

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia yang semakin maju khususnya dalam hal teknologi banyak hal yang mempengaruhi gaya hidup masyarakat, seperti gaya pakaian dan gaya bertransaksi dalam sehari-hari. Teknologi berkembang dengan cepat seiring dengan perkembangan zaman seperti teknologi digital. Teknologi digunakan untuk memudahkan dan melancarkan segala bentuk aktivitas masyarakat, mulai dari mengakses berbagai informasi yang ada untuk memperluas wawasan. Hal ini didukung oleh berbagai fitur canggih yang sudah tersedia di gadget yang kita miliki.¹

Teknologi digital menjadi bentuk dorongan mengenai semua hal khususnya dalam bidang ekonomi. Perkembangan ini bisa dilihat dari adanya bisnis berbasis digital yang banyak. Sebuah bisnis ini ada yang dari belanja kebutuhan harian seperti makanan sampai jasa transportasi yang mampu dipesan dengan menggunakan teknologi yang canggih seperti sekarang ini. Perkembangan di era digital juga terjadi dalam industri keuangan seiring dengan kebutuhan manusia yang meningkat akan layanan jasa keuangan, layanan digital hadir memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Teknologi digital menjadikan sebuah peluang

¹ Rika Mawarni, "Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, vol. 1, no. 1 (Juni, 2021):12, <https://docplayer.info/213903913-Optimalisasi-kinerja-digital-banking-bank-syariah-di-masa-pandemi-covid-19.html>.

sekaligus tantangan yang perlu dihadapi oleh sektor keuangan yang biasa dikenal dengan sebutan *fintech*.²

Kemajuan dan prospek usaha dalam lembaga keuangan syariah terwujud dengan adanya perkembangan yang semakin maju di iringi dengan teknologi yang ada, maka LKS perlu mengikuti perkembangan dengan memperbaiki layanan dan fasilitas yang ada. Adapun beberapa kendala dan hambatan dalam perkembangan LKS yaitu terbatasnya modal dan akses permodalan, kurangnya sosialisasi dan edukasi pada masyarakat dan kurangnya kesiapan masyarakat dalam menerima kehadiran LKS.³ *Fintech* menghadirkan sebuah dunia baru dalam inklusi keuangan yang mampu menghasilkan bentuk inovasi terbaru. Lembaga jasa pada bidang keuangan khususnya perbankan mampu dipengaruhi oleh adanya teknologi yang berkembang saat ini. Digitalisasi bank memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah. Kepuasan adalah hal yang sangat penting dalam industri yang beroperasi dibidang jasa maupun produk.

Berikut data tentang pertumbuhan indeks literasi keuangan digital pada tahun 2019-2022 di Indonesia :

² Ryan Randy Suryono, "Financial Technology (Fintech) Dalam Perspektif Aksiologi," *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, vol 10, no. 1 (Januari - September 2019):52, https://www.academia.edu/56055228/Financial_Technology_Fintech_Dalam_Perspektif_Aksiologi.

³ Sulistyowati, "Rancang Bangun dan Nilai Dasar Ekonomi Islam," *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 2 (Juli, 2017): 149, <https://doi.org/10.30762/itr.v1i2.946>.

Tabel 1.1

Indeks Literasi Keuangan Indonesia

Skor Indeks	
2019	36,03%
2020	38,04%
2021	39,10%
2022	49,68%

Sumber data : Diakses melalui website OJK⁴

Berdasarkan data dari otoritas jasa keuangan indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia berada di level 38,03% pada tahun 2019, meskipun membaik setiap tahunnya tingkat literasi keuangan masih tergolong rendah. Gender responden penduduk mayoritas laki-laki tingkat literasi keuangannya lebih tinggi yaitu sebesar 39,94%, dibandingkan dengan penduduk perempuan yang berjumlah 36,13% pada tahun yang sama. Artinya terjadi celah tingkat literasi keuangan antara laki-laki dan perempuan sebesar 3,81% di tahun 2019.

Pada tahun 2019 tingkat literasi keuangan masyarakat di daerah perkotaan lebih tinggi yang berjumlah 41,41%, sedangkan masyarakat di daerah perdesaan berjumlah 34,54%. Total responden survei literasi digital di tahun 2021 berjumlah 10 ribu orang dengan keterwakilan 7.565 responden dari wilayah barat, 2.000 responden dari wilayah tengah dan 435 responden dari wilayah Timur. Proporsi responden di setiap wilayah mengikuti data sensus Badan Pusat

⁴ Otoritas Jasa Keuangan, “Literasi dan Inklusi Keuangan Warga Indonesia Meningkat pada 2022” Diakses melalui <https://databooks.katadata.ojk.co.id>, 10 November 2022.

