

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan pesat inovasi data, yang terlihat dengan hadirnya beberapa alat yang digunakan untuk komunikasi terbaru salah satunya ialah telepon seluler, dengan sendirinya telah mendorong peningkatan di bidang komunikasi yang luas, yang penting untuk segmen korespondensi. Yang mengakibatkan, gempuran informasi yang diperoleh dari media massa, baik berupa cetak hingga yang berupa elektronik, mulai dirasakan. Jika kita memahaminya, kita saat ini berada dalam lingkaran yang haus akan data yang dibawa oleh minat yang tinggi. Hal ini tentu akan mempengaruhi suatu individu, baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif. Yang harus paling diperhatikan ialah dampak yang bersifat negatif dari tingginya suatu perkembangan ini yang secara tidak langsung mempengaruhi dampak individu. Bisa ditekankan, selama beberapa tahun terakhir kemajuan media massa serta perputaran informasi yang ada di Indonesia sangat menakjubkan dan begitupun dengan dampak yang bersifat positif dan negatifnya yang beriringan semakin dirasakan.

Dengan kemajuan teknologi di dunia transaksi khususnya di industri perbankan, membuat perbankan untuk mulai memanfaatkan inovasi terkini berbasis komputer yang ditujukan untuk memudahkan transaksi nasabah, yang pada awalnya memberikan layanan kepada nasabah dengan tatap muka atau nasabah datang langsung ke kantor cabang bank yang ditelah disediakan oleh pihak bank yang dapat digunakan untuk investasi atau menabung menjadi efisien karena industri perbankan mulai memanfaatkan inovasi terkini berbasis PC serta kini dapat diakses melalui web hingga dengan “HP” menggunakan SMS sangat umum diberlakukan di perbankan.<sup>1</sup> Hal ini dikarenakan pihak bank mementingkan bahkan mengutamakan kenyamanan para nasabahnya dan untuk menarik para calon nasabah agar mau menabung atau berinvestasi di bank tersebut.

Teknologi maju yang memanfaatkan media digital belakangan begitu meluas dan merebak di Indonesia. Peningkatan

---

<sup>1</sup>Aan Ansori, ‘Sistem Informasi Perbankan Syariah’, *Banquesyar’i*, 4.1 (2018), 184–186.

teknologi informasi sangat cepat bilamana dibanding dengan bagian yang lainnya. Kemajuan TI tersebut juga telah mendorong transformasi pandangan di berbagai bidang tanpa terkecuali pada bidang ekonomi dan bisnis. Hal tersebut dapat dibayangkan karena TI telah mencapai tahap multi dimensi dan multi fungsi. Yang pada akhirnya akan berimbas pada kehidupan di generasi selanjutnya.<sup>2</sup>

Internet merupakan jaringan yang memiliki jangkauan mendunia. Jaringan internet menghubungkan PC, jaringan lokal, metropolitan, dan jaringan lingkup besar di seluruh dunia, sehingga PC dan jaringan komputer dapat saling mengirimkan data. Internet dengan mudah mampu menghubungkan PC dan jaringan PC di banyak negara dan kantor atau organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Melalui internet siapapun dapat mendapatkan berbagai jenis data dari tempat yang berbeda. Data yang diakses dapat berupa teks, suara, desain, maupun video. Media konferensi pun dapat dilakukan hanya dengan jaringan internet yang mumpuni. Dapat diterapkan pada sejumlah orang bahwa melakukan diskusi tidak perlu bertatap muka secara langsung cukup melalui layar PC masing-masing dan disini menjelaskan bahwa dengan semakin majunya teknologi, maka akan semakin mudah juga manusia menjalankan pekerjaannya.<sup>3</sup>

Pelayanan di bidang finansial berlandaskan teknologi berbasis digital sekarang berkembang begitu cepat seiring dengan adanya progres pada teknologi berbasis digital. Di bidang moneter, khususnya di bank mulai beralih dari bergantung pada kantor dan administrasi biasa menjadi administrasi aplikasi digital. Ini adalah perubahan atau sebuah transformasi yang tidak dapat dihindari di masa sekarang. Bank perlu untuk lebih fokus pada peningkatan inovasi yang lebih maju, bila tidak ingin ditinggalkan oleh nasabah yang lebih memilih untuk berpindah ke lembaga keuangan yang memanjakan keinginan nasabahnya.<sup>4</sup>

