

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank Wakaf Mikro resmi didirikan oleh OJK pada bulan Oktober 2017 sebagai salah satu *platform* lembaga keuangan mikro syariah atas inisiasi langsung dari Presiden Republik Indonesia. Tujuan utama didirikannya Bank Wakaf Mikro adalah untuk mendukung perekonomian nasional dengan menjadikan pesantren sebagai tumpuan ekonomi bangsa dalam bentuk pemberian pendampingan usaha serta pembiayaan usaha dengan imbal hasil yang sangat kecil (Otoritas Jasa Keuangan, 2019). Dengan 28.194 potensi yang dimiliki oleh pondok pesantren yang telah tercatat dalam data Kementerian Agama Republik Indonesia, pesantren sebagai lembaga pendidikan berbasis agama diharapkan berperan dalam pemberdayaan masyarakat, pengurangan ketimpangan ekonomi dan pengentasan kemiskinan, terutama masyarakat sekitar pondok pesantren.

Namun, pada tahun 2020 lembaga keuangan syariah yang termasuk juga Bank Wakaf Mikro mengalami perlambatan ekspansi seiring dengan penurunan aktivitas pada sektor riil, termasuk usaha mikro sebagai akibat dari *pandemic Covid-19*. Hal itu disebabkan karena mayoritas *debitur* utama dari lembaga keuangan mikro syariah adalah para pelaku dari kegiatan sektor riil dan para pelaku usaha mikro. Pada tahun 2020, aset LKMS menunjukkan penurunan sebesar 6,80 persen (*yoy*) menjadi Rp 499,70 miliar, dengan kontraksi sebesar sebesar -0,63 persen pada pembiayaan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi Rp 57,18 miliar. Sejalan dengan hal tersebut perlambatan juga terjadi pada simpanan masyarakat di LKMS dengan pertumbuhan sebesar -3,14% dari tahun sebelumnya menjadi Rp 54,34 miliar (Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

Dalam rangka menjawab tantangan untuk menghadapi *Covid-19*, maka pada tahun 2020 OJK bersama dengan Laznas BSMU telah menginisiasi pengembangan ekosistem digital BWM (DigiBWM) yang mencakup 4 (empat) aspek yaitu digitalisasi operasional BWM, digitalisasi pelayanan nasabah, digitalisasi usaha/bisnis, dan digitalisasi pelaporan program yang tercermin dalam

aplikasi (1) BWM *Mobile*, (2) BWM Halaqah, (3) BWM *Marketplace* dan (4) BWM Info. Ekosistem digital untuk BWM diharapkan dapat memudahkan operasional BWM agar tetap berjalan di era *new normal* dan tetap membuka potensi BWM untuk terus berkembang, meningkatkan nasabah penerima manfaat, serta mensejahterakan perekonomian dimulai dari wilayah pesantren. Dengan kata lain, pengembangan ekosistem digital BWM ini merupakan upaya seluruh pihak untuk dapat terus mendorong Bank Wakaf Mikro dalam memberi manfaat seluas-luasnya secara berkelanjutan (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021).

Jika dilihat pada Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) yang dirilis oleh OJK di tahun 2020 masih ada beberapa masalah yang dihadapi dalam pengembangan ekosistem digital untuk Bank Wakaf Mikro. Permasalahan yang pertama adalah ditemukan bahwa digitalisasi BWM dalam aspek layanan untuk nasabah belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya dalam fitur pembelian dan pembayaran. Permasalahan yang kedua adalah belum adanya *dashboard* yang bisa digunakan oleh OJK maupun Laznas untuk secara *real time* mengawasi perkembangan BWM, atau dengan kata lain jika OJK atau Laznas ingin memonitor BWM maka pihak OJK maupun Laznas harus mendatangi BWM satu per satu secara langsung (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021). Pada LPKSI tahun 2021 yang dirilis oleh OJK juga ditemukan fakta bahwa dari sisi digitalisasi operasional OJK masih mencari sistem operasional yang benar-benar mampu menunjang kebutuhan BWM, hal itu terlihat dari pergantian sistem operasional bagi BWM yang diberikan oleh OJK (OJK, 2022).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan *staff* PINBUK sebagai tim ahli dalam program digitalisasi Bank Wakaf Mikro, ditemukan data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pengguna Digitalisasi Produk dan Layanan BWM

Aspek digitalisasi	Pengguna
Operasional	62 BWM
Pelayanan nasabah	14 BWM
Usaha/bisnis	-
Pelaporan	62 BWM

