

## Layanan Digital Perbankan Syariah Sebagai Faktor Pendukung Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah

Irgi Iqbal<sup>1</sup>, M. Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: Irqiiqbal890@gmail.com<sup>1</sup>, irwannst@uinsu.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

*Pandemi telah mempercepat transformasi digital di semua industri, terutama lembaga keuangan. Munculnya fintech dan perbankan digital secara khusus mendorong pentingnya layanan perbankan digital yang sederhana, mudah, dan nyaman dari bank tradisional. Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan, terutama perbankan syariah. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya produk perbankan syariah yang menggunakan layanan digital untuk melayani ekspektasi masyarakat dengan sebaik-baiknya. penelitian ini menggunakan beberapa metode yang dapat dipakai untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Data dikumpulkan dan dianalisis untuk menciptakan studi pustaka dan mencapai target yang diinginkan. Studi ini menyatakan bahwa layanan perbankan digital yang dipasarkan oleh bank syariah adalah upaya untuk membuat produk perbankan syariah lebih kompetitif dan mengembangkan inklusi keuangan umat Islam di masyarakat.*

**Kata Kunci :** Perbankan Syariah, Layanan Digital, Inklusi Keuangan

## PENDAHULUAN

Survei Literasi dan Inklusi Keuangan tahun 2019 membuktikan bahwa tingkat literasi keuangan syariah masyarakat masih sangat rendah yaitu sebesar 8,93% yang artinya hanya 8 (delapan) orang dari 100 responden yang berpendidikan dan memiliki pemahaman yang baik (good literacy). Tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia tidak jauh berbeda yaitu 9,01%, hal ini membuktikan bahwa tidak semua orang yang pernah menggunakan produk keuangan memiliki pemahaman yang baik tentang fitur dan manfaat dari produk jasa keuangan syariah. Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah tidak mengalami peningkatan yang signifikan pada beberapa periode penelitian.

Inklusi Partisipasi keuangan syariah di Indonesia turun dari 11,1% menjadi 9,1%, sedangkan indeks yang sama di lembaga keuangan konvensional terus meningkat dari 67,80% menjadi 76,19%. Atikah (2019) hal ini tidak sesuai dengan posisi Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar dan berpotensi besar untuk menjadi pusat ekonomi dan keuangan dunia Islam. Hal ini tercermin dari posisi Indonesia pada tahun 2020 menempati peringkat kedua dunia dalam Islamic Finance Development Indicator (IFDI), sebuah indeks yang menafsir peningkatan sektor keuangan syariah. Sudah di awal tahun 2019, Global Islamic Finance Report (GIFR) menempatkan Indonesia di peringkat pertama Islamic Finance Country Index (IFCI) dalam perkembangan keuangan syariah. Oleh karena itu, masih diperlukan upaya untuk mengembangkan pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan syariah di Indonesia, sehingga edukasi keuangan syariah perlu dipercepat melalui berbagai inisiatif pemanfaatan teknologi informasi dan aliansi strategis lainnya.

Sementara itu, transformasi digital di Indonesia telah menjalar semua industri, termasuk perbankan. Sukma (2019) menyatakan bahwa meningkatnya penggunaan

teknologi informasi di sektor perbankan telah memaksa bank untuk beralih ke era perbankan digital. Perkembangan digital yang cukup pesat ini tidak lepas dari peran penggunaan internet di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan dalam Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2020, hingga 53,73 persen penduduk Indonesia menggunakan internet pada 2020. Ini meningkat signifikan dari tahun 2016 yang hanya 25,37 persen.

Kinsey (2018) mencatat bahwa dengan perkembangan teknologi informasi yang menjalar industri perbankan, layanan perbankan telah mengalihkan menjadi layanan perbankan digital yaitu saluran distribusi bank. Layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja (anytime), di mana saja (anywhere), meminimalkan interaksi fisik langsung antara nasabah dengan bank. Dengan demikian, transaksi perbankan dapat diproses secara efisien dan layanan nasabah tetap terjaga. Peranan perbankan syariah sangat penting, tercermin dari pangsa pasar inklusi keuangan syariah yang komposisinya paling tinggi mencapai 9,06 persen, sehingga diyakini dengan digitalisasi produk perbankan syariah akan meningkatkan jumlah nasabah perbankan syariah dan meningkatkan dapat secara langsung berkontribusi dalam meningkatkan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah.