Statistik 2020. Saat ini dibutuhkan kerja keras para *stakeholder* untuk mendorong peningkatan pemahaman masyarakat mengenai lembaga keuangan syariah. Dengan semakin cepat kemajuan teknologi keuangan pada era digital saat ini, masyarakat membutuhkan edukasi untuk menggunakan jasa keuangan dengan optimal agar masyarakat tidak menjadi korban penipuan sebab kurangnya pemahaman.

Zaman digitalisasi sekarang ini semua tidak lepas dari pemakaian internet. Penggunaan digital ini sejalan dengan kampanye dari Bank Indonesia yakni Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang memiliki tujuan untuk mengurangi adanya transaksi tunai yang berpindah menjadi transaksi non tunai. Hal ini dilakukan agar sistem pembayaran berjalan lancar, efisien dan aman efektif. Industri keuangan seperti perbankan menggunakan internet sebagai salah satu strategi untuk bersaing. Media digital merupakan media komunikasi yang sistem kerjanya berupa angka biner (bit) seperti jaringan, komputer, telepon seluler, internet dan *smartphone*.⁵

Kegiatan nasabah sekarang ini memiliki macam-macam latar belakang dan kegiatan yang berbeda-beda, khususnya para nasabah yang pekerjaannya menyita banyak waktu sehingga tidak memiliki banyak waktu hanya untuk mengantri di *counter* teller bank dengan waktu yang cukup panjang.⁶ Perkembangan era digital semakin canggih menuntut seluruh masyarakat untuk

⁵ Ahmad Safii, "Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum," *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, vol. 3, no. 2 (2018):29, <https://istinbath.or.id/index.php/ijhi/article/view/101>.

⁶ Website Bank Indonesia, Diakses melalui https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama_/sistem_pembayaran_/ritel_/elektronifikasi/, 2022.

memanfaatkan penggunaan sistem komputerisasi dan sistem online lewat internet dalam setiap pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Meningkatkan inklusi perbankan syariah, sangat diperlukannya strategi literasi digital yang tepat agar dapat mengantisipasi dalam setiap persaingan serta dapat menjalankan kegiatan usaha secara efektif dan efisien.

Berikut data pertumbuhan indeks literasi digital pada tahun 2019-2022 pada Bank Muamalat KCP Madiun :

Tabel 1.2

Indeks Literasi Digital pada Bank Muamalat KCP Madiun

Periode 2019-2022

Data Nasabah	Skor Indeks			
	2019	2020	2021	2022
Kota Madiun	25%	30%	40%	45%
Kabupaten Madiun	10%	20%	25%	30%
Kabupaten Magetan	4%	5%	10%	15%
Kabupaten Ngawi	2%	5%	7%	10%

Sumber data : Data diolah dari hasil observasi penulis⁷

Tabel 1.2 di atas merupakan barometer yang dinamis di setiap tahunnya menurut hasil data yang di peroleh dari hasil wawancara. Adapun paparan di atas menunjukkan data indeks literasi digital mengalami peningkatan pada setiap tahun di setiap kota maupun kabupaten. Hal ini menunjukkan terdapat kemajuan

⁷ Wawancara dengan Affandi Sophia Wijaya, Pimpinan Bank Muamalat Kcp Madiun, 10, November 2022.

indeks digital yang dapat mempermudah akses pengetahuan nasabah dalam mengukur prosentase priodik sehingga nasabah merasa terbantu dengan adanya literasi digital, karena dapat mengetahui produk digital yang di miliki Bank Muamalat KCP Madiun.

Strategi adalah suatu langkah atau cara yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan berdasarkan sumber daya perusahaan dan lingkungan yang dihadapinya. Dalam merencanakan strategi pentingnya kejelian melihat situasi dan kondisi agar pencapaian tujuan dapat terus-menerus berjalan dan selalu berinovasi sebagai indikator keberhasilan dari perencanaan strategi.⁸ Sedangkan, Literasi digital adalah suatu keterampilan, pemahaman, sikap dalam menangani dan mengkomunikasikan informasi serta menggunakan pengetahuan secara efektif dalam berbagai format dan media. Literasi digital di definisikan sebagai keahlian untuk menggunakan dan memahami sebuah informasi dalam berbagai format yang berasal dari berbagai sumber yang telah disajikan lewat komputer.⁹

Berikut bentuk produk digital berupa flayer foto yang tersedia melalui akses Internet Banking, Mobile Banking, Whatshapp, Google meet, Zoom, Virtual Account, QRIS, *Cash Manajement System (CMS) MADINA* pada Bank Muamalat KCP Madiun :

⁸ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Perada, 2013), 10.

⁹ Eka Budi Santosa, *Literasi Digital dan Kekuatan Media Sosial*, (Lamongan: Acamedia Publication, 2021), 3.

