

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Digitalisasi Perbankan*

1. *Pengertian Digitalisasi Perbankan*

Menurut Wike, Teknologi digital merupakan peralihan dari operasional yang tidak lagi banyak menggunakan tenaga manusia, tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan komputer. Pesatnya perkembangan teknologi digital yang ditandai dengan kehadiran berbagai alat komunikasi mutakhir, di mana setiap orang dapat mengolah, memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala bentuk pesan komunikasi di mana saja dan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu.¹⁵

Saat ini Indonesia sedang bergerak menuju era digitalisasi dengan mengikuti perkembangan teknologi khususnya di bidang ilmu teknologi informasi. Dengan teknologi membuat proses produksi, pemasaran, distribusi barang dan jasa menjadi efektif dan efisien. Perkembangan teknologi banyak dimanfaatkan dalam dunia perbankan, pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi. Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh terhadap perkembangan produk teknologi saja, tetapi saat ini hampir seluruh lini bisnis memanfaatkan teknologi

¹⁵ Wika Pertiwi dan Fira Nurhikmah, "Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan", *Seminar Nasional Multidisiplin*, (2020). (Diakses melalui <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/snami/article/view/288> pada Rabu, 14 September 2022 pukul 18.52 WIB, 1.

informasi dengan tujuan meningkatkan bisnis proses yang lebih efektif dan efisien.

Transformasi digitalisasi perbankan dapat menuntut dan memaksa perbankan untuk memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberikan jaminan keamanan kepada nasabah. Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya *automatic teller machine (ATM)*, *electronic data capture (EDC)*, *internet banking*, *short message service (SMS) banking*, dan *phone banking* dinilai mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi perbankan, selain itu digitalisasi perbankan juga mampu mendekatkan bank dengan nasabahnya. Keberadaan teknologi dan informasi membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, merekam, dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.¹⁶

Jadi, *Digitalisasi Perbankan* adalah sebuah perkembangan dari teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat atau nasabah dalam menggunakan layanan dari bank. Teknologi digital juga dapat membantu bank dalam memasarkan produk-produk yang ada di bank

¹⁶ Ira Puspitadewi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No.2 Desember 2019 (diakses melalui <http://jurnal.unmuhsember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2925/2255> pada Senin, 25 April 2022 pukul 23.23 WIB, 248.

tersebut, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengenal bank tersebut.

2. Bentuk-bentuk *Digitalisasi Perbankan*

a) ATM (*Automatic Teller Machine*) atau *Electronic Data Capture* (EDC) ¹⁷

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan untuk nasabah. Berbagai jenis transaksi dapat nasabah lakukan melalui ATM, contohnya melakukan transaksi non keuangan seperti mengecek informasi jumlah saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. ATM juga bisa digunakan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan telepon dan listrik, pembelian tiket perjalanan, dan juga pembayaran uang kuliah.

b) *Internet Banking* ¹⁸

Melalui *Internet Banking* maka nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (keuangan dan non-keuangan) melalui komputer atau smartphone yang terhubung dengan jaringan internet bank tersebut.

¹⁷ Ahmad Ifham, *Ini Lho, Bank Syariah: Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 299.

¹⁸ *Ibid.*, 326.

Kelebihan *Internet Banking* Muamalat yaitu transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, *Internet Banking* Muamalat juga dilengkapi dengan *mPassCode (One Time Password/OTP)*, yaitu SMS berisikan kode verifikasi transaksi yang dikirimkan ke nomor ponsel nasabah yang telah terdaftar di Bank.

Dalam hal ini, Bank Muamalat memiliki bentuk digitalisasi perbankan berbasis website yang bias diakses melalui internet banking, yaitu CMS (Cash Management System). *Cash Management System (CMS) Muamalat*” adalah bagian dari layanan Bank yang dapat ditawarkan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi perbankan non tunai, yang memberikan kemudahan akses untuk memonitor aktivitas rekeningnya, melakukan transfer dan pembayaran kepada para pihak terkait dengan perusahaan serta dapat mengelola likuiditas dana dalam rekening-rekening secara online melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak web browser pada komputer.¹⁹ Penggunaan CMS ini biasanya untuk pembayaran gaji pada sebuah perusahaan, CMS ini digunakan oleh nasabah kelompok atau non-perorangan.

Selain CMS, Bank Muamalat juga memiliki fitur *Debit Online* di produk digitalisasi berbasis website ini.

¹⁹ <https://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada Minggu, 16 Juli 2023 pukul 10.00 WIB

Debit online adalah salah satu fitur unggulan lain dari Internet Banking Muamalat yang menawarkan kemudahan pembayaran belanja *online*. Nasabah tidak perlu menghafal nomor rekening penjual atau nominal yang harus dibayar. Layanan ini hanya berlaku di *merchant* yang telah bekerja sama.