Di industri perbankan, peningkatan TI telah membatasi perusahaan untuk mengganti strategi bisnis dengan cara menempatkan teknologi menjadi komponen utama selama

---

<sup>2</sup>Amin Wahyudi, 'Penggunaan Teknologi Informasi di Dunia Bisnis dan Perbankan', *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 7.1 (2019), 12–19.

<sup>3</sup>Singgih Santoso dan Budi Sutedjo Dharma Oetomo, *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Kelas IX* (Jakarta: Pusat Perbukuan Kementerian Pendidikan Nasional, 2010), 17.

<sup>4</sup>Nur Kholis, 'Perbankan dalam Era Digital', *Economicus*, 9.1 (2018), 83.

pengembangan produk yang dimiliki bank dan jasa yang diberikan bank. Misalnya, pelayanan melalui ATM yakni *electronic transaction (e-banking)*, *internet banking* atau *phone banking*. Seperti halnya, sebagai jenis baru pelayanan transaksi yang bergantung pada inovasi teknologi yang tersedia secara efektif untuk seluruh nasabahnya. Beberapa lembaga keuangan milik negara terutama bank, telah lebih awal dan lebih terkonsentrasi dibanding dengan bidang atau unit perseroan lain pada bagian mengaplikasikan inovasi teknologi PC pada bagian pelayanan yang ditujukan kepada nasabah. Jasa ini diantaranya adalah pembayaran mekanis atau pemindahan aset melalui PC menggunakan sarana jaringan komunikasi informasinya, jasa pengambilan serta penyimpanan dana yang dilakukan secara otomatis menggunakan perantara ATM atau beberapa jenis kartu plastik *homebanking* dan *internet banking* maupun sarana servis lainnya. Sedikit contoh inovasi PC, diantaranya adalah mesin ATM, beberapa dari jenis kartu kredit, POS, sistem transfer dana elektronik, serta otomatisasi kliring.<sup>5</sup>

TI adalah dua kegunaan perangkat elektronik bila digabungkan menjadi satu dapat menjadi perangkat elektronik yang dimanfaatkan untuk berkomunikasi, menghitung, menulis, serta menyimpan. TI dibagi menjadi dua perangkat elektronik dengan kegunaan yang berbeda disetiap perangkat. Kegunaan yang pertama adalah sekumpulan perangkat elektronik yang dijadikan alat untuk berkomunikasi dan kegunaan kedua sebagai alat untuk menghitung, menulis, dan menyimpan. Kecanggihannya TI ditetapkan oleh kemampuan *database*, kecepatan, serta teknologi tambahan yang mendukung lainnya untuk lebih memudahkan.

Kemajuan di bidang IT telah berubah dari kerangka otoritatif peraturan yang panjang menjadi lebih kuat dan efektif, seperti halnya kapasitas pekerjaan yang besar yang memerlukan banyak waktu dalam pengerjaan dapat dipercepat dengan tingkat ketepatan yang tidak dapat disangkal, misalnya *on-line processing* merupakan sarana bank yang dapat berjalan secara otomatis dibagian pendebitan atau pada pengkreditan rekening nasabah dalam satu sistem yang berakhir ke sistem lain. TI dapat mengunggah informasi atau data yang dimasukkan secara cepat sehingga rekening bisa selalu terkini. Dengan memanfaatkan IT, maka pemrosesan data bisa lebih cepat dan lebih mudah. Pada pembukuan berbasis IT, bila terjadi pertukaran *input* maka pertukaran tersebut

---

<sup>5</sup>Aan Ansori, 185.

akan dikoordinasikan ke dalam semua bagian dari sistem tersebut. Hal ini menjadi fokus dalam IT perbankan, karena ini dapat mempermudah dan mempersingkat dalam pengerjaannya.