Gambar 1.1

Hasil Penelusuran Produk Literasi Digital



Sumber : Instagram Bank Muamalat

Gambar 1.2

Hasil Penelusuran Produk Literasi Digital



Sumber : Instagram Bank Muamalat

Gambar di atas menunjukkan bentuk literasi digital berupa nilai branding tertentu dari jumlah seluruh produk digital yang tersedia pada layanan digital banking pada setiap bulannya, sebagai sarana pengenalan produk kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan pengembangan daya minat nasabah terhadap hasil produk digital Bank Muamalat KCP Madiun. Selain itu bentuk dari strategi literasi digital dengan melakukan pengenalan dan penawaran produk digital melalui media digital seperti presentasi online melalui Google meet dan Zoom meeting. Baik nasabah dan calon nasabah dimintai nomor Whatsapp kemudian ditawarkan layanan digital banking seperti Internet Banking, Mobile Banking, Virtual Account, Pembayaran melalui QRIS, *Cash Manajement System (CMS) MADINA*.

Inklusi merupakan sebuah pendekatan untuk membangun lingkungan yang terbuka untuk semua kalangan dengan kondisi dan latar belakang yang berbeda-beda. Hal tersebut meliputi budaya, karakter, kepribadian, kondisi fisik, status, suku dan lain sebagainya. Sedangkan, Inklusi perbankan syariah adalah ketersediaan akses pada berbagai produk, jasa maupun lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Lebih disimpulkan inklusi perbankan syariah yaitu upaya bagaimana masyarakat bisa mengakses produk jasa dan lembaga keuangan syariah.¹⁰

¹⁰ Johan, "*Implikasi Tingkat Literasi terhadap inklusi keuangan syariah*" (Surabaya : Thesis, 2020), 53.

Berikut data mengenai pertumbuhan indeks inklusi keuangan pada tahun 2019-2022 di indonesia :

Tabel 1.3

Indeks Inklusi Keuangan Indonesia

Skor Indeks	
2019	76,19%
2020	77,35%
2021	79,55%
2022	85,1%

Sumber data : Diakses melalui website OJK¹¹

Pada tahun 2022 sekarang ini skor indeks inklusi keuangan masyarakat indonesia mengalami perbaikan yang mencapai 85,1% naik dibanding 2019 yang masih 76,19%. Saat ini terdapat *gap* yang cukup tinggi antara indeks literasi keuangan 38,03% dan inklusi keuangan 76,19%, yang artinya setiap jumlah 100 orang ada sekitar 76 orang yang inklusif namun hanya sekitar 38 orang yang *well literate*. OJK sekarang ini merancang program untuk meningkatkan pengetahuan keuangan masyarakat indonesia hingga tahun 2025, yang bertujuan bisa meningkatkan literasi keuangan masyarakat baik secara syariah maupun konvensional. Program ini dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui inklusi keuangan yang telah ditarget sebesar 90% sesuai perintah presiden.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, “Literasi dan Inklusi Keuangan Warga Indonesia Meningkat pada 2022” Diakses melalui <https://databooks.katadata.ojk.co.id>, 10 November 2022.

Berikut data terkait pengguna digital banking setiap tahunnya pada Bank Muamalat KCP Madiun :

Tabel 1.4

Pengguna Digital Banking Pada Bank Muamalat KCP. Madiun

Periode 2019-2022

Akses Internet	Jumlah Pengguna			
	2019	2020	2021	2022
Muamalat DIN	386	511	768	1.995
ATM Muamalat	338	571	649	1.632
Internet Banking	205	258	327	415
Shar-E Debit Online	125	170	220	310
Whatsapp	211	254	361	378
Virtual Account	26.431	26.572	27.245	27.398
Zoom	12	12	13	15
Google Meet	7	9	12	16
QRIS	2	4	5	15
<i>Cash Manajement System</i> (CMS) MADINA	5	6	8	11

Sumber data : Data diolah dari hasil observasi penulis¹²

Berikut merupakan uraian data dari digital banking mengenai berbagai akses yang dapat di gunakan oleh nasabah dari berbagai variabel platform media digital, yang menghimpun jumlah layanan dari tahun ke tahun. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengetahui angka dari jumlah

¹² Wawancara dengan Affandi Sophia Wijaya, Pimpinan Bank Muamalat Kcp Madiun, 10 November 2022.

keseluruhan dari pengguna layanan dalam memanfaatkan berbagai instrumen digital pada Bank Muamalat KCP Madiun.