Dari total 62 BWM yang terdaftar di OJK, tercatat sudah semua BWM menggunakan layanan digitalisasi untuk operasional dan pelaporan. Sedangkan, untuk BWM yang sudah digitalisasi pelayanan nasabah adalah sebanyak 14 BWM dan belum ada BWM yang menggunakan layanan digitalisasi usaha/bisnis. Maka, dari data yang didapatkan bisa dikatakan bahwa digitalisasi produk dan layanan di Bank Wakaf Mikro belum berjalan secara optimal dan belum ada data yang menggambarkan terkait implemensinya. Padahal, OJK dan Laznas BSI Maslahat sudah mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk pengembangan ekosistem digital bagi BWM. Jika ternyata oleh BWM tidak dimanfaatkan secara optimal, maka anggaran dari OJK dan Laznas BSI Maslahat untuk program tersebut akan tidak tepat sasaran dan mungkin lebih baik dialokasikan pada pengembangan-pengembangan yang lain.

Teori yang mampu menjelaskan mengenai minat seseorang dalam menerima sebuah teknologi adalah teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Metode TAM ini sudah banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya baik dalam pemerintahan maupun pendidikan. Menurut Davis (1986), TAM merupakan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami niat seseorang terhadap penerimaan ataupun penolakan sebuah sistem atau teknologi. (Prasetio, 2020).

Penelitian yang dilakukan merupakan pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Joan & Sitinjak, 2019) dan (Abrilia et al., 2020) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Selain itu, dikutip dari *Journal of Information System and Technology Management* Vol. 14, No. 1 (2017), Fred Davis menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan sebuah teknologi, yaitu: persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Masyarakat tidak perlu setengah dipaksa menggunakan layanan *digital banking* jika pengguna *digital banking* merasakan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) penggunaan *digital banking*. Jika masyarakat mempersepsikan kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan *digital banking* dengan positif dan merasakan manfaat dan mudahnya menggunakan

digital banking maka akan timbul minat penggunaan (*Behavioral Intention*) *digital banking* dan kedepan mungkin penggunaan *digital banking* akan mengalahkan penggunaan kartu debit.

Gambaran terkait bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan dari produk dan layanan digital yang ada di Bank Wakaf Mikro inilah yang menjadi alasan penulis tertarik melakukan penelitian tentang Implementasi Digitalisasi Produk dan Layanan di LKMS Bank Wakaf Mikro Berkah Umat Ciganitri Kabupaten Bandung melalui metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif agar dapat memberikan gambaran mendetail terkait fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2006:6). Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menggunakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2006:10). Oleh karena itu, judul skripsi yang penulis ajukan adalah **“Implementasi Digitalisasi Produk dan Layanan di LKMS Bank Wakaf Mikro Berkah Umat Ciganitri Kabupaten Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang terdapat pada penelitian sebagai berikut:

1. Pada tahun 2020 lembaga keuangan syariah yang termasuk juga bank wakaf mikro mengalami perlambatan ekspansi seiring dengan penurunan aktivitas pada sektor riil, termasuk usaha mikro sebagai akibat dari *pandemic Covid-19*. Maka, pada tahun 2020 OJK Bersama dengan Laznas BSMU menginisiasi pengembangan ekosistem digital untuk BWM untuk mendorong BWM dalam memberi manfaat seluas-luasnya secara berkelanjutan (Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021)
2. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan staff PINBUK sebagai tim ahli program digitalisasi pada bank wakaf mikro, ditemukan bahwa digitalisasi produk dan layanan di bank wakaf mikro belum optimal

dikarenakan BWM belum sepenuhnya menggunakan produk dan layanan digital yang dikembangkan khususnya untuk pelayanan nasabah dan kegiatan usaha / bisnis BWM.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti mengemukakan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat persepsi kemudahan penggunaan digitalisasi produk dan layanan di Bank Wakaf Mikro Berkah Umat Ciganitri ?
2. Bagaimana gambaran tingkat persepsi kebermanfaatan digitalisasi produk dan layanan di Bank Wakaf Mikro Berkah Umat Ciganitri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait digitalisasi produk dan layanan di Bank Wakaf Mikro Berkah Umat Ciganitri yang ditinjau berdasarkan tingkat persepsi kemudahan penggunaan, tingkat persepsi manfaat, tingkat literasi keuangan syariah, dan minat penggunaan produk dan layanan digital di bank wakaf mikro.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Hasil Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan Digitalisasi produk dan layanan di bank wakaf mikro. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dan sumber referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang relevan terkait aplikasi dari teori TAM (*Technology Acceptance Model*) terhadap penggunaan suatu teknologi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan bagi para pihak atau *stakeholder* terkait khususnya dalam pengembangan bank wakaf mikro sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan perekonomian umat dan mengoptimalkan program-program yang dijalankan, khususnya bagi LKMS-BWM Berkah Umat Ciganitri Kabupaten Bandung.