Teknologi informasi yang berkembang secara pesat mendorong individu ke era kemajuan pada bidang komunikasi. Pemanfaatan PC menjamur dan telah menjadi sebuah kebutuhan bagi kehidupan individu. Selain menjadi sarana memberikan informasi, PC juga menjadi alat bantu terkini. PC digunakan untuk menangani *business problems*, tentu akses internet bisa memudahkan dalam mendapatkan informasi untuk mengambil keputusan pada bisnis serta fasilitas transaksi pada bisnis. Internet pada suatu bank adalah salah satu teknologi utama yang dapat membimbing suatu formasi dari suatu *integrated*. Rencana *integrated* dengan memanfaatkan internet, dapat untuk dimanifestasikan ke dalam jaringan antara konsumen dengan perbankan, perbankan dengan *merchant*, kantor atau unit usaha dengan unit usaha lainnya, ataupun nasabah bank dengan nasabah lainnya. Perbankan sebagai penyedia yang harus menyediakan blog atau situs di internet untuk memudahkan nasabah dalam beberapa hal dan kepada pihak mana ingin menyalurkannya.<sup>6</sup>

TI bukan hanya sebatas teknologi PC, tapi mencakup teknologi telekomunikasi. Secara keseluruhan, TI adalah hasil pertemuan antara teknologi PC dengan teknologi telekomunikasi. Teknologi PC merupakan teknologi yang berhubungan dengan perangkat PC seperti *disk*, *CD-ROM*, *fingerprint scanner*, *prosesor*, *printer*, dan lain-lain. PC adalah mesin fleksibel yang bisa digunakan sebagai keperluan olah data menjadi sebuah data yang bermanfaat. Hal demikian dimungkinkan karena PC bisa dioperasikan dengan sebuah program khusus yang telah tersusun atas beberapa instruksi. PC dapat bekerja mengikuti sebuah instruksi yang didapatkan dari sebuah program. Dengan maksud, PC akan bekerja seperti yang ditunjukkan oleh keinginan dari *programmer*.

Penggunaan teknologi informasi bagi Thomson adalah keuntungan yang diinginkan oleh orang yang memanfaatkan sistem informasi untuk melakukan kewajibannya atau tingkah laku dalam penggunaan suatu teknologi dalam menangani pekerjaan. Estimasi tergantung pada kekuatan penggunaan, tingkat pemanfaatan, dan seberapa banyak perangkat lunak atau aplikasi yang dipergunakan. Penggunaan teknologi informasi yang benar serta didukung dengan

---

<sup>6</sup>Hariato Respati, 'Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Cyberbanking', *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 4.3 (2018), 241-245.

kemampuan staf penggunaannya, bisa mengembangkan tingkat kinerja sebuah industri hingga performa seseorang yang berperan didalamnya.<sup>7</sup>

Semasa pandemi Covid-19 ini, kegiatan finansial yang dikerjakan lewat digital banking telah berkembang. Dahulu, pembayaran yang dikategorikan pada pembelian (token listrik, telepon, dan pulsa) dan pembayaran yang rutin (listrik dan PDAM) dikerjakan dengan pertukaran yang sebenarnya atau secara fisik. Untuk sementara selama pandemi, Otoritas Jasa Keuangan mencatat, kegiatan ini menurun hingga mulai berganti ke transaksi berbasis digital. Akibatnya, menjadikan transaksi digital sebagai *trend*. Dan tidak hanya pada sektor itu saja, layanan perbankan berbasis digital pun meningkat sepanjang waktu.<sup>8</sup> OJK mengungkapkan, di masa sekarang ini, layanan digital perbankan menjadi hal yang wajib difasilitasi oleh industri perbankan. Dengan demikian, di masa kini tentu saja transaksi digital akan semakin berlanjut serta menjadi sebuah tantangan bagi kedepannya untuk perbankan menyesuaikan diri.<sup>9</sup>