Pada saat ini akses internet ATM Muamalat, muamalat DIN, Internet banking, Virtual account, dan Whatsapp pada Bank Muamalat KCP Madiun memiliki potensi nilai sangat tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi kebijakan dan strategi di bidang perbankan yang mendorong inovasi lebih lanjut dalam persaingan yang semakin ketat, terutama untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait produk, jasa dan perbankan syariah. Layanan digital pada Bank Muamalat KCP Madiun diatas telah dapat dinikmati nasabah, sehingga dapat dengan mudah mengakses layanan digital banking pada Bank Muamalat dalam membantu transaksi perekonomian.

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki 5 karyawan tetap yang terdiri dari 2 perempuan dan 3 laki-laki untuk melakukan tugas-tugas yang di perlukan dalam lembaga tersebut. Bank Muamalat memiliki berbagai layanan produk yang praktis dalam penggunaannya kepada masyarakat melalui sistem ekonomi syariah, serta memudahkan anggotanya untuk melakukan berbagai macam pembiayaan untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati dan sebaik mungkin.¹³

Pada empat tahun terakhir ini layanan digital banking memiliki potensi besar dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah sehingga jumlah nasabah

¹³ Ibid.

penggunanya dari tahun ketahun meningkat. Hal ini di dukung oleh adanya transformasi digitalisasi layanan perbankan yang merupakan salah satu langkah untuk bisa bertahan. Selain bank melakukan literasi digital secara *face to face*, perlu pengembangan dengan memanfaatkan teknologi bank dapat membuka peluang usaha yang baru bagi bank berdampak pada perubahan strategi bisnis perbankan, dari berbasis tradisional menjadi teknologi informasi yang lebih efisien bagi bank dan praktis bagi nasabah.

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi masyarakat muslim terbesar di dunia pada abad ke-20 yang memiliki bank-bank yang memiliki landasan dasar pengelolaan pada prinsip syariah. Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali pada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat khususnya di bidang ekonomi. Dalam UU perbankan No.10 Tahun 1998 Pasal 1, menjelaskan bahwa bank berfungsi sebagai pengelola uang dan memiliki peran lebih jauh untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.¹⁴

Pada tahun 1983 dikeluarkan kebijakan mengenai pemberian keleluasan penentuan suku bunga termasuk bungan nol. Hal ini berlangsung hingga dikeluarkan paket kebijakan pada Oktober tahun 1988 (Pakto 88) yang berbentuk kebijakan deregulasi pada bidang yang mengizinkan berdirinya bank baru. Perintis bank syariah pertama kali yang ada di Indonesia yaitu PT Bank

¹⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 24.

Muamalat Indonesia, yang setelah itu baru menyusul bank lain yang membuka jendela syariah.

Bank muamalat adalah bank pertama yang menggunakan prinsip syariah islam dalam melaksanakan keegiatan operasionalnya. BMI didirikan pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H, yang didukung oleh Pemerintah Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). BMI beroperasi pada tahun 1992 yang didukung oleh para pengusaha, cendekiawan muslim dan masyarakat luas. Produk pendanaan memiliki prinsip titipan "*Wadiah*", bagi hasil "*Mudharabah*", sedangkan penanaman dana memiliki prinsip sewa, jual beli dan bagi hasil. Pada tanggal 27 Oktober tahun 1994 BMI telah menjadi bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Bank Muamalat Indonesia berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah contoh Dana Pensiun lembaga keuangan muamalat (DPLK), *Mulfinance* Syariah dan Asuransi Syariah yang semuanya menjadi terobosan di Indonesia. Adapun produk Bank yakni *Shar-e* yang dikeluarkan pada tahun 2004 berupa tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Visa Debit *Shar-e Gold* yang diluncurkan pada tahun 2011 telah memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah pertama dengan teknologi chip di Indonesia dan layanan *E-Channel* seperti *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *ATM* dan *Cash Management*. Semua produk tersebut menjadi pionir

produk syariah di Indonesia dan menjadi catatan sejarah penting di Industri Perbankan Syariah.¹⁵

Pada tahun 2009 PT. Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia dan menjadi Bank Syariah pertama kali di Indonesia dan satu-satunya yang merealisasikan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank didukung oleh jaringan layanan yang sangat luas berupa 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, 1.900 unit ATM Muamalat, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS) menginjak usia yang ke-20 pada tahun 2012.

BMI melakukan rebranding logo bank dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran citra sebagai Bank Syariah Islami, Profesional dan Modern. Bank Muamalat semakin mewujudkan berbagai pencapaian dan prestasi yang diakui baik secara nasional dan internasional. Seiring kapasitas bank yang sangat diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan cara menambah jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia. Pada tahun 2015, terus berkembang menjadi entitas yang mencapai pertumbuhan jangka panjang dan semakin unggul. Dengan memakai strategi bisnis yang tepat, Bank Muamalat Indonesia akan maju untuk mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.¹⁶

¹⁵ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), 21.

