

**IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL I-KURMA BANK BRI
SYARIAH KCP PURBALINGGA DALAM PENYALURAN
PEMBIAYAAN MIKRO UMKM MASA PANDEMI COVID-19**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

RIFQI SONI NOVIANTO

NIM. 1717202043

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 1717202043
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah
KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro
UMKM Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 14 Juli 2021

Saya yang menyatakan,



Rifqi Soni Novianto
NIM. 1717202043



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iaipurwokerto.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL i-KURMA BANK BRI SYARIAH KCP PURBALINGGA DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN MIKRO UMKM MASA PANDEMI COVID-19

Yang disusun oleh Saudara **Rifqi Soni Novianto NIM 1717202043** Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **09 September 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

H. Chandra Waisito, S.TP., S.E., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Slamet Akhmadi, S.Ag., M.S.I
NIDN. 2111027901

Pembimbing/Penguji

Hastin Tri Utami, S. E., M. Si
NIP. 19920613 201801 2 001

Purwokerto, 14 September 2021

Mengesahkan



Dr. H. Faisal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19530921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

di-

Purwokerto.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Rifqi Soni Novianto NIM 1717202043 yang berjudul:

**Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga
Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 14 Juli 2021

Pembimbing,



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.

NIP. 199206132018012001

MOTTO

“Jangan lupa menjadi manusia”

-Rifqi Soni Novianto-



IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL I-KURMA BANK BRI SYARIAH KCP PURBALINGGA DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN MIKRO UMKM MASA PANDEMI COVID-19

Rifqi Soni Novianto
NIM. 1717202043

Email: rifqisoninovianto@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

ABSTRAK

Situasi pandemi COVID-19 memberikan tantangan bagi Lembaga Keuangan khususnya Perbankan Syariah untuk menjaga eksistensi UMKM. Salah satu solusi untuk tetap menjaga eksistensi UMKM adalah bantuan keuangan kepada para pelaku UMKM melalui pembiayaan. Melihat hal itu, PT Bank BRI Syariah Tbk tanggap melakukan akselerasi pengembangan teknologi digital melalui sejumlah terobosan layanan dan inisiatif program. Salah satunya dengan penggunaan aplikasi i-Kurma untuk memproses pengajuan pembiayaan. Salah satu tujuan penggunaan aplikasi i-Kurma dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM adalah agar proses cepat dan terukur sehingga nasabah UMKM tetap bisa *survive* di tengah badai COVID-19. Persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi layanan digital i-Kurma dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM.

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian dan kemudian penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data menggunakan metode triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital i-Kurma di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam memproses pembiayaan mikro UMKM dapat dikatakan sudah efektif. Dengan adanya aplikasi i-Kurma maka pihak perbankan khususnya tenaga mikro sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memproses pembiayaan mikro sehingga proses pencairan bisa lebih cepat. Selain itu, hadirnya aplikasi i-Kurma menjadi bukti kesiapan dari Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam menghadapi pandemi COVID-19 dan era digital.

Kata Kunci: COVID-19, Aplikasi i-Kurma, Pembiayaan Mikro UMKM.

IMPLEMENTATION OF I-KURMA DIGITAL SERVICES BRI SHARIA BANK KCP PURBALINGGA IN DISTRIBUTION OF MICRO-FINANCE OF MSMEs DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Rifqi Soni Novianto
NIM. 1717202043

E-mail: rifqisoninovianto@gmail.com
Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business,
State Institute of Islamic Studies (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic situation poses a challenge for Financial Institutions, especially Islamic Banking, to maintain the existence of MSMEs. One solution to maintain the existence of MSMEs is financial assistance to MSME actors through financing. Seeing this, PT Bank BRI Syariah Tbk is responsive to accelerate the development of digital technology through many service breakthroughs and program initiatives. One of them is by using the i-Kurma application to process financing applications. One of the goals of using the i-Kurma application in the distribution of MSME microfinance is for a fast and measurable process so that MSME customers can still survive during the COVID-19 storm. The issue that will be studied in this research is how to implement i-Kurma digital services in the distribution of microfinance for MSMEs.

Based on the characteristics of the problem studied, this study uses a qualitative research approach with a descriptive analysis approach. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Meanwhile, data analysis was carried out by data reduction, presentation, and then concluding. To test the validity of the data using the triangulation method.

The results showed that the implementation of the i-Kurma digital service at BRI Syariah Bank KCP Purbalingga in processing MSME microfinance could be said to have been effective. With the i-Kurma application, banks, especially micro workers, have taken advantage of technological developments in processing microfinance so that the disbursement process can be faster. In addition, the presence of the i-Kurma application is proof of the readiness of Bank BRI Syariah KCP Purbalingga in facing the COVID-19 pandemic and the digital era.

Keywords: COVID-19, i-Kurma Application, MSME Financing.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba' | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ĥ | <u>H</u> | ha (dengan garis di bawah) |
| خ | kha' | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | ze (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Šad | <u>S</u> | es (dengan garis di bawah) |
| ض | d'ad | <u>D</u> | de (dengan garis di bawah) |
| ط | ṭa | <u>T</u> | te (dengan garis di bawah) |
| ظ | Ža | <u>Z</u> | zet (dengan garis di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | fa' | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | 'el |
| م | Mim | M | 'em |
| ن | Nun | N | 'en |
| و | Waw | W | W |
| ه | ha' | H | Ha |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | ya' | Y | Ye |

2. Konsonan Rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap.

| | | |
|--------|---------|--------|
| عَدَّة | Ditulis | 'iddah |
|--------|---------|--------|

3. *Ta'marbutah* di akhir kata bila dimatikan ditulis *h*.

| | | | | | |
|----------|---------|--------|---------|---------|--------|
| حَلَامَة | Ditulis | Hikmah | جَزِيَة | Ditulis | Jizyah |
|----------|---------|--------|---------|---------|--------|

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengankata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

| | | |
|-------------------------|---------|-------------------------|
| كِرَامَة الْأَوْلِيَاءِ | Ditulis | <i>Karâmah al-aulyâ</i> |
|-------------------------|---------|-------------------------|

- b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan *t*.

| | | |
|-------------------|---------|----------------------|
| زَكَاةَ الْفِطْرِ | Ditulis | <i>Zakât al-fitr</i> |
|-------------------|---------|----------------------|

4. Vokal pendek

| | | | |
|---|---------|---------|---|
| َ | Fathah | Ditulis | A |
| ِ | Kasrah | Ditulis | I |
| ُ | Dhammah | Ditulis | U |

5. Vokal panjang

| | | | |
|----|-----------------------|---------|-------------------|
| 1. | Fathah + alif ditulis | Ditulis | A |
| | جَاهِلِيَّة | Ditulis | <i>Jâhiliyyah</i> |
| 2. | Fathah + ya' mati | Ditulis | A |
| | تَنْس | Ditulis | <i>Tansa</i> |
| 3. | Kasrah + ya' mati | Ditulis | I |
| | كَرِيم | Ditulis | <i>Karîm</i> |
| 4. | Dammah + wawu mati | Ditulis | U |
| | فَرَوْض | Ditulis | <i>Furûd</i> |

6. Vokal rangkap

| | | | |
|----|--------------------|---------|-----------------|
| 1. | Fathah + ya' mati | Ditulis | Ai |
| | بَيْنَكُمْ | Ditulis | <i>Bainaqum</i> |
| 2. | Fathah + wawu mati | Ditulis | Au |
| | قَوْل | Ditulis | <i>Qaul</i> |

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

| | | |
|---------|---------|----------------|
| أَنتُمْ | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| أُعدت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |

8. Kata sandang alim+lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyyah

| | | |
|--------|---------|-----------------|
| القياس | Ditulis | <i>al-qiyâs</i> |
|--------|---------|-----------------|

- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

| | | |
|--------|---------|----------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-samâ</i> |
|--------|---------|----------------|

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

| | | |
|-------------|---------|----------------------|
| ذوئِ الفروض | Ditulis | <i>zawi al-furûd</i> |
|-------------|---------|----------------------|

IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Dengan segenap perjuangan, cinta dan kasih sayang dalam mengarungi lika-liku kehidupan, skripsi ini hanya persembahan kecil saya untuk mereka yang telah mengajarkan sebuah arti kehidupan.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu menguatkan dalam setiap hampir patah. Terima kasih untuk harapan yang masih menyala, cita-cita yang masih setia, saya akan berusaha sekuat tenaga ke depannya. Terima kasih untuk bapak ibu yang selalu memberi dukungan kepada saya selama ini, adik-adik yang senantiasa memberikan keceriaan, sahabat-sahabat yang menerima saya begini adanya dan guru saya yang tidak pernah memihak.

Hai esok! Hari ini saya sudah bergegas dan bersiap untuk menyambutmu. Coba saja uji dan patahkan saya jika kamu mampu. Saya pastikan padamu, saya tidak akan patah lagi apalagi menyerah.

Hari ini saya masih percaya bahwa cita-cita masih menunggu untuk diperjuangkan dengan gagah berani. Saya bukan seorang pecundang. Saya dilahirkan dari rahim seorang pemenang dan saya juga akan menjadi juara di medan perjuangan.

Saya pastikan, esok tidak akan patah lagi!

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Purwokerto.
3. Hastin Tri Utami, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Bapak Taufik Nur Syamsi selaku Pimpinan Cabang Pembantu BRI Syariah KCP Purbalingga yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di BRI Syariah KCP Purbalingga.
6. Bapak Rizky Budiono selaku *Micro Staff* dan Bapak Jahdan Hanifullah selaku AOM Terimakasih atas arahan, waktu dan segala informasi yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Orang tua tercinta Bapak Sonip dan Ibu Siti Asiyah serta kedua adik saya, Revin Agha Febriano dan Ratih Aghista Nurfatiyya. Terima kasih atas motivasi, bimbingan, do'a dan dukungannya serta terima kasih atas semua

perhatiannya dan kasih sayang yang telah kalian berikan sampai saat ini.

8. Sahabat saya Aristia, Ririn, Ais, Isna, Rizki, Zaenita, Zahro, Mba Tea, Afrianto, Fatahrrir, Khairi, Amri, Simuh, Heka, Adi, Bayu, Ahmad, Rozak, Lutfi, Harry, Mas Ilham, Mas Ikfi, Mas Firman dan lainnya terima kasih, tanpa kalian saya membayangkan dunia akan penuh dengan kengerian.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT, peneliti sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Peneliti harapkan karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto,

Penulis,

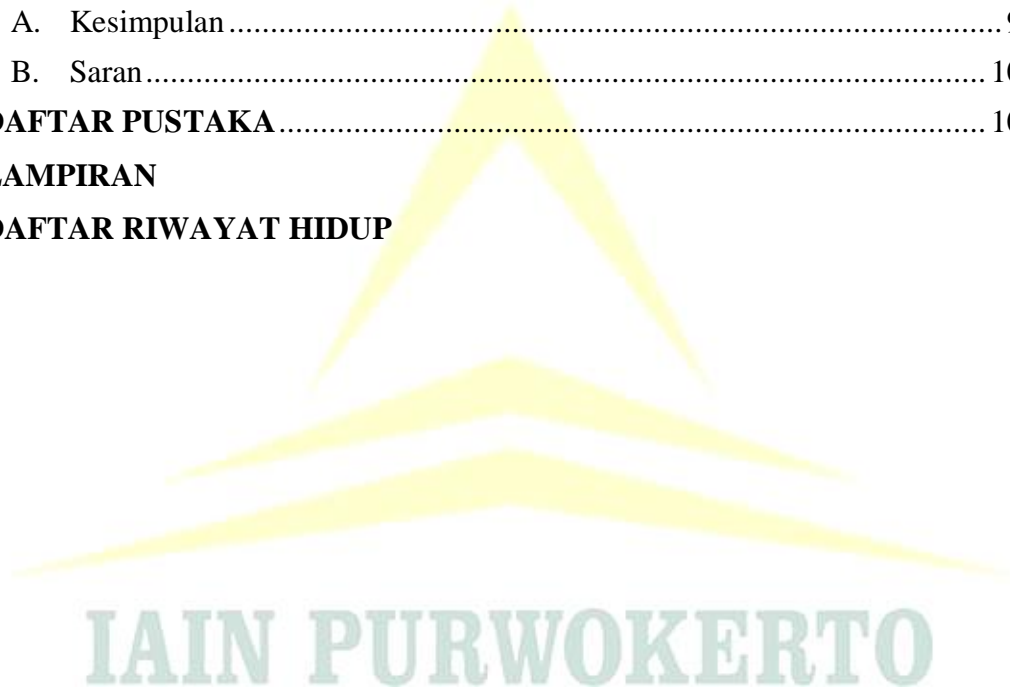


Rifqi Soni Novianto
NIM. 1717202043

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| COVER | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | viii |
| PERSEMBAHAN | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR BAGAN | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Definisi Operasional..... | 8 |
| C. Rumusan Masalah | 12 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Kajian Pustaka | 14 |
| F. Sistematika Pembahasan | 20 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 21 |
| A. Layanan Digital Perbankan..... | 21 |
| B. Aplikasi i-Kurma Bank BRI Syariah | 31 |
| C. Pembiayaan Mikro | 32 |
| D. UMKM | 46 |
| E. Landasan Teologis | 55 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 58 |
| A. Jenis Penelitian..... | 58 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 58 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian..... | 58 |
| D. Sumber Data Penelitian | 59 |

| | |
|---|------------|
| E. Teknik Pengumpulan Data | 60 |
| F. Teknik Analisa Data..... | 61 |
| G. Uji Keabsahan Data..... | 63 |
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN | 64 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 64 |
| B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank BRI Syariah KCP Purbalingga | 77 |
| C. Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19 | 83 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 99 |
| A. Kesimpulan | 99 |
| B. Saran..... | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Pertumbuhan Kinerja Pembiayaan Bisnis Mikro dengan i-Kurma..... | 4 |
| Tabel 2 Penyaluran KUR per Wilayah Kabupaten BARLINGMASCAKEB | 5 |
| Tabel 3 Persamaan dan Perbedaan Judul Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 4 Jumlah Karyawan Tiap Bagian di BRI Syariah KCP Purbalingga..... | 72 |
| Tabel 5 Produk Pembiayaan Mikro Bank BRI Syariah KCP Purbalingga | 85 |
| Tabel 6 Dokumentasi Pembiayaan Mikro BRI Syariah KCP Purbalingga..... | 89 |
| Tabel 7 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad Murabahah | 90 |
| Tabel 8 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad IMBT | 90 |
| Tabel 9 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad MMQ | 91 |



DAFTAR BAGAN

| | |
|---|----|
| Bagan 1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Purbalingga | 72 |
| Bagan 2 Proses Pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga | 86 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 106 |
| Lampiran 2 Foto Dokumentasi | 117 |
| Lampiran 3 Surat-Surat | 122 |
| Lampiran 4 Sertifikat | 132 |
| Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup | 138 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian global termasuk Indonesia mengalami ketidakpastian dan mengarah pada resesi ekonomi karena pandemi COVID-19. Beberapa negara seperti AS, Jepang, Korea Selatan, Uni Eropa, Hong Kong, dan Singapura mengalami pertumbuhan ekonomi negatif pada Triwulan I dan II tahun 2020. Perlambatan ekonomi pasti akan berdampak pada kinerja pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 (Wuryandani, 2020: 19).

Badan Pusat Statistik telah mencatat laju pertumbuhan ekonomi pada Kuartal I (Januari-Maret) 2020 hanya tumbuh 2,97%. Angka ini melambat dari 4,97% pada Kuartal IV 2019. Bahkan pertumbuhan jauh di bawah pencapaian Kuartal I 2019 yang mencapai 5,07%. Kuartal II Tahun 2020 laju pertumbuhan ekonomi Indonesia minus 5,32%. Angka itu berbanding terbalik dengan Kuartal II Tahun 2019 sebesar 5,05% (cnnindonesia.com, 2020).

Pandemi menimbulkan efek domino dari kesehatan ke masalah sosial dan ekonomi. Kajian yang dibuat oleh Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 memberikan implikasi negatif bagi perekonomian domestik seperti penurunan konsumsi dan daya beli masyarakat, penurunan kinerja perusahaan, ancaman pada sektor perbankan dan keuangan, serta eksistensi UMKM (Santoso, 2020).

Menurut Kementerian Koperasi dan UKM ada sekitar 37.000 UMKM yang terdampak sangat serius dengan adanya pandemi ini ditandai dengan: sekitar 56% terjadi penurunan penjualan, 22% mengalami permasalahan pada aspek pembiayaan, 15% terkendala pada distribusi barang, dan 4% kesulitan mendapatkan bahan baku mentah (Rahman, 2020).

Masalah-masalah diatas juga semakin meluas jika dikaitkan dengan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan di beberapa wilayah di Indonesia. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 9/2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19. PSBB meliputi pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah

yang diduga terinfeksi COVID-19 termasuk pembatasan terhadap pergerakan orang dan/atau barang untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu untuk mencegah penyebaran COVID-19 (Peraturan MENKES No. 9/2020).

Dengan adanya PSBB, aktivitas ekonomi terutama produksi, distribusi, dan penjualan akan mengalami gangguan yang pada akhirnya berkontribusi semakin dalam pada kinerja UMKM dan perekonomian nasional seperti hasil kajian Kementerian Keuangan di atas. Tidak salah jika muncul kekhawatiran apalagi jika melihat besarnya jumlah UMKM di Indonesia dan jumlah tenaga kerja yang terserap dalam UMKM (Budianto, 2020).

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia mencapai 61,41% pada tahun 2018. Tentu kontribusi ini menunjukkan peran UMKM sebagai tulang punggung ekonomi nasional Indonesia (Budianto, 2020).

Situasi pandemi COVID-19 memberikan tantangan bagi Lembaga Keuangan khususnya Perbankan Syariah untuk menjaga eksistensi UMKM. Dalam hal ini perlu adanya solusi jangka pendek untuk membantu UMKM dan pekerja yang tergabung di dalamnya. Salah satu solusi jangka pendek untuk tetap menjaga eksistensi UMKM adalah bantuan keuangan kepada para pelaku UMKM melalui pembiayaan.