Putra et al (2022) mencatat bahwa penggunaan teknologi untuk keperluan transaksional juga perlu mendapat perhatian karena sudah saatnya perbankan manual tidak lagi menjadi pilihan utama untuk bertransaksi. Faktor mobilitas, gaya hidup dan kebutuhan yang tinggi memungkinkan perbankan di mana saja, bank harus secara otomatis beradaptasi dengan kecepatan ini. Untuk meningkatkan layanan ini, bank syariah harus beradaptasi dengan kebutuhan nasabah dan lebih inovatif melakukan terobosan baru untuk memanjakan nasabah.

Namun implementasi digitalisasi pada produk perbankan syariah masih menghadapi beberapa kendala, antara lain masih belum luasnya pengetahuan bahwa bank syariah memiliki produk digital karena terbatasnya promosi dan sosialisasi,

serta keterbatasan sumber daya manusia di bank syariah yang memahami sepenuhnya proses bisnis bank digital, keraguan penerapan prinsip syariah pada akad digital dan keandalan infrastruktur pendukung lainnya (Arif, 2022).

Menurut Salam (2018), layanan perbankan berbasis digital banking memiliki keunggulan yang sangat besar dan dapat membantu meningkatkan layanan perbankan syariah bagi nasabah, namun memiliki beberapa kendala seperti biaya yang mahal, keterbatasan infrastruktur dan faktor keamanan karena semua transaksi dilakukan oleh nasabah. Namun, permasalahan ini jangan dijadikan sebagai ancaman, melainkan dimaknai sebagai tantangan untuk melahirkan inovasi-inovasi untuk menghadapi persaingan di dunia perbankan.

Tahliani (2020) menyebut tantangan perbankan syariah dalam menghadapi pandemi Covid-19 di Indonesia mengadaptasi model bisnis dengan memaksimalkan digitalisasi seluruh layanan perbankan, baik dari perspektif digitalisasi penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan.

Layanan perbankan melalui media elektronik atau digital merupakan upaya bank untuk meningkatkan ketersediaan pembiayaan di masyarakat. Salah satu upaya peningkatan akses keuangan masyarakat adalah pembukaan rekening bank yang dapat dilakukan nasabah secara langsung yaitu Customer On Board.

Riset pemanfaatan produk dan layanan digital yang dimiliki bank syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah dipandang sangat mendesak. Hal ini terjadi karena banyak penelitian yang tidak secara khusus membahas layanan perbankan digital bank syariah sebagai bagian dari upaya peningkatan indeks literasi dan integrasi keuangan syariah di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan pada artikel ini memakai metode Studi Pustaka. Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari berbagai sumber informasi seperti buku,

arsip, majalah, artikel dan majalah atau dokumen yang berkaitan dengan persoalan yang sedang dipahami. Oleh karena itu, informasi yang didapati dari kajian literatur ini digunakan sebagai referensi untuk mendukung bukti yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan layanan digital pada bank syariah tidak hanya terkait produk perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, tetapi diawali dengan upaya pembatasan jumlah jaringan kantor cabang bank yang merupakan langkah awal perbankan syariah memasuki era digital. Sebelum era digital menyerbu industri perbankan besar-besaran, cabang yang didirikan secara fisik adalah sesuatu yang perlu dimiliki bank untuk memberikan layanan kepada nasabahnya. Namun seiring dengan perkembangan teknologi, keberadaan kantor fisik tidak diperlukan lagi karena nasabah dapat dilayani melalui layanan digital.