¹⁶ Website Bank Muamalat, Diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id> 2022.

Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait produk, jasa dan perbankan syariah. Pada tanggal 14 November 2019 tepatnya pada masa pandemi covid-19 telah hadir aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN merupakan layanan mobile banking yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah dan non nasabah. Saat ini total pengguna Muamalat DIN sudah mencapai 100.000 pengguna dan jumlah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia.

Sejak adanya pandemi covid pada tahun 2019 ada kebijakan dari pemerintah yang membatasi masyarakat untuk keluar rumah, sehingga masyarakat baik yang rumahnya jauh maupun dekat tidak bisa melakukan transaksi secara langsung dan tidak semua masyarakat mengetahui produk perbankan syariah. Bank Muamalat KCP Madiun terus menginovasi masyarakat untuk mengenalkan berbagai macam produk perbankan syariah melalui layanan digital banking. Fasilitas media sosial dan internet dimanfaatkan untuk kepentingan sosialisasi perbankan syariah dan literasi digital. Dalam hal ini bisa dicontohkan dengan jumlah layanan digital yang banyak tentu akan meningkatkan jumlah nasabah pengguna layanan digital banking.

Berikut data terkait jumlah nasabah yang menggunakan berbagai produk dan jasa pada Bank Muamalat KCP. Madiun :

Tabel 1.5**Data Nasabah Pengguna Literasi Digital Pada Bank Muamalat****KCP. Madiun Periode 2019-2022**

Produk	Jumlah Nasabah			
	2019	2020	2021	2022
Bank Garansi	132	275	330	402
<i>Cash Pick-Up and Delivery</i>	164	395	405	487
<i>Corporate Debit Card</i>	230	350	400	451
Deposito iB Hijrah	268	500	1.100	1.412
KPR iB Hijrah	297	430	650	696
Giro iB Hijrah	410	615	1.300	2.115
Kartu Shar-E Debit IHRAM	455	720	1.500	1.989
iB Muamalat Modal Kerja	211	300	450	518
<i>Remittance</i> iB muamalat	157	250	390	419
Sukuk	190	350	550	620
Tabungan iB Hijrah	1.120	1.500	1.850	2.100
Tabungan Muamalat Prioritas	482	650	950	1.425
Tafakul Keluarga Hijrah Cendekia	246	390	420	517
<i>Smart Account Opening</i> (SAO) MDIN	215	400	1.000	1.210

Sumber data : Data diolah dari hasil observasi penulis¹⁷

Penjelasan diatas bahwa dalam upaya pengembangan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait produk, jasa dan perbankan syariah dengan teknologi berbasis digital, perlu upaya pengenalan berkelanjutan untuk

¹⁷ Wawancara dengan Affandi Sophia Wijaya, Pimpinan Bank Muamalat Kcp Madiun, 10 November 2022.

pemahaman operasional perbankan syariah. Dengan pemberian literasi secara digital yang memadai dan mendukung peluang yang ada agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain. Salah satu kantor cabang Bank Muamalat yang telah berkembang begitu pesat yaitu Bank Muamalat KCP Madiun. Layanan digital banking Bank Muamalat KCP. Madiun memiliki keunggulan dibandingkan dengan bank syariah lain di wilayah Madiun.

Berikut data mengenai keunggulan dan perbandingan layanan digital banking pada bank syariah dikota Madiun :

Tabel 1.6

Perbandingan Layanan Digital Banking Pada Bank Syariah di Madiun

Bank Syariah	Alamat	Digital Banking
Bank Jatim Syariah Cabang Kota Madiun	Jl. Cokroaminoto No.128, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63133	- ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Bank Jatim Syariah - Internet Banking - Mobile Banking - SMS Banking - Virtual Account - E-Samsat Jatim
Bank Muamalat KCP Madiun	Jl. Kolonel Marhadi No.28, Nambangan Lor, Kec. Manguharjo, Kota. Madiun, Jawa Timur 63129	- ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Muamalat - Internet Banking - Mobile Banking (Muamalat DIN) - <i>Cash Manajement System (CMS)</i> MADINA

Lanjutan Tabel

		<ul style="list-style-type: none"> - Shar-E Debit Online - Virtual Account - Transaksi melalui QRIS
Bank Syariah Indonesia KC Madiun	Jl. S. Parman No.46, Oro-oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timut 63119	<ul style="list-style-type: none"> - ATM (Anjungan Tunai Mandiri) BSI - Internet Banking - Mobile Banking - Mitraguna Online - BSI Payment Point - BSI Debit Card - Transaksi melalui QRIS

Sumber data : Data diolah dari hasil observasi penulis¹⁸

Tabel diatas diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Madiun memiliki layanan digital banking yang cukup banyak dan bervariasi. Adapun layanan internet banking yaitu layanan perbankan elektronik 24 jam sehari dan 7 hari sepekan melalui akses internet yang mudah dan aman. Layanan ini membantu nasabah dalam bertransaksi di seluruh rekening Bank Muamalat dan transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Internet banking dilengkapi dengan mPasscode (*One Time Password/OTP*) yaitu SMS yang berisi kode verifikasi transaksi yang dikirimkan pada nomor ponsel yang telah terdaftar di bank.