Mengingat fungsinya sebagai lembaga intermediasi, Perbankan Syariah diharapkan dapat menyalurkan kredit atau pembiayaan terhadap usaha UMKM agar mencapai fungsi yang diemban dalam kaitannya menjadi stimulus perekonomian suatu negara, yang mana Perbankan Syariah dapat meningkatkan aktivitas pembangunan nasional melalui adanya peningkatan kegiatan operasional UMKM (Sipatuhar, 2007: 11).

Menurut Ibtisamah (2017) dalam kaitannya menjaga eksistensi UMKM melalui pembiayaan, Perbankan Syariah dituntut untuk memberikan perlakuan yang berbeda dalam menyalurkan kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro, baik melalui mekanisme, syarat pengajuan dan pelayanan yang diberikan. Melakukan transformasi terukur ke segmen digital adalah opsi yang cukup menantang yang bisa diambil oleh Perbankan Syariah. Sebab, di masa

pandemi, transformasi digital bukanlah sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan dan kewajiban bagi Perbankan Syariah.

Transformasi digital dianggap sebagai cara baru berbisnis karena potensinya untuk menghemat biaya. Transformasi ini juga bukan hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM. Salah satu tujuan melakukan transformasi digital dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM adalah agar proses cepat dan terukur sehingga nasabah UMKM tetap bisa *survive* di tengah badai COVID-19.

Kebutuhan nasabah UMKM saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. Dalam industri Perbankan sebagai sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang paling utama. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan. Terkait hal tersebut, Perbankan Syariah harus memiliki layanan digital *end to end*. Artinya, antara layanan di *customer service* dan *back office* berjalan cepat, dan sistem dilakukan secara digital (Marlina & Bimo, 2018: 15).

Melihat permasalahan tersebut, PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS) tanggap melakukan akselerasi pengembangan teknologi digital melalui sejumlah terobosan layanan dan inisiatif program. Salah satunya dengan penggunaan aplikasi i-Kurma. i-Kurma (Kemashlahatan Untuk Rakyat Madani) adalah aplikasi untuk memproses pengajuan pembiayaan. Lebih rinci *Corporate Secretary Division Head* BRI Syariah, Mulyatno Rachmanto menjelaskan bahwa i-Kurma merupakan sebuah digital aplikasi untuk mempermudah tenaga pemasaran dalam hal melakukan analisa pembiayaan yang diajukan khususnya untuk mikro dan KUR BRI Syariah (Hidayat, 2020).

Dengan i-Kurma, pemohon pembiayaan hanya perlu menyampaikan identitas dan keterangan mengenai usahanya. Maksimal dalam dua hari sudah ada keputusan ketika dokumen yang diperlukan sudah lengkap. Selain itu aplikasi ini sudah terhubung secara online dengan Dukcapil dan OJK (Maris, 2020).

Tabel 1 Pertumbuhan Kinerja Pembiayaan Bisnis Mikro dengan i-Kurma

| Aspek | Sebelum i-Kurma 2018 | Setelah i-Kurma 2019 | Pertumbuhan |
|---|----------------------|----------------------|-------------|
| Rata-rata volume pencairan per bulan (Rp juta) | 237.660 | 279.173 | 17,46% |
| Rata-rata jumlah rekening pencairan per bulan (dalam angka penuh) | 4.075 | 5.315 | 30,43% |

Sumber: Annual Report BRI Syariah 2019

Pada tabel 1 diatas terlihat pertumbuhan kinerja pembiayaan bisnis mikro dengan i-Kurma tahun 2018 hingga tahun 2019 mengalami peningkatan. Rata-rata volume pencairan per bulan pada tahun 2019 sebesar Rp. 279.173 juta naik 17,46% dari tahun 2018 yang hanya sebesar Rp. 237.660 juta. Sedangkan rata-rata jumlah rekening pencairan per bulan tahun 2019 sebesar 5.315 naik 30,43% dari tahun 2018 yang sebesar 4.075. Dengan statistik tersebut menunjukan bahwa hadirnya aplikasi i-Kurma mampu meningkatkan kinerja penyaluran pembiayaan mikro PT Bank BRI Syariah Tbk (Annual Report BRI Syariah, 2019).

Seiring berjalannya waktu PT Bank BRI Syariah Tbk terus mencatatkan pertumbuhan laba bersih yang impresif pada triwulan II-2020, sebesar 229,6% menjadi Rp117,2 miliar, dibandingkan triwulan II-2019. Aset BRI Syariah tercatat sebesar Rp 49,6 triliun, meningkat 34,75% dibandingkan triwulan II-2019 (Astutik, 2020).

Tidak hanya mencatat pertumbuhan laba, pertumbuhan pembiayaan dan dana murah anak usaha PT BRI (Persero) Tbk itu juga mengalami peningkatan yang signifikan. Hingga triwulan II 2020 BRI Syariah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp37,4 triliun, tumbuh mencapai 55,92% year-on-year (yoy). Secara rinci, pada tahun 2020 hingga triwulan II ini BRI Syariah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp 5,4 triliun untuk segmen mikro, yang merupakan segmen pembiayaan dengan tingkat pertumbuhan tertinggi dan memberikan kontribusi terbesar. Selain segmen mikro, pertumbuhan pembiayaan juga didukung oleh penyaluran pembiayaan di segmen konsumen

sebesar Rp2,5 triliun dan segmen kecil menengah dan kemitraan sebesar Rp 2,2 triliun (Busthomi, 2020).

Pertumbuhan ini di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan nasional maupun syariah. Direktur Utama BRI Syariah Ngatari (Astutik, 2020) menyampaikan salah satu pendorong pertumbuhan pembiayaan BRI Syariah khususnya mikro adalah digitalisasi proses pembiayaan lewat aplikasi i-Kurma. BRI Syariah mengoptimalkan i-Kurma sebagai langkah transformasi digital dalam proses pembiayaan. Ini terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja BRI Syariah, mengingat tenaga pemasar pembiayaan dimungkinkan untuk bekerja secara efektif dan efisien di tengah adaptasi kebiasaan baru pada masa pandemi COVID-19.

Atas inovasi dan pencapaian tersebut pada tahun 2020 PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS) meraih penghargaan *Top Innovation Choice Award 2020* yang digelar secara virtual oleh *TRAS N CO* Indonesia dan INFOBRAND.ID.

Aplikasi i-Kurma telah tersedia di seluruh bank BRI Syariah se-Indonesia termasuk BRI Syariah KCP Purbalingga. Peneliti tertarik untuk menjadikan BRI Syariah KCP Purbalingga sebagai objek penelitian karena jumlah warga Purbalingga yang terjun di sektor UMKM tergolong cukup besar. Bupati Purbalingga Dyah Hayuning Pratiwi menyebutkan, hampir sepertiga dari total jumlah penduduk di wilayahnya menopang penghasilan keluarganya dengan bekerja di sektor UMKM (nasional.republika.co.id, 2019).

Tabel 2 Penyaluran KUR per Wilayah Kabupaten BARLINGMASCAKEB

| No | Kabupaten | Debitur |
|----|--------------|---------|
| 1 | Banyumas | 25.377 |
| 2 | Cilacap | 16.991 |
| 3 | Kebumen | 13.308 |
| 4 | Banjarnegara | 12.107 |
| 5 | Purbalingga | 10.942 |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Tengah.

Namun berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 jumlah debitur realisasi KUR Kawasan BARLINGMASCAKEB, Kabupaten Purbalingga menempati posisi terendah dengan jumlah 10.942. Di atas Kabupaten Purbalingga ada Kabupaten Banjarnegara dengan 12.107 debitur. Selanjutnya Kabupaten Kebumen dengan jumlah 13.308. Lalu ada Kabupaten Cilacap 16.991 debitur dan yang paling tinggi Kabupaten Banyumas dengan 25.377 debitur. Kabupaten Purbalingga akan menjadi sasaran penelitian, dimana Kabupaten Purbalingga menempati urutan terendah. Hal ini bisa menjadi peluang bagi Bank BRI Syariah KCP Purbalingga untuk terus membantu UMKM bertahan di tengah badai COVID-19 melalui fokus kegiatannya yaitu pembiayaan dengan produk pembiayaan mikro.

Penelitian yang dilakukan Ni Made Pipin Indah Pratiwi dan I Gusti Ngurah Putra Suryanata (2020) dalam jurnal yang berjudul *Determining Micro Banking Together with The Development of Financial Technology in The New Normal Era* menjelaskan bahwa dengan adanya fintech maka semakin mudah dan efisien masyarakat dalam memanfaatkannya.

Menurut Anthony Larsson dan Yamit Viitaoja (2016) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul *Building Customer Loyalty in Digital Banking*, menyatakan bahwa dengan adanya digitalisasi bisnis perbankan dapat lebih optimal namun terdapat kendala terkait aspek batasan hukum.

Menurut Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo (2018) dalam jurnal yang berjudul *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank* menyatakan bahwa Digital Banking dari segi keandalan dan daya tanggap dapat memberi kepuasan terhadap pelanggan. Namun, bagi nasabah yang relatif berumur dewasa-tua, mereka merasa bahwa penggunaan digital banking tidak terlalu perlu. Mereka merasa lebih nyaman bertransaksi secara konvensional.

Menurut Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo (2019) dalam jurnalnya yang berjudul *Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Citra Lembaga*

Perbankan, penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital marketing pada PT. BNI masuk dalam kategori cukup baik, kepuasan nasabah masuk dalam kategori puas, citra lembaga perbankan PT. BNI, masuk dalam kategori tinggi. Serta menunjukkan bahwa digital marketing berdampak terhadap kepuasan nasabah dan image lembaga perbankan.

Kemudian menurut Salmah dan Andreas Murti (2020) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan, menyatakan bahwa *mobile banking* dan *internet banking* akan dapat mengambil alih peran dan tugas *front office* kedepannya. *Teller* dan *customer service* harus beradaptasi dengan teknologi dan terus mengembangkan skill sehingga dapat bersaing dan tetap berkontribusi dalam bisnis perbankan.

Dalam penelitian Indrika Reski Amalia (2019) yang berjudul Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo), menjelaskan bahwa digital banking menimbulkan permasalahan baru yaitu sistem keamanan bertransaksi perbankan dengan menggunakan internet, karena masalah yang paling sering muncul adalah adanya pencurian nomor kartu kredit.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan, pada dasarnya pembahasan yang dilakukan dalam konteks layanan digital perbankan syariah adanya *research gap* yang menyimpulkan bahwa, sistem layanan digital yang diterapkan ada yang sudah efektif dan ada yang belum efektif. Ada beberapa hal pada layanan digital BRI Syariah KCP Purbalingga yang perlu kita ketahui, seperti halnya apakah sistem layanan digital dalam membantu penyaluran pembiayaan mikro pada BRI Syariah KCP Purbalingga tersebut sudah dapat dikatakan efektif atau tidak seiring dengan perkembangan jumlah nasabah pembiayaan mikro dari tahun ke tahun. Dari permasalahan yang telah diuraikan, garis besarnya adalah sistem pembiayaan yang diberikan harus diimbangi pula dengan sistem layanan digital yang memadai.

Berdasarkan dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai layanan digital perbankan

syariah serta mekanismenya dalam membantu proses penyaluran pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Purbalingga. Maka dari itu, penulis menarik kesimpulan dengan mengambil judul **“IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL I-KURMA BANK BRI SYARIAH KCP PURBALINGGA DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN MIKRO UMKM MASA PANDEMI COVID-19”**.

B. Definisi Operasional

Dari judul penelitian yang penulis angkat mengenai “Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19”, terdapat istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan agar maksud penulisan penelitian ini menjadi jelas dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami permasalahan yang dibahas, diantaranya:

1. Layanan Digital

Layanan Perbankan Digital telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.3/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank. Dijelaskan bahwa Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Dalam hal ini, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik. Inovasi layanan dan penyesuaian strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital.

2. Aplikasi i-Kurma (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani)

Dalam *Annual Report 2019* PT Bank BRISyariah Tbk dengan tema *Advancing Innovation for Sustainable Growth*, i-Kurma merupakan aplikasi digital untuk memproses pembiayaan mikro diluncurkan di milad BRI Syariah ke 11. i-Kurma akan mempercepat proses pencairan pembiayaan mikro.

Corporate Secretary Division Head BRISyariah, Mulyatno Rachmanto mengatakan bahwa i-Kurma merupakan sebuah digital aplikasi untuk mempermudah tenaga pemasaran dalam hal melakukan analisa pembiayaan yang diajukan khususnya untuk mikro dan KUR BRISyariah (Hidayat, 2020).

Atas inovasi yang diluncurkannya yakni i-Kurma, digital aplikasi untuk memproses Mikro dan KUR BRISyariah, PT Bank BRISyariah Tbk (BRIS) meraih penghargaan *Top Innovation Choice Award 2020* yang digelar secara virtual oleh *TRAS N CO* Indonesia dan INFOBRAND.ID.

3. Pembiayaan Mikro

Pengertian pembiayaan pada bank syariah menurut Undang-Undang No. 10/1998 tentang perbankan, pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Menurut pendapat Kasmir (Manajemen Perbankan, 2001: 92) mendefinisikan pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Dalam perbankan syariah sebenarnya penggunaan kata pinjam meminjam kurang tepat digunakan disebabkan dua hal. Pertama, pinjaman merupakan salah satu metode hubungan finansial dalam Islam. kedua, pinjam meminjam adalah akad komersial yang artinya bila seseorang

meminjam sesuatu ia tidak boleh diisyaratkan untuk memberikan tambahan atas pokok pinjamannya, karena setiap pinjaman yang menghasilkan manfaat adalah riba, sedangkan para ulama' sepakat bahwa riba itu haram. Oleh karena itu, dalam perbankan syariah, pinjaman tidak disebut kredit akan tetapi disebut pembiayaan (Antonio, 2001: 170).

Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli tidak dilarang dalam Islam, hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah: 275;

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: *Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba (Q.S Al-Baqarah: 275).*

Pinjaman dana kepada masyarakat disebut juga pembiayaan. Pembiayaan adalah suatu fasilitas yang diberikan bank syariah kepada masyarakat yang membutuhkan untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan oleh bank syariah dari masyarakat yang surplus dana (Muhammad, 2006: 7).

Pembiayaan mikro bentuk nyata penyaluran dana seperti untuk pengembangan sektor riil bagi kemajuan usaha mandiri masyarakat Indonesia. Sasaran pembiayaan tetap pelaku UMKM dengan prinsip jual-beli ditujukan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian pembiayaan mikro syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

4. UMKM

Keberadaan usaha mikro, kecil dan menengah dalam perekonomian Indonesia memiliki sumbangan yang sangat positif, diantaranya dalam menciptakan lapangan kerja, menyediakan barang dan jasa, serta pemerataan usaha untuk mendistribusikan pendapatan nasional. Dengan peranan usaha mikro, kecil dan menengah tersebut, posisi UMKM dalam pembangunan ekonomi nasional menjadi sangat penting (Jaelani, 2015).

Sedangkan definisi UMKM yang termuat dalam UU No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sebagai berikut:

a. Usaha Mikro

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) paling banyak Rp. 50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah) dan hasil penjualan tahunan (omzet/tahun) paling banyak Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah).

b. Usaha Kecil

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah maupun usaha besar. Kriteria dari usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) lebih dari Rp. 50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) dan hasil penjualan tahunan (omzet/bulan) lebih dari Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta

rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,- (Dua milyar lima ratus juta rupiah).

c. Usaha Menengah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan menengah (UMKM), usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah maupun usaha besar. Kriteria dari usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) lebih dari Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (Sepuluh milyar rupiah). Dan hasil penjualan tahunan (omzet/bulan) Rp. 2.500.000.000,- (Dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000,- (Lima puluh milyar rupiah).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana mekanisme layanan digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi?
2. Apakah layanan digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga sudah efektif dalam memproses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui mekanisme layanan digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi.
- b. Untuk mengetahui efektivitas layanan digital i-Kurma dalam memproses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

- 1) Sebagai rujukan dan informasi tambahan yang bisa digunakan sebagai literatur oleh Institut Agama Islam Negeri Purwokerto ataupun akademisi lainnya.
- 2) Sebagai rujukan dan literatur tambahan mengenai pelayanan yang ada baik dari pelayanan langsung maupun pelayanan digital di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

b. Praktis

1) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan terkait dengan masalah penelitian serupa.

2) Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan referensi dan menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa IAIN Purwokerto khususnya Prodi S1 Perbankan Syariah dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

3) Bagi Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

Untuk menambah dan mengembangkan pelayanan baik pelayanan langsung maupun pelayanan digital kepada masyarakat.

4) Bagi Masyarakat atau Calon Nasabah Baru

Menambah informasi mengenai keunggulan-keunggulan pada pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

E. Kajian Pustaka

1. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, guna mendukung penelitian ini dengan dasar penelitian sebelumnya, berikut akan dibahas beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan penulis teliti.

Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo dalam jurnalnya tahun 2018 yang berjudul "*Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*" menjelaskan bahwa berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif dalam penggunaan *Digital Banking* di Bank Syariah dengan kepuasan nasabah. Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya *Digital Banking* tersebut (Marlina & Bimo, 2018).

Emi Susanti dalam skripsinya tahun 2019 yang berjudul "*Inovasi Digital Banking Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia*" menjelaskan bahwa *digital banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perbankan yang dihitung menggunakan ROA, ROE, dan BOPO. Dalam hal ini, inovasi digital banking memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia dengan menekan biaya dan meningkatkan pendapatannya (Susanti, 2019).

Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo dalam jurnalnya tahun 2019 yang berjudul "*Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Citra Lembaga Perbankan*" mengungkapkan bahwa implementasi *digital marketing* pada PT. BNI berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah serta berakibat pada kesan atau citra lembaga keuangan nasional pada PT. BNI (Andi Sukandi, 2019).