Dengan menggunakan Internet Banking Muamalat di setiap aktivitas belanja *online* nasabah tidak perlu lagi kesulitan mengingat kode pemesanan (*booking*) transaksi. Nasabah juga tidak perlu ke ATM untuk transfer serta mengirimkan konfirmasi bahwa pembayaran telah dilakukan. Internet Banking Muamalat memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabah Bank Muamalat yang melakukan belanja *online*.²⁰

c) *Mobile/Phone Banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, hanya saja *mobile banking* memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dari pada SMS banking.

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik,

²⁰ <https://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada Kamis, 2 Februari 2023 pukul 13.00 WIB.

seperti : Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang ke bank. Kemudian, M-DIN juga memiliki fitur non finansial yang dilengkapi dengan informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (*Daily Hadist*, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi pihak Muamalat apabila ada kendala.

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data Nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 12 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 6.0 (*Marshmallow*). Adapun berbagai macam fitur M-Din yaitu Transfer antar Muamalat, transfer antar bank, SKN, dan RTGS. Kemudian tersedia pembayaran dan top up layanan digital lainnya, dapat membuka rekening secara online, dan juga dapat melakukan pembayaran via QRIS.²¹

Sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih

²¹ <https://www.bankmuamalat.co.id>, Diakses pada Kamis, 2 Februari 2023 pukul 11.25 WIB

optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank. Oleh karena itu, pada tanggal 6 Agustus 2018, Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia mengesahkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *e-Banking (electronic banking)*. Layanan *e-banking* telah digunakan oleh semua bank umum, baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi masyarakat yang dilakukan tidak dengan uang tunai (*less cash society*), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern melalui *e-Banking*.

3. Faktor Pendorong Perkembangan *Digitalisasi* Perbankan di Indonesia

Berdasarkan buku yang diluncurkan OJK “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan”, terdapat beberapa faktor pendorong perkembangan perbankan menuju digitalisasi, yaitu:²²

a. Ekspektasi Konsumen yang Berubah

Konsumen atau nasabah semakin berekspektasi tinggi terhadap layanan perbankan yang ingin mereka dapatkan. Hal ini berkaitan dengan semakin tingginya perkembangan teknologi informasi. Ekspektasi ini berkaitan dengan keamanan dari produk dan pelayanan serta kemudahannya.

b. Adanya Penyesuaian Internet dan Perangkat Mobile

Adanya kenaikan jumlah pengguna internet setiap tahunnya selaras dengan adanya pertumbuhan dan inovasi pada bidang keuangan. Bahkan sudah ada 88 penyelenggara Inovasi Keuangan Digital sampai saat ini. Penggunaan perangkat *mobile* seperti ponsel, tablet, dan laptop juga terus berkembang dan memberikan inovasi terbaru.

c. Pertumbuhan Aplikasi *Mobile*

Saat ini perkembangan aplikasi atau platform mobile juga terus meningkat, sehingga transaksi perbankan juga mengalami peningkatan. Hal ini menyebabkan terjadinya transformasi pada

²² Otoritas Jasa Keuangan, “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan”, 18.

jasa keuangan. Pemanfaatan digitalisasi pun juga bisa dirasakan pada *platform* non-finansial seperti *ride-hailing*, makanan, OTA (*online travel agent*), dan *e-commerce* juga mulai terintegrasi atau mulai menawarkan layanan keuangannya masing-masing.²³

d. Model Bisnis Konvensional yang Melakukan Perubahan Menuju Digital

Setelah diluncurkannya digitalisasi perbankan pada akhirnya membuat bisnis konvensional juga menyesuaikan pada bidang digital, karena model ini lebih efektif dan efisien. Adanya perubahan ini bisa membuat jangkauan dan penetrasi bank bisa mencapai lebih banyak kategori masyarakat.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan :²⁴

- a. Mudah untuk dicari, ditelusuri, diakses dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disaring, diperbaharui, berdasarkan kemampuan pengguna.
- c. Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterima

²³ Ibid., 18.

²⁴ Asti Marlina dan Widhi Ariyo B, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Ilmiah Inovator*, April 2018. Diakses melalui <https://ejournal.uika-bogor.ac.id> pada Rabu, 12 Juli 2023 pukul 14.53 WIB, 19.

- d. Tidak terhambat oleh jarak yang jauh, perbedaan Bahasa dan perbedaan waktu.
- e. Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan murah.
- f. Mudah untuk disimpan dan diolah sehingga tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar.
- g. Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dari informasi digital akan sama, antara perangkat yang satu dengan perangkat yang lainnya.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia sekaligus menjadi salah satu negara yang penduduknya paling banyak menggunakan layanan internet. Sejalan dengan itu, Budi Agus Riswandi mengemukakan bahwa hadirnya konsep digital banking sangat bermanfaat bagi bank dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah, serta menjadi kunci untuk memenangkan persaingan bisnis di era digital.²⁵

Oleh karena itu, *digitalisasi* perbankan menjadi peluang bisnis yang sangat potensial serta sebuah keniscayaan yang tidak terelakkan pada sektor perbankan di era digital. Selain dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank, *digitalisasi* perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah dalam bertransaksi.