King (2018) mengklasifikasikan distribusi layanan perbankan menurut dua metode, yaitu berdasarkan layanan fisik perbankan yaitu bank yang masih melayani nasabah melalui jaringan kantor fisik, tatap muka, transaksi masih manual dan konvensional, serta layanan perbankan digital yaitu bank yang melayani nasabah dengan berbasis digital, jaringan non kantor (branchless) dan produk yang memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, penggunaan teknologi digital harus mempengaruhi jumlah jaringan kantor cabang bank di Indonesia, termasuk kantor fisik bank syariah.

Pembatasan total jaringan kantor fisik perlu dioptimalkan karena masyarakat lebih memilih layanan digital, terutama yang menggunakan internet. Tingginya penggunaan internet ini juga didorong oleh pandemi Covid-19 yang mempercepat adaptasi masyarakat terhadap cara-cara baru yang diatur dengan penggunaan teknologi digital (Nurfalah, 2019). Selain itu, data Susenas tahun 2020 juga menyebutkan bahwa pada periode 2019-2020, ponsel adalah sarana yang paling sering dipakai untuk mengakses internet. Pada 2019, ponsel mendominasi keputusan

penggunaan online masyarakat dengan pangsa 96,95 persen, meningkat menjadi 98,31 persen pada 2020. Penggunaan internet untuk layanan pengiriman uang (instrumen keuangan) sebesar 10,91 persen. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang sudah memakai internet dan telepon seluler menggunakannya dalam transfer uang, termasuk perbankan digital.

Selain itu, berdasarkan data FICO The Asian Banker dari survei Preferred Banking Customer Touchpoints Asia Pacific 2020, ditemukan bahwa 28% nasabah bank Indonesia lebih memilih menggunakan layanan perbankan digital saat berinteraksi dengan bank dan 48% menyukai layanan digital dan saya suka. mengunjungi cabang bank dari waktu ke waktu. Hasil kajian membuktikan bahwa keinginan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital sangat tinggi dan juga menunjukkan bahwa bank memiliki peluang untuk meningkatkan layanannya melalui produk digital. Menurut data dari Survei Keuangan Pribadi 2021 McKinsey, penggunaan layanan perbankan digital meningkat secara signifikan selama pandemi Covid-19, meningkat menjadi 88% dan 65% pada tahun 2017.

Layanan perbankan digital dapat menawarkan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dibandingkan dengan produk dan layanan tradisional yang ada. Namun, perbankan digital sendiri dapat meningkatkan risiko bank, kegagalan transaksi (risiko operasional), investasi besar tetapi tidak terkait dengan peluncuran produk yang sukses (risiko strategis), dan pemberitahuan negatif yang terkait dengan kegagalan layanan digital (risiko reputasi).

Berdasarkan Deloitte Digital Banking Maturity 2020, fitur layanan digital yang disukai nasabah antara lain kemudahan pembuatan rekening, layanan manajemen keuangan, layanan investasi, penggunaan kartu, dll. Riset menunjukkan bahwa nasabah lebih memilih menggunakan layanan perbankan digital untuk transaksi sehari-hari seperti cek saldo, transfer antar bank, pembayaran dan

pembelian produk mitra bank, termasuk pembukaan rekening digital (*customer on boarding*).

### **Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia (MPESI) Tahun 2019-2024 Market share perbankan syariah**

Indonesia tetap berada di kisaran 5% selama 20 tahun terakhir, meskipun berbagai upaya pemangku kepentingan untuk mengembangkan pangsa pasar tersebut. Beberapa masalah perbankan syariah di Indonesia adalah:

1. Mayoritas umat Islam di Indonesia tidak bisa menjadi pendukung pertumbuhan pangsa pasar.
2. Kualitas dan kualitas SDM perbankan syariah dan optimalisasi teknologi informasi belum dapat mendukung peningkatan produk dan layanan.
3. Kinerja perbankan syariah masih jauh tertinggal dari perbankan konvensional terutama dalam beberapa indikator.
4. Perbaikan penerbitan sambil menyesuaikan perbankan syariah dengan kondisi makro yang berubah belum dilaksanakan secara optimal.
5. Riset dan pengembangan perbankan syariah harus terus mengidentifikasi peluang dan tantangan ke depan.
6. Edukasi dan informasi yang belum menyeluruh dan menyentuh masyarakat luas, memerlukan upaya konkrit agar pertumbuhan dan keberlangsungan perbankan syariah sesuai dengan yang diharapkan.