Kemajuan teknologi pada industri perbankan dijadikan sebuah kesempatan bagi perbankan yang ada di Indonesia untuk meningkatkan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Inovasi tersebut sebagai bagian dalam mengikuti perkembangan bersama dengan meningkatnya pertumbuhan teknologi keuangan. Tetapi, era ini juga mendatangkan berbagai kesulitan seperti keamanan data milik nasabah. Bank harus menggunakan zaman digital banking menjadi sebuah kesempatan dalam peningkatan performa bank secara menyeluruh.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian di atas teknologi informasi pada dunia perbankan sangatlah penting karena dapat mempermudah kinerja

---

<sup>7</sup>Rika Kharlina Ekawati, 'Perencanaan Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Bank dengan Framework TOGAF', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2 (2017), 155.

<sup>8</sup>OJK Catat Transaksi Digital Bank Sudah Meningkat Sebelum Pandemi', *Liputan.Com*, 2020 <<https://m.liputan6.com/bisnis/read/4312912/ojk-catat-transaksi-digital-bank-sudah-meningkat-sebelum-pandemi>>.

<sup>9</sup>'Transaksi Digital Terus Tumbuh', *Kompas.Com*, 2020 <<https://money.kompas.com/read/2020/07/24/084700426/transaksi-digital-terus-tumbuh-usai-pandemi-ojk-minta-bank-lakukan-ini>>.

<sup>10</sup>'Era Banking 4.0 Jadi Peluang Perbankan Lebih Berinovasi', *Kompas.Com*, 2019 <<https://amp.kompas.com/money/read/2019/08/18/204131526/era-banking-40-jadi-peluang->>.

dari pegawai bank itu sendiri dan nasabah pun akan merasa tertolong karena kecepatan dari pelayanan melalui teknologi yang terkini atau canggih.

Maka dari itu mengingat pentingnya IT di dunia perbankan dalam menghadapi dampak dari Covid-19, maka penulis ingin membahas lebih dalam tentang permasalahan tersebut untuk digunakan sebagai gambaran dan pertimbangan sebuah bank untuk mempertahankan nasabah dan menambah nasabah berupa skripsi, dengan judul “Strategi *Information Technology* (IT) Perbankan dalam Menghadapi Dampak Pandemi Covid-19 (Studi pada Industri Perbankan di Jepara)”

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian penulis bertujuan agar penelitian lebih terfokuskan dan mengenai sasaran yang dituju, sebab itu penulis memberi batasan terkait dalam permasalahan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian tentang Strategi *Information Technology* (IT) Perbankan dalam Menghadapi Dampak Pandemi Covid-19 Studi pada Industri Perbankan di Jepara.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap kegiatan perbankan?
2. Bagaimana strategi IT perbankan dalam menghadapi dampak pandemi Covid-19?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap kegiatan perbankan
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi IT perbankan dalam menghadapi dampak Covid-19

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pemahaman bagi masyarakat pada umumnya dan calon nasabah yang akan menggunakan jasa atau produk perbankan.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan karya ilmiah, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan umumnya pada Institut Agama Islam Negeri Kudus.

## F. Sistematika Penulisan

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri dari: halaman sampul (cover), halaman judul, persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman literasi, kata pengantar, daftar isi, daftar singkatan, daftar tabel, dan daftar gambar.

### 2. Bagian Isi

Bagian isi terdiri dari beberapa bab yang masing-masing terdiri dari sub bab dengan susunan sebagai berikut:

**BAB I : Pendahuluan**

Memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II : Kajian Pustaka**

Memuat tentang landasan teori penelitian ini. Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran umum mengenai Covid-19 meliputi dampak Covid-19, IT yang meliputi pengertian IT, industri perbankan meliputi pengertian perbankan, strategi perbankan, dan IT pada perbankan.

**BAB III : Metode Penelitian**

Memuat metode penelitian yang berisi tentang, jenis dan pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

**BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan**

Memuat hasil penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah serta analisis.

**BAB V : Penutup**

Memuat simpulan penelitian dan saran-saran.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir terdiri dari: daftar pustaka, lampiran-lampiran, transkrip wawancara, serta daftar riwayat hidup penulis.