Indrika Reski Amalia dalam skripsinya tahun 2019 yang berjudul "*Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*" menjelaskan bahwa

kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri. Dengan adanya perkembangan teknologi pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat seperti *internet banking* dan *mandiri syariah mobile* (Amalia, 2019).

Siti Haura Ibtisamah dalam skripsinya tahun 2017 yang berjudul "*Analisis Peranan Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Terhadap Perkembangan Usaha Nasabah UMKM*" mengungkapkan bahwa pembiayaan warung mikro oleh BSM memberikan pengaruh terhadap perkembangan usaha nasabah, baik dari segi pendapatan, omset, serta peningkatan jumlah pembeli. Namun, di sisi lain dalam proses penyalurannya BSM dirasa belum maksimal karena hanya menjalankan perannya sebagai alternatif sumber pembiayaan dan belum memberikan bantuan teknis berupa pelatihan dan pendampingan yang mampu mengoptimalkan kegiatan usaha nasabah UMKM (Ibtisamah, 2017).

Ade Ikhwan Anshori dalam skripsinya tahun 2014 yang berjudul "*Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Warung Mikro Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah*" menjelaskan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Cilandak menggunakan strategi dengan memanfaatkan media yang ada seperti radio, TV, brosur, pemasangan spanduk di tempat-tempat yang strategis dan menjadi sponsor dalam sebuah acara yang diyakini merupakan target pasar yang tepat. Dengan demikian diharapkan dapat membentuk citra positif di tengah masyarakat terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Cilandak (Anshori, 2014).

Muhamad Turmudi dalam jurnalnya tahun 2017 yang berjudul "*Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan dan Peningkatan UMKM oleh BRI Syariah Cabang Kendari*" mengungkapkan pembiayaan usaha mikro BRI Syariah merupakan produk pembiayaan usaha yang diperuntukkan bagi masyarakat menengah yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah guna memenuhi kebutuhan/penambahan modal. Dalam upaya peningkatan UMKM di Kota Kendari, BRI Syariah memiliki tiga

produk pembiayaan bagi UMKM; (1) Mikro 25iB; merupakan produk pembiayaan tanpa agunan, besaran plafon Rp. 5juta s/d Rp. 25juta (2) Mikro 75iB; merupakan produk pembiayaan dengan agunan, besaran plafon Rp. 10juta s/d Rp. 75juta (3) Mikro 500iB; merupakan produk pembiayaan dengan agunan, besaran plafon Rp. >75juta s/d Rp. 500juta (Turmudi, 2017).

Tabel 3 Persamaan dan Perbedaan Judul Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|--|--|---|
| 1. | Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo (2018) | Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank | Kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai digitalisasi perbankan. | Perbedaannya adalah terletak pada variabel terikatnya yaitu jika penelitian Asti dan Widhi terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah Bank sedangkan penelitian saya terhadap penyaluran pembiayaan mikro UMKM masa pandemi. |
| 2. | Emi Susanti (2019) | Inovasi Digital Banking Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia | Sama-sama membahas mengenai inovasi layanan digital Bank. | Perbedaan pada penelitian ini adalah jika penelitian emi menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan digital terhadap kinerja Bank, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui bagaimana mekanisme layanan digital Bank dalam penyaluran pembiayaan mikro. |
| 3. | Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo (2019) | Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak | Sama-sama membahas mengenai implementasi dari sebuah layanan digital perbankan. | Perbedaan terletak pada fokus kajian yaitu jika penelitian Andi Sukandi dkk adalah bagaimana untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan citra pada Lembaga Perbankan, sedangkan |

| | | | | |
|----|-----------------------------|--|---|--|
| | | Pada Citra Lembaga Perbankan | | penelitian ini fokus pada layanan digital tersebut dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM masa pandemi. |
| 4. | Indrika Reski Amalia (2019) | Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo) | Sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk menjawab pokok masalah yang dikaji terkait kecanggihan teknologi untuk mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah. | Perbedaannya jika pada penelitian Indrika layanan digital banking dijadikan suatu variabel terikat sedangkan penelitian ini layanan digital menjadi variabel yang bisa mempengaruhi objek penelitian produk Bank yaitu pembiayaan mikro. |
| 5. | Siti Haura Ibtisamah (2017) | Analisis Peranan Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Terhadap Perkembangan Usaha Nasabah UMKM | Sama-sama membahas mengenai pembiayaan mikro untuk UMKM. | Perbedaannya pada penelitian Siti lebih bagaimana mengungkap pengaruh pembiayaan mikro terhadap UMKM, sedangkan dalam penelitian ini bagaimana pembiayaan mikro UMKM tersebut dapat tersalurkan dengan cepat menggunakan aplikasi layanan digital i-Kurma. |
| 6. | Ade Ikhwan Anshori (2014) | Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Warung Mikro Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah | Sama-sama membahas mengenai mekanisme pembiayaan mikro. | Perbedaannya adalah jika penelitian Ade membahas mengenai strategi dalam menarik minat nasabah, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus bagaimana mempercepat pencairan pembiayaan mikro UMKM masa pandemi dengan strategi layanan digital i-Kurma. |
| 7. | Muhamad Turmudi (2017) | Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan dan Peningkatan UMKM oleh BRI Syariah Cabang Kendari | Sama-sama menjadikan BRI Syariah objek penelitian dalam menjaga eksistensi UMKM | Perbedaannya adalah jika pada penelitian Muhamad pembiayaan mikro dijadikan fokus untuk pemberdayaan dan peningkatan UMKM, sedangkan pada penelitian ini lebih memfokuskan layanan digital untuk |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | penyaluran pembiayaan mikro UMKM masa pandemi. |
|--|--|--|--|--|

2. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung masalah penelitian. Teori berguna untuk menjadi titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroiti masalah. Teori yang akan dijadikan dasar dalam penelitian dapat berasal dari teori-teori yang bisa dipertanggungjawabkan melalui kajian literatur kepustakaan dan menyebutkan sumbernya.

Rustam (2020) dalam bukunya yang berjudul *Marketing Bank Syariah 4.0 Konsep dan Penerapan Digitalisasi Perbankan di Indonesia*. Dalam bab 2 tentang potensi dan prospek *Digital Banking* di Indonesia. Menurut Bambang Rianto Rustam pertumbuhan *Digital Banking* di Indonesia terjadi karena adanya perubahan gaya hidup nasabah perbankan termasuk adanya inovasi dan keunggulan yang semakin membutuhkan kehadiran digital banking. *Digital Banking* atau layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Secara khusus bab ini akan membahas mengenai transformasi digital perbankan yang harus disiapkan bank syariah, yaitu berkenaan dengan: resiko dalam pengelolaan teknologi dan potensi serta prospek digital banking (Dr. Bambang Rianto Rustam, 2020).

Muhammad (2014) dalam bukunya yang berjudul *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah edisi revisi*. Pada bagian 3 Prosedur Operasional Produk Bank Syariah khususnya prosedur dalam penyaluran dana bank syariah menjelaskan bahwa penyaluran dana atau pembiayaan adalah transaksi penyediaan dana dan atau barang serta fasilitas lainnya kepada

nasabah yang tidak bertentangan dengan Syariah Islam dan standar akuntansi perbankan Syariah serta tidak termasuk jenis penyaluran dana yang dilarang menurut ketentuan Bank Indonesia. Setiap penyaluran dana juga harus mengacu pada pedoman yang berlaku seperti penerapan prinsip kehati-hatian dengan mengerti, memahami, menguasai dan melaksanakan prinsip 5C + S (*Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral* dan sesuai Syariah) (Muhammad, 2014).

Rustam (2018) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Era Digital Konsep dan Penerapan di Indonesia Edisi 2*. Pada bab 18 Manajemen Risiko Teknologi Informasi Bambang Rianto Rustam mengungkapkan bahwa seluruh bank di Indonesia diwajibkan untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan TI. Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan TI sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan, hingga penghentian dan penghapusan sumber daya TI. Penerapan manajemen risiko TI wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran, dan kompleksitas usaha bank (Rustam, 2018).

Asiyah (2015) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Pada bab 3 tentang Kebijakan dan Teknik Pembiayaan di Bank Syariah khususnya pengambilan keputusan dan kelayakan pemberian pembiayaan Binti Nur Asiyah mengemukakan bahwa dalam realisasi suatu pembiayaan secara inheren terdapat risiko yang melekat, yakni pembiayaan bermasalah hingga kondisi terburuknya menjadi macet. Guna menghindari risiko demikian, kiranya dalam setiap pengambilan keputusan suatu permohonan pembiayaan, baik di kantor pusat maupun kantor-kantor cabang/cabang pembantu, dapat dihasilkan keputusan yang obyektif. Keputusan mana hanya diperoleh jika prosesnya melibatkan suatu tim pemutus-Komite Pembiayaan, berapapun besar plafon/limit pembiayaan yang dinilai/diputus (Binti Nur Asiyah, 2015).

F. Sistematika Pembahasan

Guna mempermudah penulisan ini, maka disusun sistematika pembahasan skripsi sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN**, bagian ini merupakan uraian tentang hal-hal yang mendasari diperlukannya penelitian. Terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan tentang implementasi layanan digital i-kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi.
2. **BAB II LANDASAN TEORI**, Bagian ini merupakan bab yang berisi landasan teori dari penelitian tentang implementasi layanan digital i-kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi.
3. **BAB III METODE PENELITIAN**, Bagian ini berisi tentang pembahasan khusus metode yang digunakan dalam melakukan penelitian. Menguraikan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu, subjek dan objek, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, Teknik analisis data serta uji keabsahan data.
4. **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**, pada bab ini akan menguraikan pembahasan tentang mekanisme layanan digital i-Kurma pada Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dan mengetahui efektivitas layanan digital i-Kurma dalam membantu proses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi.
5. **BAB V PENUTUP**, sebagai bab terakhir dari keseluruhan rangkaian pembahasan yang berisi kesimpulan, saran dan penutup. Bagian akhir penelitian memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan Digital Perbankan

1. Pengertian Layanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) layanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat tidak berwujud (*intangible*). Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syariah itu berupa jasa.

Menurut Kartajaya (2006) layanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa. Setiap bisnis adalah *service business* sehingga *service* adalah jiwa dari perusahaan dan sikap untuk bertahan serta memenangkan persaingan di masa depan.

Menurut Suryani (2017) layanan prima dan bermutu akan memberikan minimal empat manfaat bagi bank termasuk bank syariah. Pertama, terwujudnya kepuasan nasabah. Kedua, meningkatnya loyalitas nasabah. Ketiga, terciptanya kepercayaan. Keempat, meningkatkan reputasi bank syariah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan adalah untuk mempertahankan, memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada nasabah sehingga nasabah akan menjadi setia dan tidak berpaling.

2. Dasar-Dasar Layanan Nasabah

Bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik dimaksudkan agar dapat memuaskan nasabah. Oleh karena itu, bank diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (terlihat atau terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kasmir (2005) dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

3. Layanan Nasabah yang Baik

Bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi (Sugiarto, 1999: 156).

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*Customer Service Officer*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, *Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

Kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

a. Sarana Fisik

Sarana fisik terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Dalam konteks Perbankan Syariah yang merupakan unsur sarana fisik yaitu karyawan

yang baik harus sesuai dengan SOP (Sistem Operasional Perbankan) dalam memberikan pelayanan harus rapi dan sopan dalam berpenampilan. Sedangkan sarana dan prasarana yang baik adalah disediakannya sistem yang memadai dan *up to date* sehingga mempermudah transaksi nasabah, misalnya: *internet banking*, *mobile banking*, dan aplikasi i-Kurma Bank BRI Syariah (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani).

b. Tanggung Jawab

Dalam konteks Perbankan Syariah Seorang *Customer Service* harus mampu memberikan keterangan kepada nasabah baik produk maupun sistem yang ada dalam perbankan tersebut, dan harus mampu membantu nasabah dalam melakukan pembukaan rekening maupun masalah yang dihadapi nasabah yang berhubungan dengan sistem yang ada di perbankan tersebut.

c. Responsif

Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Dalam konteks Perbankan Syariah seorang *Customer Service* harus selalu responsif terhadap kendala yang dihadapi nasabah dan harus mampu membantu menyelesaikan kendala nasabah tersebut.

d. Komunikatif

Customer Service Officer harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Officer* harus dengan cepat memahami keinginan nasabah. Dalam konteks Perbankan Syariah Seorang *Customer Service* harus bisa memberikan atau menawarkan produk

yang sesuai dengan keinginan nasabah, sesuai dengan varian produk yang ada di perbankan tersebut sehingga nasabah merasakan puas.

e. Keamanan

Artinya *Customer Service Officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank. Sehingga nasabah merasa aman serta nyaman jika memberikan informasi pribadi kepada *Customer Service* dan semakin loyal terhadap perbankan.

f. Kecakapan

Customer Service selalu berhubungan dengan nasabah oleh karena itu harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Dalam konteks Perbankan Syariah seorang *Customer Service* harus mengetahui segala sesuatu tentang produk dan sistem yang sedang berjalan di perbankan tersebut sehingga seorang *Customer Service* selalu bisa memberikan informasi dan membantu kendala nasabah.

g. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

h. Kredibilitas

Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

i. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

j. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* harus bisa menjaga hubungan baik dengan nasabahnya, agar nasabah tersebut bisa bertahan lama untuk menjadi nasabahnya.

4. Efektivitas Layanan

a. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini efektivitas diartikan sebagai kesesuaian tujuan penggunaan suatu teknologi dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna teknologi tersebut.

Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai target waktu yang telah ditetapkan untuk ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan efektivitas operasional (Budiyono, 2004: 8).

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan belum efektif.

Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan aplikasi layanan digital perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya aplikasi tersebut telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan tenaga mikro dan nasabah terhadap aplikasi layanan digital i-Kurma.

b. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak berdasarkan pada (Wachidatus Sa'diyah, 2018):

1) Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana tenaga mikro dapat memahami pengetahuan atas program tersebut serta kemampuan tenaga mikro melakukan kegiatan atau program tersebut.

2) Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3) Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

4) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan

lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

5) Perubahan Nyata

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah padanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

5. Layanan Langsung Perbankan

Pelayanan langsung adalah suatu aktifitas atau interaksi antara nasabah dengan karyawan yang disediakan oleh bank dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan langsung dalam perbankan adalah:

a. *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 64).

b. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 3).

6. Layanan Digital Perbankan

Persaingan di industri jasa keuangan semakin tinggi, sehingga mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, hal ini sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal untuk mendukung inovasi layanan bank. Dalam hal ini, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik, inovasi layanan dan penyelarasan strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Bab II tentang Layanan Perbankan Elektronik dalam Pasal 3 menyampaikan bahwa Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital dengan memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*), antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *phone banking*, *Short Message Services (SMS) banking*, *Electronic Data CaPTure (EDC)*, *E-Money*, *E-Payment*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Pada pasal 6 menyebutkan bahwa prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Perbankan Digital pada setiap sistem elektronik mencakup antara lain: kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), ketersediaan (*availability*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*nonrepudiation*), pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data (*database*) dan aplikasi (*authorization of control*), pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*) dan pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*).

Menurut Susanti (2019) dalam penelitian yang berjudul “Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia”, manfaat utama dari sistem layanan digital perbankan adalah:

a. Efisiensi Bisnis

Platform digital tidak hanya meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan memberikan kebutuhan mereka lebih cepat, mereka juga menyediakan metode untuk membuat fungsi internal lebih efisien.

b. Penghematan Biaya

Salah satu kunci bagi bank untuk memotong biaya adalah aplikasi otomatis yang menggantikan tenaga kerja manual yang berlebihan. Platform digital di masa depan dapat mengurangi biaya melalui sinergi data yang lebih kualitatif dan respons yang lebih cepat terhadap perubahan pasar.

c. Akurasi yang Meningkat

Dengan menyederhanakan proses verifikasi, lebih mudah untuk mengimplementasikan solusi TI dengan perangkat lunak bisnis, yang mengarah ke akuntansi yang lebih akurat. Akurasi keuangan sangat penting bagi bank untuk mematuhi peraturan pemerintah.

d. Peningkatan Daya

Solusi digital membantu mengelola daftar pemasaran, memungkinkan bank untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan konsumen yang mengerti teknologi.

e. Kelincahan

Penggunaan otomatisasi dapat mempercepat proses eksternal dan internal, yang keduanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Keamanan Meningkatkan

Semua bisnis besar atau kecil menghadapi semakin banyak ancaman *cyber* yang dapat merusak reputasi. Bank dapat memanfaatkan lapisan keamanan ekstra untuk melindungi data.

B. Aplikasi i-Kurma Bank BRI Syariah

Pada tahun 2019, BRI Syariah yang telah mencapai usia ke-11 tahun tidak pernah berhenti bermuhasabah demi kemajuan dan berkembang bersama seluruh masyarakat Indonesia. Pertumbuhan yang berkelanjutan senantiasa menjadi *goal* BRI Syariah dalam beraktivitas dan menapaki bisnis ke depan. Di balik pertumbuhan yang berkelanjutan tersebut tentu ada banyak sekali elemen bisnis yang semuanya saling berkaitan dan bersinergi baik dalam hal operasional, kepatuhan, maupun segmen yang menjadi fokus bisnis BRI Syariah. Inovasi dalam hal ini sangat berperan besar dan berlaku universal di tiap lini struktur organisasi BRI Syariah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, BRI Syariah berkomitmen memperkaya dan melengkapi fitur-fitur *electronic banking (e-banking)* dengan terus melakukan inovasi yang dilandasi pengalaman dan kebutuhan nasabah. Bertepatan di milad yang ke-11 pada November 2019 BRI Syariah meluncurkan i-Kurma (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani). i-Kurma merupakan aplikasi digital untuk memproses pembiayaan mikro (Annual Report Bank BRI Syariah, 2019).