²⁵ Andrew Shandy Utama, Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum: Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, Vol. 6 No. 2 (2021). Diakses melalui <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Justisia/article/> pada Minggu, 16 Juli 2023 pukul 10.31 WIB, 123.

B. Perbankan Syariah

1. Pengertian Perbankan Syariah

Sistem perbankan Indonesia memiliki dua jenis sistem perbankan: perbankan tradisional dan perbankan syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau hukum Islam yang diatur oleh Fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram.

Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).²⁶

Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh

²⁶ Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 23.

keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).²⁷

Meskipun ketentuan syariah berdasarkan hukum Islam, tidak berarti yang melaksanakan Bank Syariah termasuk nasabahnya beragama Islam. Ada banyak Bank Syariah yang dikelola oleh dan memiliki nasabah non Islam menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Rasulullah juga pernah melakukan transaksi jual beli gandum dengan seorang Yahudi dan Beliau menggadaikan baju besinya.

2. Landasan Hukum Perbankan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, ditetapkan bahwa bank-bank syariah Indonesia, yang terdiri atas bank yang sepenuhnya melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan bank Konvensional yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah melalui Unit Usaha Syariah yang dimilikinya, tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang melanggar Prinsip Syariah.

Prinsip Syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah adalah Prinsip Syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) – Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya telah dituangkan dalam Peraturan

²⁷ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (Jakarta : LPFE USAKTI, 2011), 46.

Bank Indonesia. Prinsip Syariah yang harus dilaksanakan oleh bank-bank syariah disebut sebagai Prinsip Syariah Perbankan. Dengan ketentuan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, maka berarti Prinsip Syariah perbankan telah menjadi hukum positif. Dengan berlakunya Prinsip Perbankan Syariah sebagai hukum positif, maka menjadi sebuah keharusan bahwa bank-bank syariah wajib memahami baik hukum positif, tetapi juga harus memahami Prinsip Syariah Perbankan.²⁸

3. Produk Perbankan Syariah di Bidang Penyaluran Dana dan Bidang Jasa

a. Produk Pembiayaan Perbankan *Syariah* berdasarkan Akad Jual Beli

Implementasi akad jual beli merupakan salah satu cara yang ditempuh bank dalam rangka menyalurkan dana kepada masyarakat. Produk bank yang didasarkan pada akad jual beli ini terdiri dari *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.

1) *Murabahah*²⁹

Murabahah diartikan sebagai suatu perjanjian antar bank dengan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas sesuatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Objeknya bisa berupa barang modal seperti

²⁸ Sutan Remy S, *Perbankan Syariah (Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya)* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 2.

²⁹ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta : Sinar Grafika, 2000), 62.

mesin-mesin industri, maupun barang untuk kebutuhan sehari-hari seperti sepeda moto atau mobil.

2) *Salam*³⁰

Salam adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Kemudian *istishna* didefinisikan sebagai kegiatan jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

3) *Istishna*³¹

Istishna dan *Salam* memiliki makna yang hampir sama, yaitu jual beli dengan cara memesan terlebih dahulu. Perbedaan antara *salam* dan *istishna* terletak pada cara pembayaran harga beli dan objek yang diperjualbelikan. Dalam *salam* pihak pembeli harus membayar terlebih dahulu secara tunai di muka (*advance payment*) dan objeknya biasanya berupa produk-produk hasil pertanian, sedangkan pada *istishna* pihak pemesan bebas menentukan membayar harga beli di muka secara tunai, secara angsuran, ataupun membayar pada saat

³⁰ Ibid., 62.

³¹ Khotibul Umam dan Setiawan Budi U, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Depok : PT RajaGrafindo Persada, 2019), 103.

barang pesanan sudah jadi, kemudian yang menjadi objek dari *istishna* biasanya berupa barang *furniture*.

b. Produk Pembiayaan Perbankan *Syariah* berdasarkan Akad Sewa-Menyewa

Salah satu produk penyaluran dana dari bank *syariah* kepada nasabah adalah pembiayaan yang berdasarkan perjanjian/akad sewa-menyewa.

Transaksi *Ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.³² *Ijarah* juga dapat dimaknai sebagai suatu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.

c. Produk Pembiayaan Perbankan *Syariah* berdasarkan Akad Bagi Hasil

Bank *Syariah* selaku institusi keuangan menyediakan pembiayaan kepada nasabah dalam bentuk sewa-menyewa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan

³² Adji Waluyo P, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomis Syariah (PKES Publishing, 2008), 36.

syariah dikenal sebagai *Ijarah muntahiya bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.³³ *Ijarah muntahiya bittamlik* bisa memakai mekanisme janji *hibah* maupun mekanisme janji menjual, di mana janji tersebut akan berlaku di masa akhir sewa.

³³ Ibid., 37.