¹⁸ Budi sukardi, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ekuitas Merek pada Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Perbankan Syariah*, vol. 3, no. 1 (April, 2022):21-22, <https://ejournal.stiesyariahbangkalis.ac.id/index.php/jps/article/view/506>.

Sedangkan, Kartu Shar-E Debit 1HRAM adalah kartu ATM layanan Debit *Online / e-Commerce* yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk bertransaksi di Indonesia hingga Arab Saudi. Adapun ATM Muamalat yaitu layanan digital untuk memenuhi tuntutan transaksi perbankan nasabah yang dilengkapi dengan berbagai fitur seperti Info saldo, Pembelian tiket, Isi ulang pulsa, Transfer antar bank, Pembayaran asuransi, Uang sekolah, ZIS (Zakat, Infak, Sedekah), Registrasi *Mobile Banking*, TIN, *Internet Banking* dan *Phone Banking*.

Ada aplikasi Muamalat DIN yaitu layanan *mobile banking* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh semua pengguna baik nasabah ataupun non nasabah. Layanan ini dapat digunakan untuk transfer antar muamalat, antar bank, SKN, RTGS pembayaran dan *top up*. Selain itu ada *Cash Management System* (MADINA) yaitu fasilitas *internet banking* untuk nasabah non perorangan dengan pilihan fitur *Advanced* dan *Basic* yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan non tunai atas semua rekening yang ada di Bank Muamalat secara *realtime online*.

Virtual Account yaitu nomor identitas khusus yang dibuat unik untuk diberikan kepada pelanggan nasabah dan digunakan sebagai nomor tujuan pembayaran serta untuk tagihan. Layanan virtual account terintegrasi dengan *Cash Management System* (MADINA) Muamalat. Ada juga layanan digital transaksi melalui Muamalat QRIS yaitu layanan transaksi non tunai melalui *mobile banking* dimana keuntungannya lebih praktis dan efisien. Transaksi non tunai melalui QRIS menjadi lebih mudah dan menghemat waktu.

Selain itu keunggulan Bank Muamalat KCP Madiun yaitu tempatnya yang sangat strategis terletak di tengah kota yang berdekatan dengan alun-alun Kota Madiun dan memiliki jumlah nasabah terbanyak yang berasal dari Kota Madiun dan Kabupaten Madiun. Dapat disimpulkan bahwa literasi digital merupakan salah satu strategi yang sangat penting dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah untuk menyediakan akses dalam berbagai produk, jasa dan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peneliti juga tertarik untuk menyertakan sudut pandang tentang manajemen strategik syariah terhadap strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah. Dalam agama islam semua kegiatan setiap muslim dilandasi dengan tauhid dan syariat islam. Dengan adanya manajemen organisasi perlu dipandang sebagai bentuk sarana guna memudahkan implementasi islam dalam aktivitas kegiatan organisasi. Manajemen strategik syariah untuk sebuah organisasi punya peran sebagai kaidah tauhid, syariah dan berfikir yang digunakan untuk landasan pola berfikir. Sedangkan sebagai kaidah syariah, amal digunakan untuk tolak ukur kegiatan sebuah lembaga. Tolak ukur syariah ini berguna untuk sarana membedakan kegiatan yang halal dan haram. Kegiatan yang halal diterapkan oleh umat muslim, sedangkan yang haram ditinggalkan dengan tujuan menggapai ridha Allah SWT.

Berikut ayat Al-Qur'an dan hadits yang meliputi dasar kegiatan manajemen strategik syariah yaitu :

1. Berdasarkan Al-Qur'an

قُلْ إِنْ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ۝

Artinya : “Katakanlah Muhammad Sesungguhnya salatku ibadahku hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah. Tuhan seluruh alam.”(QS. Al-An'am Ayat 162)¹⁹

2. Hadits

إِذَا ضُبِعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ

Artinya : “Jika amanah itu disia-siakan, maka tunggulah kehancuran atau kekacauan. Masalah tak terselesaikan. Tugas tidak dijalankan dengan baik dan benar.”(HR. Bukhari)²⁰