Aplikasi i-Kurma ini akan mempercepat proses penyaluran pembiayaan mikro. Selama ini proses bisnis pembiayaan mikro membutuhkan waktu kurang lebih selama sembilan hari. Dengan adanya i-Kurma, permohonan pembiayaan mikro bisa selesai maksimal dua hari ketika dokumen yang diperlukan sudah lengkap (Amanda, 2019).

Sejak diluncurkan pada November 2019, aplikasi untuk proses pengajuan pembiayaan ini dinilai telah memberikan kemudahan bagi tenaga pemasar

pembiayaan BRI Syariah. Pasalnya, pemeriksaan data calon nasabah menjadi lebih cepat dan mudah karena sudah terhubung secara daring dengan Dukcapil dan OJK.

Selain itu, di tengah pandemi Covid-19 PT Bank BRI Syariah Tbk masih menunjukkan pertumbuhan positif dengan tercatat adanya peningkatan penyaluran pembiayaan mikro untuk UMKM sebesar 150% pada Juni 2020 sejak peluncuran Aplikasi i-Kurma. Adapun dari aplikasi i-Kurma, penyaluran pembiayaan mikro untuk UMKM mencapai Rp9,5 triliun hingga Juni 2020 (Wiratmini, 2019).

Pertumbuhan ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital yang dilakukan BRI Syariah. Salah satunya dengan penggunaan aplikasi i-Kurma. Atas inovasi tersebut PT Bank BRI Syariah Tbk juga meraih penghargaan *Top Innovation Choice Award 2020* yang digelar secara virtual oleh TRAS N CO Indonesia dan INFOBRAND.ID (Hidayat, 2020).

C. Pembiayaan Mikro

1. Pengertian Pembiayaan

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dalam Pasal 1 nomor (12), pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dalam Pasal 1 nomor (25), pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa: a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*; b) Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*; c) transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*; d) transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*; dan e) transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa;

berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.

Secara umum istilah pembiayaan pada sistem syariah sama dengan istilah kredit pada sistem konvensional yang secara etimologi berasal dari bahasa Yunani *Credere* yang berarti kepercayaan (*trust*). Maksudnya si pemberi kredit percaya kepada si penerima kredit, bahwa kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit berarti menerima kepercayaan, sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar kembali pinjaman tersebut sesuai dengan jangka waktunya (Kasmir, 2015: 112).

Dengan kata lain, dalam konsep bank syariah pembiayaan tidak jauh berbeda dengan konsep kredit yaitu memiliki arti pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan dana pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*. Perbedaan mendasar keduanya adalah jika *return* kredit melalui bunga, maka *return* pembiayaan dilakukan dengan cara-cara lain yang ditentukan sesuai dengan akad masing-masing pembiayaan syariah (berdasarkan prinsip bagi hasil, jual-beli, atau sewa menyewa). Sedangkan dalam hubungan nasabah dan bank syariah berbentuk hubungan kemitraan, bukan hubungan debitur-kreditur seperti dalam bank konvensional (Syafii Antonio, 2016: 160).

2. Unsur-Unsur Pembiayaan

Menurut Muhamad Turmudi dalam jurnal yang berjudul *Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan dan Peningkatan UMKM oleh BRI Syariah Cabang Kendari* (2017), setiap pemberian pembiayaan jika dijabarkan secara mendalam mengandung beberapa arti yang meliputi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Kepercayaan yaitu diberikan kepada debitur baik dalam bentuk uang, jasa maupun barang akan benar-benar dapat diterima kembali oleh bank dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

- b. Kesepakatan yaitu dituangkan dalam satu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban. Kesepakatan penyaluran pembiayaan dituangkan dalam akad pembiayaan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu bank dengan nasabah.
 - c. Jangka waktu yaitu setiap pembiayaan yang diberikan mempunyai jangka waktu masing-masing sesuai dengan kesepakatan. Jangka waktu ini mencakup waktu pengambilan pembiayaan yang telah disepakati. Hampir dapat dipastikan bahwa tidak ada pembiayaan yang tidak memiliki jangka waktu.
 - d. Resiko yaitu dalam memberikan pembiayaan kepada perusahaan, bank tidak selamanya mendapatkan keuntungan, bank juga bisa mendapat risiko kerugian. Seperti ketika terjadinya *side streaming*, lalai dan kesalahan yang sengaja, maupun penyembunyian keuntungan nasabah. Suatu risiko ini muncul karena ada tenggang waktu pembiayaan maka besar risiko tidak tertagih, demikian pula sebaliknya.
 - e. Balas jasa merupakan keuntungan atas pemberian suatu pembiayaan atau jasa tersebut yang kita kenal dengan bagi hasil. Balas jasa dalam bentuk bagi hasil ini dan biaya administrasi ini merupakan keuntungan Bank.
3. Tujuan Pembiayaan

Dalam buku Manajemen Pembiayaan Bank Syariah oleh Binti Nur Asiyah (2015), secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu tujuan pembiayaan untuk tingkat makro dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro dijelaskan bahwa pembiayaan bertujuan untuk:

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini

- diperoleh melalui aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana sehingga dapat digulirkan.
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya.
 - d. Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
 - e. Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

Adapun secara mikro, pembiayaan bertujuan untuk:

- a. Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi yaitu menghasilkan laba usaha. Setiap pengusaha menginginkan mampu mencapai laba maksimal. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- b. Upaya meminimalkan risiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul. Risiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.
- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan menggunakan *mixing* antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya alam dan sumber daya manusianya ada, dan sumber daya modal tidak ada, maka dipastikan diperlukan pembiayaan. Dengan demikian pembiayaan pada dasarnya dapat meningkatkan daya guna sumber-sumber daya ekonomi.
- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya dalam kehidupan masyarakat ada pihak yang kelebihan dana dan ada pihak yang kekurangan dana. Dalam kaitannya dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan

dana dari pihak yang kelebihan (surplus) kepada pihak yang kekurangan (minus) dana.

Tujuan pembiayaan lain yang dikutip Binti Nur Asiyah dari Veithzal Rivai dalam bukunya adalah terdiri dari dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan:

a. *Profitability*

Yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelola bersama nasabah.

b. *Safety*

Yakni keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *Profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan yang berarti.

Dalam kaitannya profitabilitas dan keamanan, Bank Syariah cenderung memberikan pembiayaan kepada nasabah yang memiliki tingkat kemampuan bayar dan juga nasabah yang berpeluang memberikan keuntungan terhadap bank. Kecuali dalam kondisi tertentu, misalnya dalam rangka memaksimalkan dana yang terserap, maka Bank Syariah tidak terlalu berfikir untuk mendapatkan keuntungan langsung yang besar dari masyarakat, melainkan bagaimana volume pembiayaan yang besar. Dengan demikian diharapkan oleh Bank akan juga memberikan akumulasi keuntungan yang besar terhadap Bank.

Dalam bukunya Muhammad (2005), secara khusus Bank juga memiliki tujuan tertentu dalam proses pembiayaan. Tujuan pembiayaan yang dilaksanakan Bank Syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan stakeholder, yaitu:

a. Pemilik

Pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada Bank.

b. Pegawai

Para pegawai berharap memperoleh kesejahteraan dari Bank yang dikelola.

c. Masyarakat

1) Pemilik dana

Masyarakat pemilik dana mengharapkan dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

2) Debitur yang bersangkutan

Dengan adanya pembiayaan, para debitur terbantu menjalankan usahanya di sektor produktif atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya.

3) Masyarakat konsumen

Masyarakat konsumen memperoleh barang-barang yang dibutuhkan.

d. Pemerintah

Dengan penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, di samping itu akan memperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-peusahaan).

e. Bank

Dari penyaluran pembiayaan, Bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap bertahan dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya.

4. Fungsi Pembiayaan

Menurut Muhammad (2005) fungsi utama dari pembiayaan pada dasarnya adalah pemenuhan jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam rangka mendorong dan melancarkan perdagangan, mendorong pertumbuhan produksi, jasa-jasa yang pada akhirnya ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup manusia.

Selain itu, menurut Binti Nur Asiyah (2015) pembiayaan yang diselenggarakan oleh Bank Syariah secara umum berfungsi untuk:

a. Meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di Bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam persentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh Bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas. Para pengusaha menikmati pembiayaan dari bank untuk memperluas atau memperbesar usahanya baik untuk peningkatan produksi, perdagangan maupun untuk usaha-usaha rehabilitasi ataupun memulai usaha baru. Secara mendasar melalui pembiayaan terdapat suatu usaha peningkatan produktivitas secara menyeluruh. Dengan demikian dana yang mengendap di Bank (yang diperoleh dari para penyimpan uang) tidaklah *idle* (diam) dan disalurkan untuk usaha-usaha yang bermanfaat, baik kemanfaatan bagi pengusaha maupun masyarakat.

b. Meningkatkan daya guna barang

1) Produsen dengan bantuan pembiayaan Bank dapat mengubah bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga *utility* bahan tersebut meningkat. Contoh peningkatan *utility* kelapa menjadi kopra atau selanjutnya menjadi minyak kelapa.

2) Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang kegunaannya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat.

c. Meningkatkan peredaran uang

Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, bilyet giro, wesel, promes dan lainnya. Melalui pembiayaan, peredaran uang kartal maupun giral akan lebih berkembang, karena pembiayaan menciptakan suatu kegairahan berusaha sehingga penggunaan uang akan bertambah, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini selaras dengan pengertian Bank selaku *Money*

Creator. Penciptaan uang selain dengan cara substitusi, penukaran uang kartal yang disimpan di giro dengan uang giral, maka ada juga *exchange of claim* yaitu Bank memberikan pembiayaan dalam bentuk uang giral.

d. Menimbulkan kegairahan berusaha

Pembiayaan yang diterima pengusaha dari Bank kemudian digunakan memperbesar volume usaha dan produktivitasnya

e. Stabilitas ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkah stabilisasi diarahkan pada usaha-usaha:

- 1) Pengendalian inflasi
- 2) Peningkatan ekspor
- 3) Rehabilitasi prasarana
- 4) Pemenuhan kebutuhan pokok rakyat untuk menekan arus inflasi dan untuk usaha pembangunan ekonomi maka pembiayaan memegang peranan penting.

f. Jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional

Para usahawan memperoleh pembiayaan untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti peningkatan profit. Bila keuntungan ini secara kumulatif dikembangkan lagi dalam arti kata dikembalikan lagi ke dalam struktur permodalan, maka peningkatan akan berlangsung terus menerus. Dengan pendapatan yang terus meningkat berarti pajak perusahaan pun akan terus bertambah. Di lain pihak pembiayaan yang disalurkan untuk merangsang pertumbuhan kegiatan ekspor akan menghasilkan pertumbuhan devisa negara. Di samping itu dengan makin efektifnya kegiatan sewa semesta kebutuhan-kebutuhan pokok, berarti akan dihemat devisa keuangan negara, akan diarahkan pada usaha-usaha kesejahteraan ataupun ke sektor-sektor lain yang lebih berguna.

5. Sistem Pembiayaan

Menurut Syafii Antonio (2016) pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal, yaitu:

a. Pembiayaan Produktif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

b. Pembiayaan Konsumtif

Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Pembiayaan Modal Kerja

Yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan: 1) peningkatan produksi, baik secara kuantitatif yaitu jumlah hasil produksi, maupun secara kualitatif, yaitu peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi; dan 2) untuk keperluan perdagangan atau peningkatan *utility of place* dari suatu barang.

b. Pembiayaan Investasi

Yaitu untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu.

6. Analisis Kelayakan Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas utama Bank yang menghasilkan pendapatan bagi Bank Syariah. Investasi sejumlah dana kepada pihak lain dalam bentuk pembiayaan perlu adanya analisis kelayakan pembiayaan dengan tujuan untuk (Muhammad, 2005: 59):

- a. Menilai kelayakan usaha calon peminjam
- b. Menekan risiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan
- c. Menghitung kebutuhan pembiayaan yang layak

Dalam pendanaan kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan penilaian pembiayaan, karena layak atau tidaknya pembiayaan yang diberikan akan sangat mempengaruhi stabilitas keuangan Bank. Penilaian pembiayaan harus memenuhi kriteria sebagai berikut (Asiyah, 2015: 79-80):

- a. Keamanan Pembiayaan (*safety*). Harus benar-benar dipastikan bahwa pembiayaan tersebut dapat dilunasi kembali.
- b. Terarahnya tujuan penggunaan pembiayaan (*sustainability*). Pembiayaan akan digunakan untuk tujuan yang sejalan dengan kepentingan masyarakat atau setidaknya tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
- c. Menguntungkan (*profitable*). Pembiayaan yang diberikan menguntungkan bagi Bank maupun bagi nasabah .

Selain itu, menurut Kasmir (2015) sebelum suatu fasilitas pembiayaan diberikan, maka Bank harus merasa yakin bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian pembiayaan sebelum pembiayaan tersebut disalurkan. Penilaian pembiayaan oleh Bank dapat dilakukan dengan berbagai cara untuk mendapatkan keyakinan tentang nasabahnya, seperti melalui prosedur penilaian yang benar dan sungguh-sungguh.

Dalam melakukan penilaian kriteria-kriteria serta aspek penilaiannya tetap sama. Begitu pula dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan sudah menjadi standar penilaian setiap Bank. Biasanya kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan oleh Bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5 C dan 7 P.

a. *Character*

Character merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar harus dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang si nasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti: cara hidup

atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan jiwa social. Dari sifat dan watak ini dapat dijadikan suatu ukuran tentang kemauan nasabah untuk membayar.

b. *Capacity*

Capacity adalah analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar kredit. Dari penilaian ini terlihat kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis. Kemampuan ini dihubungkan dengan latar belakang pendidikan dan pengalamannya selama ini dalam mengelola usahanya, sehingga akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan. *Capacity* sering juga disebut dengan nama *Capability*.

c. *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas dan solvabilitas, rentabilitas dan ukuran lainnya. Analisis *capital* juga harus menganalisis dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini, termasuk persentase modal yang digunakan untuk membiayai proyek yang dijalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.

d. *Condition*

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk di masa yang akan datang. Penilaian kondisi atau prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan pembiayaan tersebut bermasalah relatif kecil.

e. *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahan dan kesempurnaannya, sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

Selanjutnya, penilaian suatu pembiayaan dapat pula dilakukan dengan analisis 7 P dengan unsur penilaian sebagai berikut:

a. *Personality*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari atau kepribadiannya masa lalu. Penilaian *personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah dan menyelesaikannya.

b. *Party*

Yaitu mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu, berdasarkan modal, loyalitas, serta karakternya. Nasabah yang digolongkan ke dalam golongan tertentu akan mendapatkan fasilitas yang berbeda dari Bank.

c. *Purpose*

Yaitu untuk mengetahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah. Tujuan pengambilan kredit dapat bermacam-macam sesuai kebutuhan. Sebagai contoh apakah untuk modal kerja, investasi, konsumtif, produktif, dan lain-lain.

d. *Prospect*

Yaitu untuk menilai usaha nasabah di masa yang akan datang menguntungkan atau tidak atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kredit yang dibiayai tanpa mempunyai prospek, bukan hanya Bank yang rugi, akan tetapi juga nasabah.

e. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, maka akan semakin baik. Sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutupi usaha lainnya.

f. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode, apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya.

g. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar kredit yang diberikan mendapatkan jaminan perlindungan, sehingga kredit yang diberikan benar-benar aman. Perlindungan yang diberikan oleh debitur dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

7. Prosedur Pembiayaan

Prosedur pembiayaan maksudnya adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan.

Seperti juga dalam perbankan konvensional, perbankan syariah juga menetapkan syarat-syarat umum untuk sebuah pembiayaan, seperti hal-hal berikut (Antonio, 2016: 172):

- a. Surat permohonan tertulis, dengan dilampiri proposal yang memuat antara lain gambaran umum usaha, rencana atau prospek usaha, rincian dan rencana penggunaan dana, jumlah kebutuhan dana, dan jangka waktu penggunaan dana.
- b. Legalitas usaha, seperti identitas diri, akta pendirian usaha, surat izin umum perusahaan, dan tanda daftar perusahaan.
- c. Laporan keuangan, seperti neraca dan laporan laba rugi, data persediaan terakhir, data penjualan, dan fotokopi rekening bank.

8. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro IB dibentuk sebagai penyaluran dana seperti untuk pengembangan sektor riil bagi kemajuan usaha mandiri masyarakat Indonesia. Sasaran pembiayaan tetap pelaku UMKM dengan prinsip jual-beli ditujukan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan

prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. UMKM termasuk usaha yang paling *survive* di tengah perkembangan ekonomi yang melanda di negara ini. UMKM memiliki pangsa pasar (*market share*) yang relatif besar yaitu 20% dan menampung 80% lebih dari total angkatan kerja di Indonesia (Susanty, 2015: 34).

Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ini tergolong pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan modal kerja atau investasi untuk memenuhi kebutuhan produksi dan peningkatan usaha. Adapun pengertian pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro (kecil) yaitu masyarakat menengah kebawah yang mempunyai penghasilan di bawah rata-rata (Saparingga, 2015: 26).

Adapun yang dimaksud dengan usaha mikro menurut keputusan menteri keuangan nomor 40/KMK.06/2003 tanggal 29 Januari 2003 adalah:

- a. Usaha produktif milik keluarga atau perorangan
- b. Penjualan maksimal Rp. 100 juta per tahun
- c. Kredit yang diajukan maksimal Rp. 50 juta

Sedangkan menurut Suhardjono (2003) pembiayaan mikro adalah pembiayaan dari bank untuk investasi atau modal kerja bagi nasabah usaha mikro baik secara langsung maupun tidak langsung yang dijalankan oleh penduduk menengah kebawah dengan plafond pembiayaan maksimal Rp. 50.000.000.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan mikro syariah ini di desain untuk melayani masyarakat yang memiliki penghasilan rendah atau pengusaha mikro dan kecil yang bergerak disektor agribisnis. Pembiayaan ini selain memiliki karakteristik yang identik dengan pasar sasaran yaitu sektor mikro juga harus mampu memenuhi persyaratan dan ketentuan yang tidak menyimpang dari peraturan Bank Indonesia (PBI) dengan tetap menggunakan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) dan mentaati kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah.

