage Bank Syariah Dan Fintech Syariah Penyaluran Pembiayaan Berbasis Digital Dan Risiko Pembiayaan*”, hasil penelitian menyebutkan linkage antara bank syariah dan fintech syariah dalam penyaluran pembiayaan berbasis digital bisa dijalankan dalam mengembangkan akses keuangan syariah masyarakat melalui kemitraan yang bersandar pada digital baik dalam pendanaan dan pembiayaan bagi pelaku usaha serta meminimalisir resiko yang mungkin terjadi seperti resiko pada pembiayaan.<sup>9</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Amri Yusuf, Florida Butarbutar, Japinal Sagala (2022) yang berjudul “*Optimalisasi*

---

<sup>7</sup> Wahyu Nofiantoro and Ulfa Febriani, “Efektivitas Aplikasi I-Kurma Dalam Proses Pemutusan Pemberian Pembiayaan Di PT Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam,” *Jurnal Vokasi Indonesia* 9, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.7454/jvi.v9i2.258>.

<sup>8</sup> Astri Furqani and Rusnani, “Menelusuri Kesiapan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0,” *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi* 10, no. 2 (2020): 140–58, <https://doi.org/10.24929/feb.v10i2.1219>.

<sup>9</sup> Trimulato, Zakiah Saidah Fitri, and Ibnu Qizam, “Linkage Bank Syariah Dan Fintech Syariah Penyaluran Pembiayaan Berbasis Digital Dan Risiko Pembiayaan,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 02 (2022): 1257–69, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4902>.

*Service Level Agreement Pembiayaan Mikro Dengan Aplikasi Briis Di Bank BRI Syariah KC Bekasi Menggunakan Pendekatan Metode Business Process Reengineering*". Hasil penelitian menyebutkan layanan digital briis pada proses pembiayaan mikro menjadi lebih cepat dari 12 hari menjadi 4 hari ini menjadikan level agreement telah tercapai dengan baik dan proses bisnis pembiayaan mikro menjadi lebih efektif dan efisien hal ini berpengaruh terhadap posisi jumlah karyawan yang semula 6 posisi menjadi 4 posisi.<sup>10</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Lucky ades tiyan, muhammad kurniawan, asriani, ahmad hazas syarif (2021) yang berjudul "*Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah*". Hasil penelitian menyebutkan fasilitas berbasis fintech pada web yang dimiliki bank syariah masih belum sepenuhnya digunakan karena dalam penyaluran pembiayaan masih berjalan manual, akan tetapi pada fintech yang dimiliki bank syariah difokuskan pada pelayanan nasabah pada operasionalnya.<sup>11</sup>

Keberadaan pembiayaan mikro di BSI KC Pati sebagai produk unggulan bagi para pelaku UMKM, tentunya BSI akan mengupayakan pelayanan yang terbaik dalam penyaluran pembiayaan apalagi di era 4.0 ini dengan bantuan teknologi yang ada. Adanya teknologi di era digital ini akan membuat pemasar dalam memproses pengajuan pembiayaan dengan lebih efektif dan efisien. Salah satunya dengan implementasi aplikasi I-Kurma yang dimiliki BSI KC Pati yaitu hanya dengan calon nasabah melengkapi dokumen yang diperlukan diantaranya fc KTP suami-istri, foto copy KK, foto copy NPWP, foto copy jaminan dan lain sebagainya, lalu pihak karyawan pembiayaan mikro memasukkan data, pendapatan calon nasabah dan jaminannya pada aplikasi I-Kurma tersebut. Aplikasi I-Kurma ini memudahkan proses pengajuan pembiayaan mikro yaitu dengan hanya menunggu selama dua hari sudah mendapat keputusan karena aplikasi ini sudah terhubung dengan OJK dan Dukcapil serta kemudahan pada fitur-fitur lainnya yang tersedia pada aplikasi tersebut.

---

<sup>10</sup> Amri Yusuf, Florida Butarbutar, and Japinal Sagala, "Optimalisasi Service Level Agreement Pembiayaan Mikro Cabang Bekasi Menggunakan Pendekatan Metode Business Process Reengineering," *Jurnal Indusrikrisna* 11, no. 2 (2022): 13–21.

<sup>11</sup> Lucky Ades Tiyan et al., "Aanalisis SWOT Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah," *Al-Mushrof: Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (2021): 56–75.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu beserta fenomena dan fakta yang telah dipaparkan tersebut, maka penulis tertarik meneliti tentang **“Implementasi Pemanfaatan Layanan Digital I-Kurma di Era Revolusi 4.0 Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro Pada Pelaku UMKM (Studi di Bsi KC Pati)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada prosedur penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM dengan menggunakan implementasi layanan digital I-Kurma sebagai solusi di era digital 4.0 di BSI KC Pati.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari penjabaran latar belakang tersebut, dapat dikemukakan rumusan masalah berikut ini:

1. Bagaimana implementasi layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM di BSI KC Pati?
2. Apa kehandalan layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM di BSI KC Pati?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan pemecahan masalah yang tergambar pada latar belakang dan rumusan masalah.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan riset ini ialah:

1. Untuk mengetahui implementasi layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM di BSI KC Pati.
2. Untuk mengetahui kehandalan layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM di BSI KC Pati.

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil riset ini diharap mempunyai beberapa manfaat baik secara teoritis ataupun secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil riset ini diharap bisa memberikan kontribusi berupa pemikiran serta bisa menjadi bahan rujukan bagi riset berikutnya yaitu temuan mengenai implementasi layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM.

2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi institusi pendidikan dan masyarakat, penelitian ini diharap bisa memberikan literatur tambahan yang dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait implementasi layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM.
  - b. Bagi lokasi penelitian, diharapkan dengan terdapatnya riset ini diharap bisa menjadi masukan dan saran dalam pengembangan sebuah aplikasi pembiayaan serupa ataupun berbeda, sehingga tercipta kinerja dan pelayanan yang lebih maksimal terkait layanan digital I-Kurma di era revolusi 4.0 dalam penyaluran pembiayaan mikro pada pelaku UMKM.
  - c. Bagi penelitian selanjutnya, diharap bisa menjadi bahan referensi yang relevan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### F. Sistematika Penulisan

Sistem penataan pada penulisan proposal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan gambaran umum terkait tiap bagian yang saling berhubungan, sehingga dapat memperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah yang bisa diketahui dengan mudah. Sistem pembahasan dalam proposal riset ini terdiri atas:

1. Bagian Awal
 

Bagian awal mencakup halaman judul, pengesahan majelis penguji, pernyataan keaslian, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi.
2. Bagian Isi
 

Bagian isi mencakup lima bab yang saling berkaitan, yakni:

**BAB I : Pendahuluan**  
 Pada bab ini menjabarkan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistem penulisan.

**BAB II : Kerangka Teori**  
 Pada bab ini mengungkapkan beberapa teori yang berkaitan dengan judul, penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai landasan penelitian dan kerangka berfikir.



**BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini mengungkapkan terkait jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.

**BAB V : Penutup**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

## 3. Bagian Akhir

Bagian akhir pada terdiri atas daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran.