Digitalisasi menjadi perhatian penting untuk memperkuat ekonomi digital sebagai salah satu prioritas pengembangan ekonomi syariah. Sehubungan dengan perkembangan ekonomi digital syariah di Indonesia, telah direncanakan beberapa strategi pemanfaatan teknologi digital untuk mengembangkan ekonomi syariah, antara lain promosi literasi keuangan syariah digital untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memahami ekonomi syariah digital dengan baik, ekonomi Islam digital, mendorong transformasi digital bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah

(UMKM) untuk memperkuat rantai nilai halal nasional, mendorong pengembangan infrastruktur digital dan berinovasi, mendukung pengembangan rantai nilai halal melalui pengembangan ekonomi digital, memanfaatkan pengembangan industri 4.0 untuk bahan bakar pertumbuhan usaha mikro, industri kecil dan menengah (UMKM) dan keuangan syariah untuk mendukung regulasi dan pemberdayaan ekosistem ekonomi digital.

Pengembangan produk digital di bank syariah dapat diwujudkan dengan mengoptimalkan peluang yang ditawarkannya, seperti: pemanfaatan teknologi informasi oleh unit usaha syariah (UUS) bank induk, dan percepatan pertumbuhan industri layanan fintech dapat dimaksimalkan dengan menjalin kemitraan antara bank syariah dengan perusahaan fintech syariah. Terlebih lagi, Digital Banking merupakan produk yang telah teridentifikasi secara khusus sebagai produk yang perlu dikembangkan oleh bank syariah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia.

### **Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia (RPSI) tahun 2020-2025**

Digitalisasi perbankan syariah memiliki peran yang sangat penting untuk masuk dalam pilar pertama Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah (RPSI) Indonesia dan menjadi bagian dari penguatan identitas perbankan syariah. Hal ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi yang menuntut dunia tampil tanpa batas, sehingga perbankan syariah harus selalu mengembangkan infrastruktur berbasis teknologi untuk melayani nasabah secara lebih efisien, efektif dan cepat, memberikan kemudahan dan jaminan yang lebih dan keamanan bertransaksi. Bank syariah didorong untuk mendigitalkan produk-produk berwujud melalui cara-cara strategis seperti, mendukung implementasi digitalisasi perbankan syariah dengan memberikan panduan teknologi yang cerdas dan canggih, mempromosikan



digitalisasi bisnis proses Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), dan mendorong pengembangan modul pembiayaan dan pembiayaan syariah.

Dengan demikian, pengenalan dan pengembangan produk dan layanan digital untuk meningkatkan layanan dan operasional bank syariah dapat memberikan nilai tambah (added value) kepada nasabah bank syariah. Berkaitan dengan hal tersebut, hampir semua bank syariah saat ini berlomba-lomba memasarkan produk digital bahkan beberapa di antaranya telah mendeklarasikan diri sebagai bank digital. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan Indeks Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia.

### **Cetak Biru (Blueprint) Transformasi Digital Perbankan 2021**

Sesuai dengan Rencana Transformasi Digital Perbankan 2021, penggunaan teknologi informasi dalam layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan tersebut setidaknya dapat dilihat dari 4 (empat) perspektif, yaitu pertama, perubahan ekspektasi nasabah terhadap produk dan layanan perbankan, kedua, optimalisasi data untuk peningkatan kualitas produk dan layanan, ketiga, kerjasama dengan beberapa entitas non perbankan khususnya bergerak di bidang teknologi informasi, yang keempat adalah perubahan model bisnis bank dari model bisnis tradisional menjadi model bisnis digital.