D. UMKM

1. Pengertian UMKM

Keberadaan usaha mikro, kecil dan menengah dalam perekonomian Indonesia memiliki sumbangan yang sangat positif, diantaranya dalam menciptakan lapangan kerja, menyediakan barang dan jasa, serta pemerataan usaha untuk mendistribusikan pendapatan nasional. Dengan peranan usaha mikro, kecil dan menengah tersebut, posisi UMKM dalam pembangunan ekonomi nasional menjadi sangat penting (Jaelani, 2015).

Adapun pengertian UMKM diberbagai negara tidak selalu sama dan bergantung pada konsep yang digunakan oleh negara tersebut. Oleh karena itu pengertian UMKM ternyata berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Dalam pengertiannya mencakup dua aspek yaitu aspek tenaga kerja dan aspek pengelompokan ditinjau dari jumlah tenaga kerja yang diserap dalam kelompok perusahaan tersebut (*range of the member of employes*) (Soejono, 2002: 14).

Di Indonesia berdasarkan literatur yang ada hingga kini terdapat beberapa pengertian yang di dasarkan pada modal dan usaha serta jumlah tenaga kerja yang digunakan. Batasan-batasan tersebut antara lain (Tambunan, 2009: 14-15) :

a. Usaha Mikro

- 1) Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) paling banyak Rp. 50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah) dan hasil penjualan tahunan (omzet/tahun) paling banyak Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah).
- 2) Bank Indonesia, Departemen perindustrian dan perdagangan memberi batasan berdasarkan aset yang dimiliki (tidak termasuk tanah dan bangunan) bahwa usaha mikro adalah usaha yang memiliki asset kurang dari Rp. 100.000.000,- (Seratus juta rupiah).

b. Usaha Kecil

- 1) Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah maupun usaha besar. Kriteria dari usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) lebih dari Rp. 50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) dan hasil penjualan tahunan (omzet/bulan) lebih dari Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000,- (Dua milyar lima ratus juta rupiah).
- 2) Departemen keuangan memberi batasan bahwa usaha kecil adalah usaha dengan omzet kurang dari Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah).
- 3) Departemen perindustrian perdagangan dan Departemen tenaga kerja memberi batasan berdasarkan jumlah tenaga kerja, bahwa usaha dengan jumlah tenaga kerja 5 sampai dengan 20 orang disebut usaha kecil. Sedangkan menurut GBHN tahun 1993, pengusaha kecil adalah mereka yang lemah dalam hal modal, tenaga kerja serta dalam penerapan teknologi.

c. Usaha Menengah

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah maupun usaha besar. Kriteria dari usaha kecil adalah

memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan) lebih dari Rp. 500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (Sepuluh milyar rupiah). Dan hasil penjualan tahunan (omzet/bulan) Rp. 2.500.000.000,- (Dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000,- (Lima puluh milyar rupiah).

2. Kriteria UMKM

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan kriteria usaha mikro kecil dan menengah sebagai berikut:

a. Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut:

- 1) memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- 2) memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

b. Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut:

- 1) memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- 2) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

c. Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut:

- 1) memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- 2) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

3. Peran UMKM

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam pasal 3 disebutkan bahwa usaha mikro dan kecil bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan.

Dengan demikian, UMKM merupakan salah satu pilar utama ekonomi nasional karena dapat memperluas lapangan pekerjaan serta memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat yang dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, sehingga mampu berperan mewujudkan stabilitas ekonomi nasional.

Menurut Saparingga (2015: 41) kemampuan UMKM dalam menghadapi krisis dan perkembangan perekonomian Indonesia disebabkan karena:

- a. Sektor mikro dapat dikembangkan hampir di semua sektor usaha dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
- b. Karena sifat penyebarannya yang sangat luas baik sektor usaha dan wilayahnya sektor mikro juga sangat berperan dalam pemerataan kesempatan kerja.
- c. UMKM termasuk usaha-usaha anggota koperasi yang pada umumnya fleksibel. UMKM dengan skala usaha yang tidak besar, kesederhanaan spesifikasi dan teknologi yang digunakan dapat lebih mudah menyesuaikan dengan perubahan atau perkembangan yang terjadi.
- d. UMKM merupakan industri padat modal. Dalam struktur biaya produksinya, komponen terbesar adalah biaya variable yang mudah menyesuaikan dengan perubahan atau perkembangan yang terjadi.
- e. Produk-produk yang dihasilkan sebagian besar merupakan produk yang berkaitan langsung dengan kebutuhan primer masyarakat.

- f. UMKM lebih sesuai dan dekat dengan kehidupan pada tingkat bawah (*grass root*) sehingga upaya mengentaskan masyarakat dari keterbelakangan akan lebih efektif.

4. Masalah-Masalah Yang Dihadapi UMKM

Menurut Utami (2018) dalam jurnal *Pengaruh Pengetahuan Pemilik, Skala Usaha, dan Umur Usaha Terhadap Keberhasilan Kinerja Usaha Dengan Penggunaan Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pemilik Usaha UKM Makanan Khas Di Kabupaten Banyumas)* menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan keberhasilan atau kegagalan UMKM dalam menjalankan usahanya, diantaranya adalah:

- a. Pengetahuan Pemilik

Hasil pengujian dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pemilik berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja usaha UMKM. Hal ini menunjukkan ketika pendidikan formal pemilik usaha tinggi dan didukung dengan pelatihan yang sering maka keberhasilan kinerja usaha UMKM juga meningkat begitu pula sebaliknya.

- b. Skala Usaha

Hasil pengujian dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa skala usaha berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja usaha UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa ketika omset pendapatan usaha meningkat maka keberhasilan kinerja usaha juga akan meningkat.

- c. Umur Usaha

Hasil pengujian dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa umur usaha berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja usaha UMKM. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin lama suatu perusahaan beroperasi maka akan meningkatkan keberhasilan kinerja usaha.

Selain itu masalah dasar yang dihadapi oleh UMKM menurut Turmudi (2017) adalah sebagai berikut:

- a. Keterbatasan Finansial

UMKM khususnya di Indonesia menghadapi dua masalah utama dalam aspek finansial yakni mobilisasi modal awal (*start-up capital*) serta akses ke modal kerja. Selain itu, jika dijabarkan terkait kendala dalam hal permodalan adalah:

- 1) Modal kecil sehingga sulit untuk memenuhi pesanan
- 2) Sulit mendapatkan kredit dari bank
- 3) Kurang mampu mengadakan perencanaan, pencatatan dan pelaporan, serta tidak dapat membuat neraca/laporan rugi laba
- 4) Tercampurnya antara keuangan perusahaan dengan keluarga.

b. Masalah Bahan Baku

Keterbatasan bahan baku dan input-input lainnya juga sering menjadi salah satu kendala serius bagi pertumbuhan output atau kelangsungan produksi bagi banyak UMKM di Indonesia. Keterbatasan bahan baku dikarenakan harga baku yang terlampau tinggi sehingga tidak terjangkau atau jumlahnya terbatas.

c. Keterbatasan Produksi dan Teknologi

Usaha Mikro di Indonesia umumnya masih menggunakan teknologi lama atau tradisional dalam bentuk mesin-mesin tua atau alat-alat produksi yang sifatnya manual. Masalah-masalah tersebut jika diperinci seperti:

- 1) Kurangnya pengetahuan tentang bagaimana memproduksi barang yang berkualitas, efisien dan diserahkan tepat waktu.
- 2) Tidak ada transfer teknologi dari usaha besar.
- 3) Tidak melakukan riset dan pengembangan.
- 4) Tidak mengerti pentingnya kerjasama dengan pihak supplier.
- 5) Tidak adanya proses perbaikan yang berkesinambungan.

d. Keterbatasan SDM

Keterbatasan SDM juga merupakan salah satu kendala serius bagi banyak usaha mikro di Indonesia, terutama dalam aspek-aspek *entrepreneurship*, manajemen, teknik produksi, pengembangan produk, *engineering design*, *quality control*, organisasi bisnis, akuntansi, *data*

processing, teknik pemasaran, serta penelitian pasar. Selain itu masalah yang juga dihadapi terkait SDM adalah:

- 1) Pendidikan rendah
- 2) Rendahnya jiwa wirausaha
- 3) Keahlian terbatas
- 4) Rendahnya produktifitas pekerja
- 5) Tidak ada pembagian kerja

e. Kesulitan Pemasaran

Pemasaran sering dianggap sebagai salah satu kendala yang kritis bagi perkembangan UMKM. Kendala dalam hal pemasaran diantaranya adalah:

- 1) Kurang dapat melihat peluang pasar atau salera pesanan.
- 2) Akses terhadap informasi pasar kurang.
- 3) Terbatasnya tempat pemasaran.
- 4) Kemampuan negoisasi yang lemah, sehingga berakibat kerugian pada sistem pembayaran dan perjanjian kontrak.
- 5) Kurang kerjasama dengan perusahaan besar, sesama UMKM, pihak luar negeri terutama dalam hal promosi.
- 6) Kurang mampu merancang strategi bisnis.

f. Pemerintah

Pemerintah juga sering kali menjadi momok bagi UMKM atas kebijakan-kebijakannya yang terkadang menyulitkan UMKM untuk berkembang, seperti:

- 1) Kurangnya dukungan dengan berbagai kebijakan yang berpihak pada UMKM.
- 2) Kurangnya menciptakan lingkungan usaha yang kondusif.

5. Upaya Perkembangan UMKM

Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada hakekatnya merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Dengan mencermati permasalahan yang dihadapi oleh UMKM, maka kedepan perlu diupayakan hal-hal sebagai berikut (Saparingga, 2015):

- a. Menciptakan iklim usaha yang kondusif. Pemerintah perlu mengupayakan terciptanya iklim yang kondusif antara lain dengan mengusahakan ketentraman dan keamanan berusaha serta penyederhanaan prosedur perijinan usaha, keringanan pajak dan sebagainya.
- b. Bantuan Permodalan. Pemerintah perlu memperluas pembiayaan khusus dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan bagi UMKM, untuk membantu peningkatan permodalannya. Pembiayaan untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebaiknya menggunakan Lembaga Keuangan yang ada baik bank maupun nonbank.
- c. Perlindungan Usaha. Jenis-jenis usaha tertentu, terutama jenis usaha tradisional yang merupakan usaha golongan ekonomi lemah, harus mendapatkan perlindungan dari pemerintah, baik itu melalui undang-undang maupun peraturan pemerintah yang bermuara kepada saling menguntungkan.
- d. Pengembangan Kemitraan. Perlu dikembangkan kemitraan yang saling membantu antara UMKM atau antara UMKM dengan pengusaha besar di dalam negeri maupun di luar negeri untuk menghindarkan terjadinya monopoli dalam usaha.
- e. Pelatihan. Pemerintah perlu meningkatkan pelatihan bagi UMKM baik dalam aspek kewiraswastaan, manajemen, administrasi dan pengetahuan serta ketrampilan dalam pengembangan usahanya.
- f. Membentuk Lembaga Khusus. Perlu dibangun suatu lembaga yang khusus bertanggungjawab dalam upaya penumbuh perkembangan UMKM dan juga berfungsi untuk mencari solusi dalam rangka mengatasi permasalahan baik internal maupun eksternal yang dihadapi oleh UMKM.
- g. Memantapkan Asosiasi. Asosiasi yang telah ada perlu diperkuat, untuk meningkatkan perannya antara lain dalam pengembangan jaringan informasi usaha yang sangat dibutuhkan untuk pengembangan usaha bagi anggotanya.

- h. Mengembangkan Promosi. Diperlukan media khusus dalam upaya mempromosikan produk-produk yang dihasilkan. Disamping itu perlu juga diadakan *talk show* antara asosiasi dengan mitra usahanya.
 - i. Mengembangkan Kerjasama. Adanya kerjasama atau koordinasi yang serasi antara pemerintah dengan dunia usaha UMKM untuk menginventarisir berbagai isu-isu mutakhir yang terkait dengan perkembangan usaha.
6. Peranan Bank Terhadap UMKM

Salah satu target pencapaian sistem perbankan syariah nasional yang tercantum pada *blue print* Perbankan Syariah Indonesia adalah memiliki peran signifikan dalam sistem perekonomian nasional, serta mampu melakukan perbaikan kesejahteraan rakyat. Sekaligus berdasarkan nilai-nilai syariah, visi pengembangan perbankan syariah di Indonesia adalah terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien dan memiliki prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan tolong menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat (Arifin, 2005: 37).

Beberapa hal yang dapat disediakan bank syariah untuk UMKM, kaitannya dengan pencapaian target dan visi diatas antara lain: Pertama, Produk alternatif yang luas dengan bagi hasil sebagai produk utama. Produk-produk dengan sistem *profit and loss sharing* yang berparadigma kemitraan sangat tepat untuk memberdayakan UMKM. Kedua, Pengelolaan bisnis berdasarkan moral dan transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Keunggulan ini cocok dengan karakteristik orang-orang yang bergerak dibidang UMKM, yang menginginkan tetap berpegang teguh pada etika bisnis dan moralitas. Ketiga, Mengelola dan memiliki akses kepada dana-dana di *voluntary sector*. Hal ini sangat sesuai dengan komitmen bank syariah yang peduli dengan pengembangan UMKM sebagai bagian dari pengentasan kemiskinan melalui instrumen ekonomi islam (Zakat, infaq, shadaqoh, wakaf) (Muhammad, 2002: 128).

Oleh karena itu upaya untuk memperdayakan UMKM merupakan tantangan yang harus selalu ditingkatkan, termasuk dukungan pembiayaan melalui perbankan.

E. Landasan Teologis

1. Pandangan Islam Tentang Pentingnya Layanan

Dalam Islam layanan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapat ridha Allah SWT. Siapa pun yang datang harus dilayani dengan baik dan memberikan solusi kepada nasabah. Berikut beberapa ayat Al-Qur'an dan hadis terkait pentingnya layanan dalam Islam.

a. Surah Al Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ - ٢ وَالْعُدْوَانِ ط وَاتَّقُوا اللَّهَ ط

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya." (Q.S Al-An'am: 162).

b. Surah Lukman ayat 19 :

وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ □ - ١٩

Artinya: Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai (Q.S Lukman: 19).

c. Surah Ali Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ - ١٥٩

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu (Q.S Ali-Imran: 159).

d. Hadis

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ حَدَّثَنَا النَّضْرُ أَخْبَرَنَا شُعْبَةُ عَنْ سَعِيدِ بْنِ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ قَالَ لَمَّا بَعَثَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَمُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ قَالَ لَهُمَا يَسِّرَا وَلَا تُعَسِّرَا وَبَشِّرَا وَلَا تُنْفِرَا وَتَطَاوَعَا

Artinya: Telah menceritakan kepadaku Ishaq telah menceritakan kepada kami An Nadlru telah mengabarkan kepada kami Syu'bah dari Sa'id bin Abu Burdah dari Ayahnya dari Kakeknya dia berkata; "Ketika beliau mengutusnyanya bersama Mu'adz bin Jabal, beliau bersabda kepada keduanya: "Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kamu mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan kamu membuatnya lari, dan bersatu padulah (H.R Bukhari No. 5659).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepada-Nya dan tidak menyekutukan-Nya dengan sesuatu pun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT. Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah (Harahap, 2017: 49-50):

- a. *Ihsan*, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang makruf dan menahan diri dari dosa. Mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, *itqan* juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing, *itqan* bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. *Itqan* dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.

- c. *Taysir*, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. *Samahah*, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- e. *Ash-Shidiq*, kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

2. Efektivitas dalam Perspektif Islam

Efektivitas penggunaan aplikasi layanan digital sangat berkaitan erat dengan kemudahan penggunaan, kepercayaan, daya guna serta kualitas layanan itu sendiri. Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam, yang diberikan agar manusia tetap tekun dan semangat dalam menjalankan perintah agama terutama dalam keadaan sulit. Allah SWT. berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 185 sebagai berikut:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ - ١٨٥

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur (Q.S Al-Baqarah: 185).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Nugrahani, 2014: 8) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menangkap dan memahami makna dari suatu konteks dalam kondisi apa adanya (*natural setting*).

Metode yang digunakan adalah pengamatan secara langsung pada objek penelitian dan dilengkapi dengan wawancara atau *interview* pada informan untuk mendapatkan data secara lengkap. Sumber data yang diambil adalah data primer dan data sekunder. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengemukakan gambaran data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sebuah objek penelitian pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga atau yang sekarang telah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia karena proses *merger* beralamat di Jalan MT. Haryono No. 45, Desa Karangsentul, Kecamatan Padamara, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53372 pada tanggal 1 Juni 2021 sampai dengan 30 Juni 2021.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini istilah yang digunakan untuk subyek penelitian adalah informan, adapun informan yang akan diteliti adalah *Unit Head* (UH), *Account Officer Micro* (AOM) dan nasabah pembiayaan untuk mengetahui bagaimana mekanisme layanan digital i-Kurma dan efektivitasnya terhadap pelayanan perbankan dalam membantu proses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi covid-19.