Penelitian ini menggunakan manajemen strategik syariah yang bertujuan untuk mengetahui penerapan apakah literasi digital dan inklusi perbankan syariah telah menerapkan dan mengarah kepada batasan maupun syariat islam. Manajemen strategik syariah mempunyai tujuan syariat islam yang mulia yaitu *maqashid syariah*.²¹ Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank Muamalat Indonesia KCP. Madiun untuk mengetahui strategi dan kendala apa saja yang ada dalam penerapan literasi digital. Dan bagaimana strategi literasi digital diterapkan untuk meningkatkan inklusi perbankan syariah. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kegiatan tersebut melalui penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Strategi Literasi Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Inklusi**

¹⁹ Departemen Agama RI, *Quran Tajwid* (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006). 330

²⁰ Marhun Sayyid Ahmad Al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahadits Wa Al-Muhammadiyah* (Surabaya: Daar An-Nasyr Al-Misriyyah, 2020). 17

²¹ Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik Syariah* (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2016), 22.

Perbankan Syariah Perspektif Manajemen Strategi Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP. Madiun”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat dituliskan fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah di Bank Muamalat KCP. Madiun?
2. Bagaimana strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah di Bank Muamalat KCP. Madiun ditinjau dari perspektif manajemen strategi syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menjelaskan bagaimana strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah di Bank Muamalat KCP. Madiun
2. Untuk menjelaskan bagaimana strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah di Bank Muamalat KCP. Madiun ditinjau dari perspektif manajemen strategi syariah

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah perspektif manajemen strategi syariah di Bank Muamalat KCP. Madiun adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk menguji teori dan penulis di bidang manajemen strategi syariah khususnya dalam hal strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan bisa mengedukasi tentang strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah

b. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat terjalinnya kerja sama yang baik antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri dengan lembaga Bank Muamalat KCP. Madiun.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan penulis terkait strategi literasi berbasis digital dalam meningkatkan inklusi perbankan syariah di Bank Muamalat KCP Madiun ditinjau dari perspektif manajemen strategi syariah.

E. Telaah Pustaka

1. *Optimalisasi Finansial Teknologi mi terhadap Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Usaha Menengah Masyarakat Di Purwokerto*²²

²² Karina Odia Julialevi, *Optimalisasi Finansial Teknologi terhadap Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Usaha Menengah Masyarakat Di Purwokerto (Skripsi : IAIN Purwokerto, 2019)*, Diakses melalui <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/2284/1371> 15 Agustus 2022.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan keuangan berbasis fintech memiliki pengaruh positif terhadap literasi keuangan dan inklusi keuangan usaha menengah di Purwokerto. Selain itu, dalam penelitian ini juga dapat dibuktikan bahwa layanan keuangan berbasis fintech diperlukan masyarakat untuk memperluas wawasannya terkait literasi keuangan dan inklusi keuangan. Penelitian ini diharapkan dapat membangun kesadaran pelaku usaha menengah bahwa munculnya fintech bukan merupakan ancaman tetapi justru akan semakin mempermudah dalam hal kepraktisan melakukan kredit, pembayaran tagihan maupun pengecekan pembayaran dengan cepat dan mudah. Hal tersebut sejalan dengan program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam upaya meningkatkan tingkat literasi keuangan dan inklusi keuangan. Perbedaan dengan peneliti terletak pada obyek penelitian, dimana peneliti menggunakan objek penelitian pada usaha menengah masyarakat Purwokerto. Sedangkan, persamaan dari penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif dan pembahasan sama mengenai literasi dan inklusi keuangan.

2. Model Edukasi Berdasarkan Segmentasi Konsumen Untuk Membangun Minat Masyarakat Pada Perbankan Syariah²³

Hasil penelitian yaitu konsumen di wilayah Tulungagung terbagi menjadi segmen syariah yang benefit loyalis follower *functional obligatory*

²³ Indah Riski Ayu, Model Edukasi Berdasarkan Segmentasi Konsumen Untuk Membangun Minat Masyarakat Pada Perbankan Syariah (*Skripsi* : Universitas Padjadjaran, 2020), Diakses melalui <https://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/1456> 15 Agustus 2022.

essentially dan *conventional*. Pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah pada umumnya masih rendah. Dibutuhkan perhatian lebih mengenai edukasi perbankan syariah kepada setiap masyarakat. Upaya edukasi ini sangat memperhatikan aspek kognitif estetika emosional spiritual dan sosial. Perbedaan dengan peneliti terletak pada objek penelitian, dimana peneliti melakukan penelitian pada masyarakat Tulungagung. Untuk metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan rumusan masalah deskriptif. Sedangkan, persamaan dari penelitian ini peneliti sama-sama membahas tentang edukasi untuk nasabah dalam membangun minat masyarakat pada perbankan syariah.