Perkembangan teknologi yang pesat dan perubahan perilaku nasabah mendorong perbankan untuk segera beralih menggunakan sistem digital secara maksimal, karena hal tersebut dapat memungkinkan layanan perbankan beroperasi secara efisien dan efektif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan akses keuangan masyarakat. Dengan adanya pandemi Covid-19, industri perbankan mengalami perubahan yang sangat cepat. Pandemi Covid19 juga telah mengubah perilaku dan orientasi nasabah dari bertransaksi secara fisik menjadi transaksi secara digital.

### **Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia Tahun 2021-2025**

Peningkatan kualitas dan kuantitas edukasi keuangan Syariah harus terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan jasa keuangan syariah di Indonesia melalui berbagai bauran kebijakan dengan memanfaatkan teknologi dan menjalin kemitraan strategis.

### **Layanan Perbankan Digital yang Dapat Diimplementasikan Bank Syariah**

Contoh dari Layanan Perbankan Digital (LPD) jenis Administrasi Rekening yang bisa diimplementasikan di bank syariah, diantaranya adalah:

1. Nasabah membuka rekening tabungan melalui aplikasi bank pada ponsel milik nasabah.
2. Bank menerbitkan aplikasi yang terpasang pada ponsel milik nasabah yang sudah dilengkapi dengan berbagai fungsi dan menu.
3. Nasabah dapat melakukan penutupan rekening secara online pada fasilitas yang ditawarkan bank dengan menggunakan ATM, biasanya dilengkapi dengan pembacaan sidik jari dan identitas nasabah, dalam hal ini pihak bank akan melakukan verifikasi permohonan penutupan rekening secara langsung kepada nasabah.

Jenis-jenis pengelolaan keuangan meliputi perencanaan pengelolaan keuangan, pelaksanaan dan menyetujui transaksi keuangan, dan konsultasi di aspek keuangan tentang layanan bank. Adapun contoh dari pengelolaan keuangan bagi nasabah perorangan, antara lain:

1. Bank mengeluarkan fasilitas dengan layanan pengelolaan keuangan untuk produk tabungan berjangka dalam rangka merencanakan kebutuhan dana untuk pendidikan anak.
2. Bank menawarkan saran yang sesuai dengan profil nasabah sehingga produk yang dikeluarkan mampu menjadi solusi pengelolaan keuangan bagi nasabah, jika nasabah akan melakukan transaksi pembayaran yang melebihi kemampuan

finansialnya, maka secara otomatis aplikasi bank akan menawarkan opsi lain kepada nasabah.

3. Bank memberikan layanan pengelolaan keuangan yang dapat diakses melalui internet banking dalam rangka memberikan informasi bisnis nasabah.

### **KESIMPULAN**

Rendahnya literasi dan inklusi keuangan syariah membutuhkan partisipasi dan kontribusi aktif dari seluruh pemangku kepentingan di industri perbankan syariah. Di sisi lain, bank syariah harus memanfaatkan perubahan perilaku masyarakat yang lebih memilih layanan non fisik dengan memberikan layanan yang mengutamakan penggunaan teknologi informasi dalam layanan perbankan digital. Dukungan regulasi terhadap digitalisasi perbankan syariah telah dituangkan dalam beberapa kebijakan, antara lain Master Plan Keuangan Syariah Indonesia, Rencana Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia, Rencana Transformasi Perbankan Digital, dan Penghargaan Strategi Nasional Literasi Keuangan dan Literasi Keuangan Indonesia dan beberapa peraturan tentang layanan perbankan digital. Selain itu, banyak produk dan layanan perbankan digital yang dapat mengoptimalkan bank syariah agar lebih kompetitif untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Antonio, Muhammad Syafi'i. (1997). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.

Atikah. (2019). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan Syariah serta Pengaruhnya Terhadap Kesejahteraan di Indonesia*. Tesis UIN Sunan Kalijaga. Diakses pada 22 Februari 2022

Nurfalah, I., & Rusydiana, A. S. (2019). *Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah*. Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi, 11(1), 55-76.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Februari 25). *Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia*. Diakses pada 3 Maret 2022

Tahliani, H. (2020). *Tantangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. *Madani Syari'ah*, 3(2), 92-113.

Dz, A. S. (2018). *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(1), 63-80.