D. Sumber Data Penelitian

Menurut Farida Nugrahani (2014: 175) data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini ada dua macam yaitu:

1. Data Primer

Menurut Farida Nugrahani (2014: 113) sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan. Sedangkan menurut Sugiyono (2019: 137) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini data primer yang dikumpulkan oleh peneliti bersumber dari semua hal yang bisa memberikan informasi secara langsung mengenai layanan digital i-Kurma dari segi mekanisme serta efektivitasnya terhadap pelayanan perbankan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

2. Data sekunder

Menurut Farida Nugrahani (2014: 113) sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, dokumen, foto, dan statistik. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah segala data yang tidak berasal dari sumber data primer yang dapat memberikan dan melengkapi serta mendukung informasi terkait dengan objek penelitian baik yang berbentuk buku, jurnal, karya tulis maupun artikel yang berkenaan dengan tema penelitian serta sumber lain berupa hasil laporan penelitian yang masih relevan dengan tema yang dibahas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan berbagai jenis data yang dibutuhkan, dan ketersediaan sumber data yang memungkinkan penggalian informasi di lapangan, maka peneliti dapat menentukan teknik pengumpulan data yang tepat, sesuai dengan kondisi, waktu dan pertimbangan lain demi efektifnya penelitian. Untuk mendapatkan kelengkapan suatu informasi agar sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data melalui beberapa metode yaitu:

1. Observasi

Menurut Farida Nugrahani (2014: 132) Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian. Sugiyono (2019: 145) mengemukakan teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan salah satunya adalah proses kerja.

Pada proses observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi *non-participant* yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen dengan menggunakan jenis instrumen terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.

Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Bank BRI Syariah KCP Purbalingga untuk mengetahui proses kerja dan mekanisme layanan digital i-Kurma serta efektivitasnya terhadap pelayanan perbankan dalam membantu proses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi covid-19.

2. Wawancara

Dalam Farida Nugrahani (2014: 125) teknik wawancara, merupakan teknik penggalian data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberikan pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai

(*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan.

Peneliti akan melakukan wawancara secara langsung dengan *Account Officer Micro* (AOM) BRI Syariah KCP Purbalingga untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap terkait dengan data yang diperlukan untuk penelitian tentang Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dari segi mekanisme dan efektivitasnya dalam membantu proses penyaluran pembiayaan mikro UMKM.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen arsip, brosur-brosur, buku, majalah dan lain-lain (Purhantara, 2010: 87). Dalam penelitian ini penyusun mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan penyaluran pembiayaan mikro dengan aplikasi i-Kurma dari BRI Syariah KCP Purbalingga. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi *company profile*, brosur, SOP, *screenshot* fitur dan pengaplikasian i-Kurma.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan langkah setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan tidak berguna jika tidak dianalisis. Data mentah perlu ditipologikan ke dalam kelompok, dan dianalisis untuk menjawab masalah/menguji hipotesis (Nugrahani, 2014: 169).

Sementara itu, Bogdan dan Taylor (dalam Nugrahani, 2014: 170) mendefinisikan analisis data sebagai proses menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja. Dalam analisis data ini dilakukan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, mengingat prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Menurut Milles and Huberman (dalam Sugiyono, 2019: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data dibagi dalam beberapa langkah sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2019: 247).

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2019: 249).

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2019: 252-253).

G. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan metode triangulasi. Moleong mengemukakan (dalam Nugrahani, 2014) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang bersangkutan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber untuk mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Triangulasi waktu adalah pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh pada satu waktu, kemudian dicek lagi pada waktu yang lain (Sugiyono, 2019: 274).

Teknik triangulasi ini peneliti gunakan untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, sehingga menghasilkan pengetahuan yang valid dan reliabel terkait bagaimana implementasi layanan digital i-Kurma yang dijalankan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga untuk memproses penyaluran pembiayaan mikro UMKM di masa pandemi COVID-19.

IAIN PURWOKERTO

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

Sejarah pendirian PT Bank BRI Syariah Tbk (selanjutnya disebut BRI Syariah atau Bank) tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRI Syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam (Annual Report BRI Syariah, 2020).

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah (Annual Report BRI Syariah, 2020).

BRI Syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk menghadirkan produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, untuk pertumbuhan BRI Syariah yang positif (Annual Report BRI Syariah, 2020).

BRI Syariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI Syariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna (Annual Report BRI Syariah, 2020).

Untuk semakin memperkuat citranya di mata seluruh pemangku kepentingan, sejak tahun 2016 BRI Syariah kembali mencatatkan sejarah

penting dalam perjalanan bisnisnya. Proses rebranding logo dilakukan, untuk menumbuhkan *brand equity* BRI Syariah semakin kuat seiring diraihnya predikat sebagai bank syariah keempat terbesar berdasarkan jumlah aset. Pada tahun 2017, BRI Syariah menjadi bank syariah pertama yang menyalurkan KUR syariah sebesar Rp58,1 miliar dengan jumlah nasabah sebanyak 2.578 nasabah. Bank juga ditunjuk oleh Kementerian Keuangan RI sebagai bank penerima pajak Negara secara elektronik melalui Modul Penerimaan Negara (MPN) Generasi kedua bagi nasabah korporasi maupun perorangan. Pada tahun 2018, BRI Syariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* (IPO) pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia (Annual Report BRI Syariah, 2020).

BRI Syariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRI Syariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI Syariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna (Annual Report BRI Syariah, 2020).

Selain itu untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, BRI Syariah berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dalam hal operasional, seperti BRI Syariah memperkaya dan melengkapi fitur-fitur *electronic banking* (e-banking) dengan terus melakukan inovasi yang dilandasi pengalaman dan atau kebutuhan nasabah. Di tahun 2019 bertepatan pada milad ke 11 BRI Syariah meluncurkan i-Kurma (Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani). i-Kurma merupakan aplikasi digital untuk memproses pembiayaan mikro (Annual Report BRI Syariah, 2019).

Tak hanya fitur, BRI Syariah juga selalu berupaya menghadirkan produk dan layanan baru yang dapat menggugah nasabah akan solusi keuangan yang amanah. Sehingga secara langsung maupun tidak langsung, aktivitas yang dilakukan BRI Syariah senafas dengan yang diinginkan Pemerintah dan Otoritas Keuangan terkait, yakni adanya peningkatan

inklusi keuangan dan merata di seluruh khalayak (Annual Report BRI Syariah, 2019).

Atas kinerja, pelayanan dan inovasi yang telah dilakukan terbukti dengan BRI Syariah mampu mendapatkan Penghargaan dan Sertifikasi diantaranya:

- a. *Indonesia Top Digital PR Awards 2019* kategori Bank Syariah atas Prestasi Membangun Digital Public Relation oleh Trans & Co Indonesia dan Infobrand.
- b. *Alpha Southeast Asia 12th Annual Best Deal & Solution Award 2019* kategori BRI Syariah for its IDR 1337.9 billion (US\$94 milion) IPO oleh Majalah Alpha Southeast Asia, Kuala Lumpur, Malaysia.
- c. *Top Brand Award 2019* oleh Top Brand & Majalah Marketing pada Februari 2020 dengan kategori *Top Brand Award for Sharia Savings*.
- d. *Infobank 3rd Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Awards 2020* oleh Infobank & ISENTIA pada Februari 2020 dengan kategori:
 - 1) Peringkat I Loyalty Index
 - 2) Peringkat I Engagement Index
 - 3) Peringkat I Customer Influence Index
 - 4) Peringkat I Customer Purchase Index
 - 5) Peringkat I Customer Knowledge Index
 - 6) Peringkat I Customer Referral Index
 - 7) Peringkat II SLE Index
 - 8) Peringkat II Satisfaction CS
 - 9) Peringkat II *Satisfaction Fisik*
- e. *Top Innovation Choice Award* oleh Infobrand pada Juli 2020 dengan hadirnya i-Kurma, Aplikasi Digital Untuk Memproses Pembiayaan Mikro dan KUR.
- f. *20 Pilar Finansial Indonesia Award 2020* oleh Icnomics Research pada Juli 2020 dengan kategori 20 Pilar Finansial Indonesia Award 2020.
- g. *Anugrah Syariah Republika 2020* oleh Republika pada Desember 2020 dengan kategori Bank Syariah Terbaik sektor UMKM/KUR Syariah.

h. *Business Indonesia Award 2020* oleh Bank Syariah Terbaik pada Desember 2020 dengan adanya i-Kurma, Aplikasi Digital Untuk Memproses Pembiayaan Mikro dan KUR.

PT Bank BRI Syariah Tbk per tahun 2020 memiliki 7,513 karyawan, 1 kantor wilayah, 71 kantor cabang, 318 kantor cabang pembantu, 10 kantor kas, 3179 kantor layanan syariah, dan 539 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia (Annual Report BRI Syariah, 2020).

PT. Bank BRI Syariah berkantor pusat di Jl. Abdul Muis No.2-4 Jakarta Pusat 10160. Salah satu Kantor Cabang PT. Bank BRI Syariah berada di Purwokerto tepatnya di Jl. Karang Kobar No. 42-38, Karangobar, Bancarkembar, Kec. Purwokerto Utara. PT. Bank BRI Syariah KC Purowokerto memiliki 4 Kantor Cabang Pembantu yaitu KCP Ajibarang yang berada di Jl. Raya Pancasan RT 02 RW 01 Banyumas, KCP Purbalingga yang berada di Jl. MT. Haryono No. 45 Purbalingga, KCP Cilacap yang berada di Jl. Ir. H. Djuanda Ruko Djuanda Blok A No. 07 Cilacap, dan KCP Kebumen yang berada di Jl. A. Yani No.37 Kebumen.

Bank BRI Syariah KCP Purbalingga berlokasi di Jl. MT. Haryono No.45 Karangsantul Purbalingga yang berdiri pada tanggal 28 Juni 2012. Tujuan didirikannya BRI Syariah KCP Purbalingga adalah untuk memberdayakan ekonomi rakyat berdasarkan prinsip syariah dan sistem prinsip syariah sehingga dapat membuka peluang bisnis di semua sektor ekonomi. Sasaran utama adalah peningkatan penyediaan modal usaha bagi perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang dijalani oleh masyarakat agar terbebas dari praktik-praktik bank gelap yang sangat memberatkan mereka. Dengan berkembangnya ekonomi rakyat maka akan menciptakan lapangan kerja dan sekaligus dapat membantu pemerintah dalam perpajakan (Laporan PPL, 2021).

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari

ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global (bankbsi.co.id, 2021).

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*) (bankbsi.co.id, 2021).

Hal tersebut didasarkan atas surat keputusan OJK Nomor: SR-3/PB.1/2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan (cnnindonesia.com, 2021).

Latar belakang penggabungan ketiga bank syariah BUMN tersebut karena Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Selain itu dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal (bankbsi.co.id, 2021).

Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan

jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (bankbsi.co.id, 2021).

Dengan adanya penggabungan ini diharapkan bank hasil penggabungan akan memiliki modal dan aset yang cukup, dari segi finansial, sumber daya manusia, sistem teknologi informasi maupun produk-produk untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, diharapkan akan dapat meningkatkan penetrasi aset syariah serta meningkatkan daya saing bank asil penggabungan sehingga dapat bersaing secara global dengan 10 bank syariah terbesar di dunia (mandirisyariah.co.id, diakses pada 15 Februari 2021).

2. Motto, Visi dan Misi Bank BRI Syariah

a. Motto

“Bersama Wujudkan Harapan Bersama”

b. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

c. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Nilai-Nilai Bank BRI Syariah

a. Profesional

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

b. Antusias

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

c. Penghargaan terhadap SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama Perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

d. Tawakkal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e. Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f. Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

g. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan Perusahaan.

4. *Core Value* Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

BRI Syariah KCP Purbalingga memiliki *core value* yang harus dimiliki semua karyawan. *Core value* tersebut dikemas dalam kata “AKHLAK” yang menjadi budaya kerja BRI Syariah KCP Purbalingga. Dimana “AKHLAK” merupakan sebuah singkatan ada 5 sifat yang harus diterapkan pada karyawan BRI Syariah KCP Purbalingga dalam menjalankan pekerjaannya. 6 sifat yang harus diterapkan karyawan BRI Syariah KCP Purbalingga dalam melakukan pekerjaannya antara lain:

a. Amanah

Artinya semua tenaga kerja yang terlibat dalam melaksanakan tugasnya harus memegang teguh kepercayaan yang diberikan dan melaksanakannya dengan penuh rasa tanggung jawab.

b. Kompeten

Artinya tenaga kerja harus senantiasa belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Artinya dalam lingkungan kerja baik dengan sesama tenaga kerja maupun dengan nasabah harus senantiasa saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal

Artinya tenaga kerja mampu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

e. Adaptif

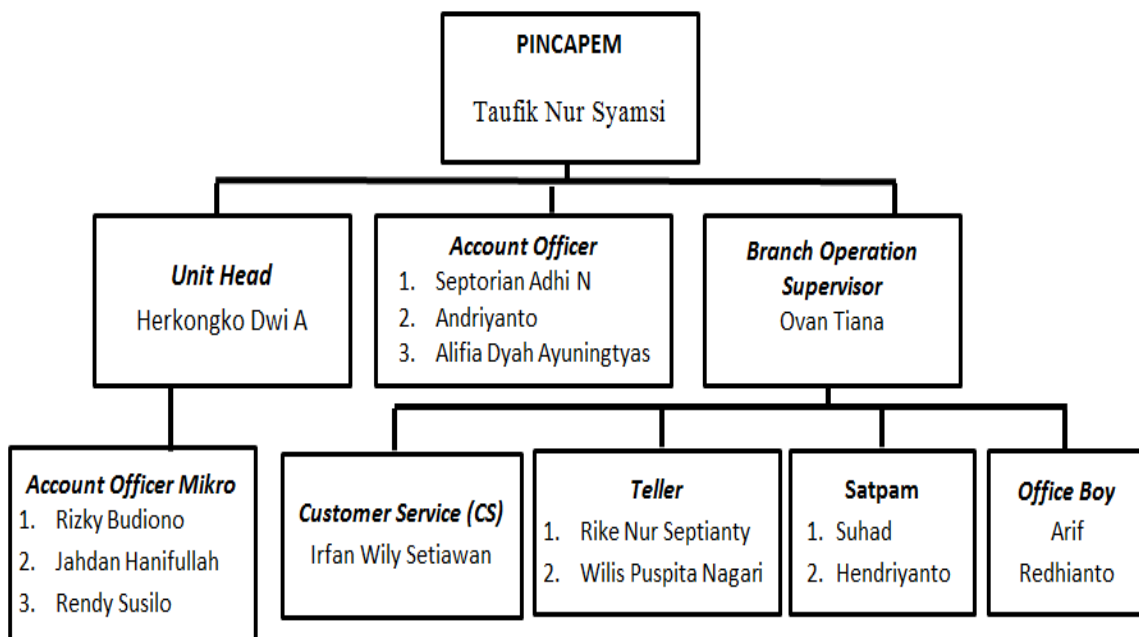
Artinya terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Artinya tenaga kerja mampu membangun kerjasama yang sinergis di lingkungan kerja.

5. Struktur Organisasi dan *Job Describe* di BRI Syariah KCP Purbalingga
- a. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Purbalingga

Bagan 1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Purbalingga



Sumber: Dokumen BRI Syariah KCP Purbalingga

Jumlah Karyawan Tiap Bagian di Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga:

Tabel 4 Jumlah Karyawan Tiap Bagian di BRI Syariah KCP Purbalingga

| Posisi Kerja | Jumlah (Orang) |
|------------------------------------|----------------|
| Pimpinan Cabang Pembantu | 1 |
| <i>Unit Head</i> | 1 |
| <i>Account Officer</i> Mikro | 3 |
| <i>Account Officer</i> Non Mikro | 2 |
| <i>Account Officer</i> Funding | 1 |
| <i>Branch Operation Supervisor</i> | 1 |
| <i>Customer Service</i> | 1 |
| <i>Teller</i> | 2 |
| Satpam | 2 |
| <i>Office Boy</i> | 1 |
| Total | 16 |

Nama-nama pegawai BRI Syariah KCP Purbalingga beserta jabatannya antara lain:

- | | | |
|--------------------------------|---|---|
| 1) Pemimpin Cabang Pembantu | : | Taufik Nur Syamsi |
| 2) Unit Head | : | Herkongko Dwi A |
| 3) Account Officer Mikro | : | Rizky Budiono Jahdan Hanifullah Rendy Susilo |
| 4) Account Officer | : | Septian Adhi N Andriyanto Alifia Dyah Ayuningtyas |
| 5) Branch Operation Supervisor | : | Ovan Tiana |
| 6) Customer Service | : | Irfan Wily Setiawan |
| 7) Teller | : | Rike Nur Septianty Wilis Puspita Nagari |
| 8) Satpam | : | Suhad Hendriyanto |
| 9) Office Boy | : | Arif Redhianto |

b. Fungsi dan Tugas Bagian BRI Syariah KCP Purbalingga

1) PINCAPEM (Pimpinan Cabang Pembantu)

Di BRI Syariah KCP Purbalingga Pimpinan Cabang Pembantu berjumlah 1 orang. Tugas, wewenang dan tanggung jawab PINCAPEM adalah melakukan perencanaan dan koordinasi terhadap seluruh kegiatan yang ada pada Kantor Cabang Pembantu. PINCAPEM memiliki tugas sebagai pengawas dalam manajemen risiko KCP, operasional KCP dan peningkatan bisnis KCP. Selain itu tugas lain dari Pincapem adalah meningkatkan kualitas keuangan KCP, mengawasi kegiatan *financing*, *customer service*, internal proses dan pengembangan SDM.

2) *Branch Operation Supervisor* (BOS)

Branch Operation Supervisor (BOS) yang berjumlah 1 orang bertugas untuk melakukan koordinasi terhadap operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis bank dengan cara memberikan *service* dan layanan terbaik sehingga transaksi yang

dilakukan oleh nasabah di kantor cabang pembantu dapat terselesaikan dengan baik. Seperti:

- a) Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional kantor cabang pembantu.
 - b) Melakukan persetujuan transaksi operasional.
 - c) Membimbing CS (*Customer Service*) dan *Teller* agar dapat melakukan tugasnya dengan baik.
 - d) Sebagai narasumber dalam layanan operasional baik internal maupun eksternal.
 - e) Membangun teamwork dan komunikasi yang efektif dari team operasional.
 - f) Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kelengkapan kantor.
- 3) *Unit Head* (Kepala Unit)

Unit Head yang berjumlah 1 orang memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam mengkoordinatori seluruh *Account Officer Micro* (AOM). *Unit Head* (UH) memiliki tugas menyetujui target pasar yang diajukan oleh *Account Officer Micro* (AOM). Selain itu, tanggung jawab dari *Unit Head* (UH) adalah mengawasi kinerja *Account Officer Micro* (AOM), menganalisis target pasar dari *Account Officer Micro* (AOM) dan mengambil keputusan terkait pembiayaan *Account Officer Micro* (AOM) dengan didampingi dan disetujui oleh Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM).