3. *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking : Optimalisasi dan Tantangan Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon Pada Bank BRI Syariah*²⁴

Hasil penelitian ini menghasilkan pangsa pasar bank syariah yang saat ini masih dalam karakter rendah (5,12 %). Untuk itu tetap perlu kerja keras untuk meningkatkan inklusi keuangan berbasis digital menasar masyarakat yang belum syariah, selain mempertahankan nasabah yang sudah ada dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Perbankan syariah sangat membutuhkan terobosan dengan inovasi cerdas untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat agar memiliki preferensi terhadap bank syariah sebagai pilihan ekonominya. Adanya teknologi informasi dan

²⁴ Abdur Rahman, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking : Optimalisasi dan Tantangan Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon Pada Bank BRI Syariah (Skripsi : Syekh Nurjati Cirebon, 2019)*, Diakses melalui <https://syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/amwal/article/view/2813> 15 Agustus 2022.

komunikasi yang bertambah pesat bisa membantu media dan sarana yang efektif untuk memperluas akses pasar yang belum tersentuh oleh perbankan syariah. Perbedaan dengan peneliti terletak pada fokus penelitian, dimana peneliti berfokus pada optimalisasi dan tantangan dalam inklusi keuangan perbankan syariah berbasis digital-banking. Sedangkan, persamaannya peneliti sama-sama menggunakan objek penelitian pada lembaga keuangan bank yang ada di daerah peneliti. Untuk metode penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan metode studi kasus.

4. *Pengaruh Financial Technology Literacy Terhadap Preferensi Masyarakat Memilih Produk-produk Pendanaan Perbankan Syariah pada Bank BRI Syariah Kabupaten Lamongan*²⁵

Hasil penelitian ini menghasilkan peningkatan *financial literacy* yang dilakukan dapat meningkatkan pemahaman nasabah dalam memilih produk yang ditawarkan oleh bank syariah di bank BRI syariah, mulai dari produk tabungan *mudharabah*, deposito, produk *wadiah* dan pendanaan lainnya. Perbedaan dengan peneliti terletak pada fokus penelitian, dimana peneliti berfokus pada variabel (Y) mengenai pemahaman mayoritas warga kabupaten lamongan dalam meminati produk bank syariah. Sedangkan, persamaan dari penelitian ini peneliti sama-sama menggunakan objek penelitian pada lembaga keuangan bank yang ada di daerah peneliti. Untuk

²⁵ Febby Irfayunita, Pengaruh Financial Technology Literacy Terhadap Preferensi Masyarakat Memilih Produk-produk Pendanaan Perbankan Syariah pada Bank BRI Syariah Kabupaten Lamongan (*Tesis* : IAIN Kediri, 2019), Diakses melalui <http://etheses.iainkediri.ac.id> 15 Agustus 2022.

metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan metode studi kasus dan ada kesamaan dimana peneliti membahas variabel (X) tentang finansial teknologi literasi.

5. *Model Strategi Pemasaran Berbasis Digital Pada BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Produk Syariah*²⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan strategi pemasaran yang efektif memerlukan basis pengetahuan tentang konsumen. Untuk itu marketer perlu melakukan beberapa hal yaitu mengoptimalkan riset pemasaran untuk mengetahui keinginan yang paling diinginkan pelanggan, mengoptimalkan manfaat dan harga produk yang diinginkan, mengutamakan persepsi dan kepuasan pelanggan mengenai bauran pemasaran, dan melakukan penyesuaian bauran pemasaran terhadap keinginan konsumen dalam menyusun strategi pemasaran. Adapun penjelasan 7P yaitu : produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses. Selain itu pemahaman lebih dalam sangat penting dalam menguasai digital bisnis, perencanaan kegiatan pelatihan berbasis digital bisnis, strategi pemasaran berbasis digital, kemampuan bersaing dalam bidang teknologi sebagai wujud usaha dari lembaga untuk masyarakat dalam mengenalkan berbagai produk-produk syariah. Perbedaan dengan peneliti terletak pada fokus penelitian, dimana peneliti berfokus pada preferensi masyarakat dalam memilih produk

²⁶Citra Safitri, *Model Strategi Pemasaran Berbasis Digital Pada BMT Muamalah Tulungagung Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Produk Syariah* (Tesis : IAIN Kediri, 2019), Diakses melalui <http://etheses.iainkediri.ac.id>. 15 Agustus 2022.

syariah. Sedangkan, persamaan dari penelitian ini peneliti sama-sama menggunakan objek penelitian pada lembaga keuangan syariah yang ada di daerah peneliti. Untuk metode penelitian peneliti memakai metode penelitian kualitatif dengan pendekatan metode studi kasus.