4) *Account Officer* (AO)

Account Officer dibedakan menjadi dua yaitu *Account Officer Generalis* (AOG) dan *Account Officer Micro* (AOM). Memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

a) *Account Officer Generalis*

Account Officer Generalis (AOG) memiliki tugas sebagai ujung tombak perusahaan, yaitu mencari nasabah baik nasabah

pendanaan maupun nasabah pembiayaan dengan segmen menengah keatas (Pembiayaan >Rp. 500 juta/bulan, pendanaan >Rp. 250 juta/ bulan).

b) *Account Officer Micro*

Account Officer Micro (AOM) memiliki tugas yang sama dengan *Account Officer Generalis* (AOG), hanya berbeda segmen yaitu segmen menengah kebawah (Pembiayaan <Rp. 200 juta/ bulan, pendanaan <Rp. 200 juta/ bulan). Dengan perbedaan dimana *Account Officer Micro* (AOM) memiliki garis koordinasi dengan *Unit Head* (UH).

5) *Customer Service* (CS)

Customer Service (CS) yang berjumlah 1 orang memiliki berbagai tugas antara lain adalah sebagai berikut :

- a) Memberikan layanan kepada nasabah dengan memberikan informasi produk dengan sebaik-baiknya.
- b) Membantu nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening tabungan dan deposito.
- c) Membantu nasabah dalam melakukan proses penutupan rekening tabungan dan deposito.
- d) Memberikan informasi terkait saldo simpanan nasabah.
- e) Menerima berkas pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh calon debitur.
- f) Menyediakan materai untuk pelaksanaan akad pembiayaan maupun bilyet giro dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan tersebut.
- g) Membuat surat keluar dan memo internal.
- h) Bertanggung jawab atas pemberian nomor surat keluar, surat masuk, dan memo internal dan bertanggung jawab terhadap pengarsipannya.
- i) Menyimpan berkas tabungan dan deposito nasabah.

- j) Memberikan pelayanan nasabah terhadap informasi perbankan yang lainnya terutama dalam melakukan penanganan permasalahan transaksi nasabah.

6) *Teller*

Tugas dari teller yang berjumlah 2 orang adalah sebagai berikut :

- a) Menerima setoran dari nasabah baik berbentuk tunai maupun non tunai, kemudian memposting dalam sistem komputer bank.
- b) Melakukan pembayaran secara tunai kepada nasabah yang bertransaksi secara tunai di konter bank kemudian melakukan posting di sistem komputer bank.
- c) Bertanggung jawab atas kesesuaian jumlah kas yang ada di sistem dengan kas yang ada di terminalnya.

7) *Satpam*

Satpam yang berjumlah 2 orang bertugas secara bergantian dengan tugas adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab menjaga keamanan lingkungan kantor dari segala bentuk kejahatan yang membuat kegaduhan di kantor.
- b) Bertanggung jawab menjaga dan memelihara segala bentuk asset yang berada di dalam lingkungan kantor dari kejahatan.
- c) Bertanggung jawab melindungi karyawan kantor, nasabah, dan tamu dari segala bentuk kejahatan.
- d) Membantu karyawan bank dalam melayani *customer* atau nasabah pada saat jam kerja atau jam layanan nasabah.
- e) Menjaga ketertiban lingkungan.
- f) Mengatur ketertiban parkir nasabah, mempersilahkan dan menyapa nasabah, mengontrol seluruh fasilitas yang menggunakan listrik pada saat karyawan selesai bekerja, bertanggung jawab atas keamanan seluruh fasilitas kantor dan mengecek kantor setelah jam kerja selesai.

8) Office Boy

Office Boy bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

1. Sistem Operasional Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

BRI Syariah KCP Purbalingga merupakan kantor cabang pembantu yang berada di wilayah kerja BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto sendiri memiliki 5 Kantor Cabang Pembantu yakni Ajibarang, Banjarnegara, Cilacap, Kebumen dan Purbalingga. Sistem operasional yang diterapkan BRI Syariah KCP Purbalingga dan KCP lainnya adalah sistem komando-mandiri, yakni sistemnya diseragamkan dan berpusat pada kantor pusat Jakarta, sedangkan untuk pengembangan disesuaikan dengan kebutuhan lokal.

BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga beralamat di Jalan MT. Haryono No. 45, Desa Karangsentul, Kecamatan Padamara, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53372. Adapun dalam menjalankan kegiatan operasionalnya BRI Syariah KCP Purbalingga berusaha mengikuti tata cara perjanjian sesuai dengan al-Qur'an dan hadits namun juga mengacu pada UU No. 21 Tahun 2008 dan Fatwa MUI tentang Perbankan Syariah.

2. Produk-Produk Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

Dalam kegiatan operasionalnya Bank BRI Syariah KCP Purbalingga melakukan 2 kegiatan pokok yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana. Produk-produk tersebut anatara lain:

a. Produk Pendanaan (*Funding*)

Produk pendanaan selama masa penyesuaian *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) masih sama dengan produk pendanaan Bank BRI Syariah sebelumnya. Namun demikian dalam jangka waktu ke depan hingga proses penyesuaian *merger* menjadi Bank Syariah

Indonesia (BSI) telah selesai produk pendanaan akan diseragamkan dengan membaaur kepada produk Bank Syariah Mandiri sebelumnya. Berikut ini adalah produk-produk penghimpunan dana Bank BRI Syariah KCP Purbalingga:

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB adalah produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari dengan menggunakan akad Wadi'ah yad dhamanah.

a) Syarat & Ketentuan

- (1) KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- (2) NPWP (Nomor Pokok wajib Pajak)
- (3) Usia minimal 17 tahun atau sudah menikah

b) Fasilitas / Keunggulan

- (1) Beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah)
- (2) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-
- (3) Gratis biaya administrasi bulanan
- (4) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan
- (5) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima*)
- (6) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama & Prima*)
- (7) Ringan biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima*)
- (8) Ringan biaya debit di jaringan EDC BRI & Prima*)
- (9) Dilengkapi pula dengan berbagai fasilitas *e-channel* berupa *SMS Banking/Mobile Banking, Internet Banking*.
- (10) Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi *e-channel*.

2) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian adalah produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

a) Syarat dan Ketentuan

- (1) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- (2) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- (3) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB sebagai rekening induk

b) Fasilitas/Keunggulan

- (1) Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
- (2) GRATIS asuransi hingga Rp. 750 juta

3) Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah produk simpanan dari BRI Syariah bagi calon jemaah Haji Reguler yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

a) Syarat dan Ketentuan

- (1) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- (2) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- (3) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB sebagai rekening induk

b) Fasilitas/Keunggulan

- (1) Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
- (2) GRATIS asuransi hingga Rp. 750 juta

4) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad *Mudharabah Muthlaqah* dengan Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

a) Syarat & Ketentuan

- (1) Untuk nasabah perorangan;
- (2) melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- (3) melampirkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- (4) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah
- (5) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB/Giro BRI Syariah.

b) Fasilitas/ Keunggulan

- (1) Bagi Hasil yang kompetitif
- (2) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- (3) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRI Syariah
- (4) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- (5) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

5) Giro Faedah BRI Syariah iB

Giro Faedah BRI Syariah iB yaitu simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran yang lain, atau dengan pemindahbukuan dengan menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah.

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

Produk pembiayaan selama masa penyesuaian *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) masih sama dengan produk penyaluran dana Bank BRI Syariah sebelumnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) tetap konsisten untuk berfokus kepada pembiayaan modal usaha menengah maupun usaha kecil. Berikut ini adalah produk-produk penyaluran dana Bank BRI Syariah KCP Purbalingga:

1) Oto Faedah BRI Syariah iB

Oto Faedah BRI Syariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan kendaraan seperti mobil dengan nasabah perorangan yang menggunakan akad murabahah bil wakalah.

2) KPR Sejahtera BRI Syariah iB

KPR Sejahtera BRI Syariah iB adalah produk pembiayaan kepemilikan rumah dengan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dengan menggunakan akad murabahah bil wakalah.

3) Multi Faedah BRI Syariah iB

Multi Faedah BRI Syariah iB merupakan kepemilikan multi faedah pembiayaan yang secara khusus diberikan kepada karyawan untuk memenuhi kebutuhannya yang bersifat konsumtif. Akad yang digunakan adalah akad murabahah bil wakalah.

4) Purna iB

Purna iB merupakan kepemilikan multi faedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada PNS aktif atau PNS yang akan memasuki masa pensiun untuk memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan akad murabahah bil wakalah atau sewa menyewa (ijarah).

5) Gadai Faedah BRI Syariah iB

Gadai faedah merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas yang nantinya disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah dengan jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan dan penyimpanan. Produk ini menggunakan akad murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan cara mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu yang ditetapkan atau sesuai dengan kesepakatan.

6) Mikro Faedah BRI Syariah iB

Mikro Faedah BRI Syariah iB merupakan produk pembiayaan dengan menggunakan akad murabahah dengan tujuan untuk modal

usaha, investasi, dan konsumsi. Jenis-jenis pembiayaan Mikro Faedah adalah sebagai berikut:

a) Mikro 25 iB

Produk Mikro 25 iB merupakan produk pembiayaan modal usaha dengan nominal sebesar Rp 5.000.000 sampai dengan Rp 25.000.000 dengan jangka waktu yang diberikan selama 6 bulan sampai dengan 12 bulan (1 tahun). Nasabah yang pertama kali melakukan pembiayaan mikro 25 iB, harus menyerahkan jaminan sebagai bukti keseriusan dalam pembiayaan dan untuk pengajuan pembiayaan selanjutnya tidak menyerahkan jaminan.

b) Mikro 75 iB

Mikro 75 iB merupakan jenis pembiayaan usaha mikro dengan nominal sebesar Rp 25.000.000 sampai dengan Rp 75.000.000 dengan jangka waktu 6 bulan sampai dengan 60 bulan.

c) Mikro 200 iB

Mikro 200 iB merupakan jenis pembiayaan usaha mikro dengan nominal sebesar Rp 75.000.000 sampai dengan Rp 200.000.000 dengan jangka waktu 6 bulan sampai dengan 60 bulan.

7) KUR iB

Produk KUR iB merupakan produk pembiayaan dengan nominal pembiayaan berkisar Rp. 5.000.000,- s/d Rp. 500.000.000,- yang bertujuan untuk modal kerja dan investasi. Produk ini dibagi dalam tiga kelas yaitu:

(a) Produk KUR Super Mikro

Merupakan pembiayaan dengan nominal pembiayaan berkisar s/d Rp. 10.000.000,- dengan tenor s/d 36 bulan untuk modal kerja dan s/d 60 bulan untuk investasi. Pembiayaan ini menggunakan skema Murabahah dengan margin ke nasabah setara dengan 6% sedangkan margin subsidi setara dengan 13%.

(b) Produk KUR Mikro

Merupakan pembiayaan dengan nominal pembiayaan berkisar >Rp. 10.000.000,- s/d Rp. 50.000.000,- dengan tenggang waktu s/d 36 bulan untuk modal kerja dan s/d 60 bulan untuk investasi dengan margin ke nasabah setara dengan 6% sedangkan margin subsidi setara 10.5%. Pembiayaan ini menggunakan skema Murabahah dan Ijarah.

(c) Produk KUR Kecil

Merupakan pembiayaan dengan nominal pembiayaan berkisar >Rp. 50.000.000,- s/d Rp. 500.000.000,- dengan tenggang waktu s/d 48 bulan untuk modal kerja dan s/d 60 bulan untuk investasi dengan margin ke nasabah setara dengan 6% sedangkan margin subsidi setara dengan 5.5%. Pembiayaan ini menggunakan skema Murabahah, Ijarah dan MMQ.

C. Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19

1. Prosedur dan Mekanisme Pembiayaan Mikro dengan i-Kurma

Hasil wawancara dengan Bapak Jahdan Hanifullah selaku *Account Officer Micro* (AOM) BRI Syariah KCP Purbalingga pada hari Senin, tanggal 7 Juni 2021, beliau mengemukakan bahwa sistem operasional di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga selama pandemi COVID-19 tidak banyak berubah. Semua berjalan seperti biasa baik pelayanan langsung maupun pelayanan digital. Hanya saja jam operasinya untuk pelayanan langsung lebih singkat dan terbatas dalam rangka mencegah penularan virus COVID-19.

“Kalo selama pandemi ya mas, untuk operasional, pelayanan seperti Teller, Customer Service itu masih sama tidak ada yang berubah. Cuma jam pelayanannya saja yang berkurang, yang tadinya buka pukul 08.00 mundur ke pukul 08.30 dan tutup lebih cepat pukul 14.00. Sedangkan untuk tim bisnis atau marketing jam kerja memang mengikuti

operasional kantor sampai pukul 14.00, tapi yang dinamakan jam bisnis ya 24 jam mas, kapan pun nasabah menginginkan pelayanan terkait pembiayaan kami harus siap mas,” Ungkap Bapak Jahdan Hanifullah.

Pak Jahdan Hanifullah juga mengemukakan sistem pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga selama pandemi COVID-19 sangat terbantu dengan adanya layanan digital perbankan, khususnya bagi tenaga mikro yang sangat senang dengan hadirnya aplikasi i-Kurma. Aplikasi untuk memproses pembiayaan mikro. Sebab, pembiayaan sektor mikro masih menjadi salah satu fokus pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga sebagaimana yang dilakukan induk usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

“Pelayanan digital itu bisa dikatakan mempercepat proses mas, seperti yang saya ceritakan ke njenengan kan tadinya manual tapi akhir 2019 sudah beralih menggunakan aplikasi i-Kurma, yaa sangat membantu kita tim bisnis lah mas, apalagi di hadapan nasabah langsung bisa saya putuskan”

Menurut Bapak Rizky Budiono selaku *Micro Staff* di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga saat ditemui untuk melakukan wawancara pada tanggal 23 Juni 2021, beliau menyampaikan bahwa pembiayaan mikro adalah pembiayaan khusus untuk usaha-usaha menengah kebawah seperti UMKM. Pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga memiliki plafond yakni Rp 5 Juta sampai dengan Rp 200 Juta.

“Kalo pembiayaan mikro berarti kan pembiayaan khusus untuk usaha mikro ya mas ya, dan kita di mikro tentunya berhubungan dengan para pengusaha mas yang bisa dibilang usahanya masih menengah kebawah atau masih kecil. Kalo dulu Namanya mikro faedah sekarang namanya BUM (BSI Usaha Mikro). Plafondnya dari 5 juta sampai 200 juta mas.”

Tabel 5 Produk Pembiayaan Mikro Bank BRI Syariah KCP Purbalingga

| No | Aspek | Murabahah | | IMBT | MMQ |
|----|---------|--|---|----------------------------|-----------------------------|
| 1 | Plafond | Rp 5 juta s/d Rp 25 juta (tanpa agunan) khusus komunitas minimal Rp 2.5 juta | Rp 5 juta s/d Rp 200 juta (dengan agunan) | >Rp 5 Juta s/d Rp 200 juta | >Rp 25 juta s/d Rp 200 juta |
| 2 | Margin | 1,6% | 0,84% s/d 3% | | |
| 3 | Tenor | 12 s/d 60 Bulan | | | |

Sumber: Buku Pedoman Pembiayaan Mikro BRI Syariah KCP Purbalingga

Dengan hadirnya aplikasi i-Kurma proses pembiayaan mikro kepada nasabah selama pandemi COVID-19 menjadi lebih efektif dan efisien. Tenaga mikro dapat menginput data dan menganalisisnya dengan cepat. Selain itu, pencairan hanya membutuhkan waktu maksimal 2 hari. Berbeda dengan sebelumnya yang membutuhkan waktu sampai 9 hari karena masih menggunakan cara konvensional.

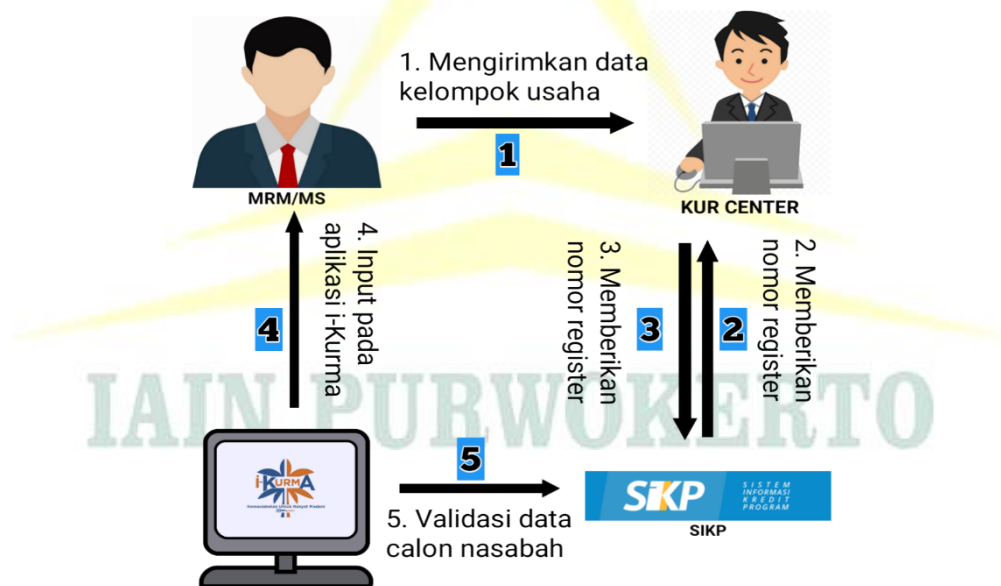
“Terkait aplikasi i-Kurma ya mas, sebenarnya sebelum i-Kurma ada aplikasi namanya APPEL sekitar tahun 2015. Setelah itu, sekitar tahun 2019 muncul nih aplikasi i-Kurma. Menurut saya aplikasi ini lebih simpel dari APPEL mas karena sudah bisa diakses via HP. Kalau APPEL kan hanya di PC mas, jadi tenaga mikro masih harus ke kantor untuk memproses. Bahkan aplikasi i-Kurma sangat efektif mas, contohnya saya sedang prospek di depan nasabah juga bisa langsung menganalisa mas, dari awal pemberkasan sampai putusan,” Ungkap Bapak Jahdan Hanifullah.

Menurut Bapak Jahdan, sebelum adanya aplikasi i-Kurma pelayanan pembiayaan mikro sudah menggunakan sebuah sistem digital yaitu APPEL atau Aplikasi Penunjang Pembiayaan Elektronik. Namun, aplikasi tersebut dianggap belum mampu mempercepat proses pembiayaan sebab hanya bisa digunakan di komputer kantor. Penggunaannya tidak praktis karena tenaga mikro masih harus melakukan proses analisisnya dengan cara manual.

Berbeda dengan aplikasi i-Kurma yang sudah bisa dioperasikan menggunakan *gadget*. Tenaga mikro dapat memprospek nasabah di mana pun dan kapan pun tanpa harus pulang pergi kantor. Semua proses mulai dari input data hingga analisis calon nasabah bisa dilakukan dengan otomatis. Hal ini yang membuat aplikasi i-Kurma menurut tenaga mikro efektif dan mampu mempercepat proses pencairan pembiayaan mikro.

Selain itu, menurut Bapak Jahdan Hanifullah dan Bapak Rizky Budiono persyaratan yang mudah, proses pencairan cepat dibantu dengan aplikasi i-Kurma adalah nilai plus terhadap pembiayaan mikro ini. Dengan keunggulan tersebut maka diharapkan fasilitas yang diberikan masyarakat kecil dan pelaku UMKM dapat tetap menjalankan roda perekonomiannya secara maksimal.

Bagan 2 Proses Pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga



Sumber: Buku Pedoman Pembiayaan Mikro BRI Syariah KCP Purbalingga

Prosedur pembiayaan mikro pada Bank BRI Syariah KCP Purbalingga tertulis dalam uraian secara sistematis. Adapun mekanisme dalam melaksanakan pembiayaan mikro adalah sebagai berikut:

a. Penawaran Pembiayaan Mikro

Cara mengenalkan produk pada masyarakat adalah dengan melakukan penawaran lewat brosur kepada nasabah yaitu dengan proses solitasi. Solitasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh *Account Officer Micro* (AOM) yaitu kegiatan menggali informasi lebih dalam melalui kunjungan langsung kepada usaha nasabah untuk melakukan penjajakan terhadap bisnis yang akan dibiayai (Laksmiana, 2009: 37).

Sebelum melakukan solitasi, *Account Officer Micro* (AOM) akan memilih dan membidik pasar yang mempunyai prospek yang bagus. Untuk mengetahui industri-industri yang memiliki prospek bagus untuk dibiayai Bank BRI Syariah KCP Purbalingga mengikuti pedoman dan arahan dari kantor pusat terhadap sektor-sektor industri apa yang menarik untuk dibiayai yaitu nasabah mengajukan pembiayaan untuk tambahan modal usaha.

Jika seseorang itu menginginkan usaha toko serba ada dan menginginkan untuk membesarkan usahanya dengan menambahkan modal usaha sedangkan nasabah tersebut tidak mempunyai modal usaha maka pengajuan pembiayaan nasabah tersebut yang menarik untuk di biayai. Pedoman tersebut dituangkan dalam *rating sector* dan akan selalu berubah-ubah dengan kondisi mikro ekonomi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Jahdan Hanifullah selaku *Account Officer Micro* pada 7 Juni 2021 di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

b. Permohonan Pembiayaan

Dalam mengajukan permohonan pembiayaan calon nasabah harus mengajukan permohonan terlebih dahulu kepada pihak BRI Syariah KCP Purbalingga. Calon Nasabah melampirkan data dan dokumentasi sesuai permintaan dari BRI Syariah KCP Purbalingga. Permohonan pembiayaan dilakukan dengan cara calon nasabah datang ke kantor BRI Syariah KCP Purbalingga dan akan dibantu oleh *Customer Service* (CS).

Customer Service (CS) akan menjelaskan mengenai produk pembiayaan mikro kepada calon nasabah yang akan melakukan permohonan pembiayaan. *Customer service* juga memberikan formulir untuk diisi dengan lengkap oleh para calon nasabah yang melakukan pembiayaan. Calon nasabah harus mengajukan formulir pembiayaan dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank tentang permohonan pembiayaan. Calon nasabah juga diminta untuk memenuhi seluruh persyaratan yang sudah ditetapkan yaitu:

- 1) Memiliki Usaha Produktif berupa: Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- 2) Usia nasabah minimal 21 tahun atau telah menikah (> 18 Tahun).
- 3) Lama usaha minimal 6 bulan.
- 4) Ideb Checking (SLIK): Kolektibilitas lancar selama 6 bulan terakhir. Apabila terdapat kolektibilitas 2 selama 6 bulan terakhir diperkenankan maksimal sebanyak 2 kali dan pada saat pengajuan kolektibilitas telah lancar (kol 1).
- 5) RPC rasio minimal 2 kali.
- 6) RPC untuk sektor pertanian, peternakan dan perikanan minimal 1 kali.
- 7) Tidak terdaftar DHN.
- 8) Calon penerima pembiayaan mikro yang masih memiliki baki debit di salah satu Bank atau Lembaga Keuangan lain tidak diperkenankan menerima pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Purbalingga.
- 9) Dapat diberikan kepada calon nasabah yang sedang menerima pembiayaan lainnya antara lain berupa pembiayaan kepemilikan rumah, pembiayaan atau leasing kendaraan bermotor, kartu kredit, pembiayaan dengan agunan SK pensiun dan resi gudang dengan kol 1.
- 10) Apabila calon nasabah mempunyai pembiayaan konsumtif selain angka 9 maka tidak diperkenankan menerima pembiayaan mikro.

- 11) Tidak sedang memiliki pembiayaan produktif (modal kerja atau investasi) di lembaga keuangan lain atau pembiayaan program dari pemerintah (produktif) yang dibuktikan dengan Sistem Layanan Keuangan (SLIK) pada saat permohonan pembiayaan diajukan.
- 12) Jika calon nasabah masih memiliki debit pembiayaan produktif dan pembiayaan program di luar pembiayaan mikro yang tercatat IDEB atau SLIK tetapi yang bersangkutan sudah melunasi pembiayaannya maka diperlukan surat keterangan lunas/roya dengan lampiran cetakan rekening dari pemberi pembiayaan sebelumnya.
- 13) Untuk nasabah yang pernah mendapatkan fasilitas pembiayaan mikro dari Bank lain diperhitungkan dalam total akumulasi plafond pembiayaan mikro (sesuai hasil SLIK)
- Adapun persyaratan dokumentasi produk pembiayaan mikro antara lain (Pedoman Pembiayaan Mikro, 2021):

Tabel 6 Dokumentasi Pembiayaan Mikro BRI Syariah KCP Purbalingga

| No | Jenis Dokumen | Rincian |
|----|-------------------------------|--|
| 1 | Identitas Nasabah & Penjamin | <ol style="list-style-type: none"> 1. Copy identitas nasabah, pasangan dan penjamin (Jika ada) dalam bentuk KTP elektronik. 2. Kartu Keluarga dan Akta Nikah 3. Akta cerai/surat kematian (Untuk janda atau duda) 4. NPWP untuk plafond pembiayaan > Rp 50 juta 5. Dokumen perijinan usaha |
| 2 | Data Keuangan & Cheking | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Keuangan (Jika ada) 2. Checking Rekening Koran/Tabungan (Jika ada) 3. Bukti catatan keuangan (Jika ada) 4. Nota-nota penjualan/pembelian 5. Data Keuangan lainnya (Jika ada) 6. SLIK & DHN BI |
| 3 | Analisa & Putusan Pembiayaan | Memorandum Usulan Pembiayaan (MUP) (Cetakan dari i-Kurma) |
| 4 | Akad Pembiayaan & Lampirannya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akad pembiayaan berikut lampirannya 2. Jadwal angsuran 3. Daftar Rencana Pembelian Barang (DRP) |

| | | |
|---|----------------------------|--|
| 5 | Agunan & Pengikatan Agunan | 1. Dokumen Agunan 2. Bukti Serah Terima Agunan 3. Dokumen pengikatan agunan |
| 6 | Dokumen Pihak Ketiga | 1. Polis asuransi 2. Bukti pelunasan dari bank lain (take over) 3. Dokumen pihak ketiga lainnya |
| 7 | Korespondensi | 1. Eksternal c. Form Aplikasi Pembiayaan (FAP) d. Surat Penawaran Persetujuan Pembiayaan (SP3) e. Dokumen korespondensi eksternal lainnya 2. Internal a. Intruksi Realisasi Pembiayaan (IRP) b. Dokumen korespondensi internal lainnya |
| 8 | Foto | i. Foto usaha nasabah ii. Foto agunan iii. Foto saat akad pembiayaan |

Sumber: Buku Panduan Pembiayaan Mikro BRI Syariah KCP Purbalingga

Tabel 7 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad Murabahah BRI Syariah KCP Purbalingga

| No | Berkas Akad Pembiayaan | Jumlah Materai |
|----|---|----------------|
| 1 | Akad murabahah bil wakalah (2 rangkap) | 2 |
| 2 | Akad wakalah (2 rangkap) | 2 |
| 3 | SP3 | 1 |
| 4 | Jadwal Angsuran | Tanpa Materai |
| 5 | Bukti Serah Terima Jaminan | Tanpa Materai |
| 6 | SKJ bawah tangan (Plafond s/d Rp 75 Juta) | 1 |
| 7 | Qardh (Jika take over) | 1 |

Tabel 8 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad IMBT BRI Syariah KCP Purbalingga

| No | Berkas Akad Pembiayaan | Jumlah Materai |
|----|-----------------------------------|----------------|
| 1 | Akad jual beli pra IMBT | 1 |
| 2 | Akad IMBT | 2 (2 rangkap) |
| 3 | Syarat & Ketentuan Umum | Tanpa Materai |
| 4 | SP3 | 2 (2 rangkap) |
| 5 | Akad Hibah/Jual Beli (Pasca IMBT) | 1 |
| 6 | Wa'ad | Tanpa Materai |
| 7 | Akad Qardh (Jika take over) | 1 |
| 8 | Jadwal Angsuran | Tanpa Materai |
| 9 | Bukti Serah Terima Jaminan | Tanpa Materai |

Tabel 9 Dokumentasi Pembiayaan Mikro Akad MMQ BRI Syariah KCP Purbalingga

| No | Berkas Akad Pembiayaan | Jumlah Materai |
|----|---|----------------|
| 1 | Akad MMQ Ma'al Ijarah | 2 (2 rangkap) |
| 2 | Syarat & Ketentuan Umum | Tanpa Materai |
| 3 | SP3 | 2 (2 rangkap) |
| 4 | Pengikatan agunan (SKJ, APHT, Cessie, Fiducia) bawah tangan untuk plafond \leq Rp 75 Juta | 1 |
| 5 | Bukti Serah Terima Jaminan | Tanpa Materai |
| 6 | Akad Qardh (Jika Take Over) | 1 |
| 7 | Jadwal Angsuran | Tanpa Materai |

Setelah persyaratan dokumen pengajuan pinjaman lengkap, maka berkas tersebut diserahkan kepada *Account Officer Micro* (AOM) untuk pemrosesan lebih lanjut. Sebelum diproses lebih lanjut, AOM akan menanyakan tentang jenis pinjaman, tujuan meminjam, dan jangka waktu pinjaman.

c. Input Data dan Dokumen Melalui i-Kurma

Selanjutnya setelah semua syarat dokumen terpenuhi maka tugas AOM setelah itu adalah menginput dokumen tersebut ke aplikasi i-Kurma. Hal pertama yang dilakukan untuk pemrosesan melalui aplikasi i-Kurma adalah memasukkan data-data calon nasabah pada menu Pipeline yang merupakan salah satu fitur dari aplikasi i-Kurma. Data yang diinput antara lain:

- 1) Foto Nasabah
- 2) Data Pembiayaan yang berisikan segmen pembiayaan, produk pembiayaan, plafond pembiayaan dan tenor pembiayaan.
- 3) Data Nasabah yang berisikan NIK nasabah, nama nasabah, tempat lahir, nomor handphone, bidang usaha, dan omset per bulan.
- 4) Data Alamat Usaha atau Kantor yang berisikan alamat usaha, RT, RW, kecamatan, provinsi, kota, kelurahan dan kode pos.
- 5) Data Tindak Lanjut, berisikan dua pilihan yang harus dipilih oleh AOM yaitu tindak lanjut by Visit atau tindak lanjut by Call.

- 6) Setelah semua data terisi tanpa ada yang terlewat maka AOM menuliskan pada kolom deskripsi berupa kalimat “Kirim ke hotprospek” dan langkah terakhir yang dilakukan pada fitur pipeline adalah klik tombol simpan Pipeline + hotprospek.

Selanjutnya adalah proses *crosscheck* data oleh AOM berdasarkan dari hasil survei by Visit maupun by Call. Data yang di *crosscheck* pada fitur menu Hotprospek antara lain:

- 1) Data Lengkap seperti data pribadi, data alamat, dan data usaha lalu simpan setelah semua data benar dan lengkap.
- 2) Prescreening yang berisi hasil lolos uji DHN, E-KTP, dan SLIK. Apabila terdapat keterangan lolos dan hasil prescreening hijau maka dilanjutkan pada proses selanjutnya.
- 3) Sektor Ekonomi yang berisi tujuan penggunaan, bidang usaha nasabah, sifat pembiayaan, jenis penggunaan, jenis penggunaan LBU, jenis pembiayaan LBU, sifat pembiayaan LBU, kategori pembiayaan LBU, sektor ekonomi dan hubungan nasabah dengan Bank lalu klik simpan.
- 4) LKN yang berisi informasi kunjungan, analisa keuangan, analisa kebutuhan modal kerja dan rekomendasi fasilitas pembiayaan lalu simpan.
- 5) RPC yang berisi laporan keuangan nasabah dan hasil RPC.
- 6) Agunan yang berisi daftar agunan terikat yaitu barang jaminan yang diberikan nasabah sebagai syarat pembiayaan. Jika berupa kendaraan maka perlu dicek terlebih dahulu terkait identifikasi kendaraan, spesifikasi kendaraan, detail kendaraan dan detail harga. Selanjutnya pengikatan agunan dan AOM memberikan keterangan marketable terkait agunan.
- 7) Kelengkapan Dokumen seperti dokumen pribadi, dokumen usaha, dan dokumen agunan. Semua di foto dan di upload ke aplikasi i-Kurma oleh AOM.

- 8) Scoring yang berisi financial nasabah, manajemen nasabah dalam menjalankan usahanya, lingkungan bisnis nasabah dan Analisa fasilitas. Jika semua sudah terisi maka akan kelihatan hasil scoringnya, apabila hijau dan terdapat keterangan “Low Risk” maka pembiayaan dilanjutkan ke proses selanjutnya.
- 9) History yang berisi status pembiayaan nasabah, fasilitas dan catatan.
- 10) Setelah semua selesai di *crosscheck* maka langkah selanjutnya adalah kirim ke pemutus.

Selanjutnya langkah ketiga yaitu menunggu putusan atau persetujuan. Efektifnya aplikasi i-Kurma ini adalah dapat menganalisa secara otomatis kelayakan data dari pemohon apakah dapat dilanjutkan apa tidak. Semua proses pembiayaan bisa dilakukan via online, satu genggaman tangan, terhubung dengan kantor cabang sehingga AOM tinggal mengirimkan data nasabah via aplikasi i-Kurma dan pemutus hanya perlu membuka aplikasi i-Kurma dan memutuskan dengan cepat apakah pembiayaan tersebut layak disetujui atau tidak.

Berbeda dengan sebelumnya apabila pinjaman dilakukan di kantor cabang pembantu, maka AOM harus datang ke kantor cabang secara langsung untuk meminta persetujuan dari pimpinan cabang, itu akan membuat pemrosesan pinjaman berjalan lebih lama dan lebih memakan waktu, dan pinjaman tidak selalu disetujui oleh pimpinan cabang sehingga banyak waktu terbuang untuk memroses satu pinjaman.

Kebanyakan nasabah menuntut agar permohonan pembiayaan yang diajukannya tersedia dalam waktu yang cepat dikarenakan keperluan mendesak dan demi kelangsungan usahanya, sehingga apabila pemrosesan pembiayaan berjalan lama, nasabah akan pindah ke lembaga keuangan lain yang lebih cepat pencairannya.

Lalu jika pembiayaan disetujui maka langkah selanjutnya adalah melakukan proses validasi sebelum pencairan mikro. Di dalamnya memuat data yang membutuhkan pengesahan yaitu biaya-biaya

pembiayaan seperti rincian biaya mikro dan biaya asuransi. Setelah selesai lalu simpan.

Setelah validasi biaya-biaya mikro, dilanjutkan melakukan validasi data CIF Mikro ke syiar. Proses ini dilakukan dengan mengisi nomor CIF nasabah. Biasanya nasabah yang sudah disetujui pembiayaannya akan mendapatkan nomor CIF. Lalu setelah dimasukkan klik simpan.

Langkah selanjutnya adalah validasi pencairan. Proses ini sama dengan proses Hotprospek yaitu *crosscheck* data nasabah setelah selesai klik submit. Lalu dilanjutkan ke proses pencairan pembiayaan mikro.

d. Proses Pencairan

Setelah proses melalui aplikasi i-Kurma selesai maka tahap terakhir adalah pencairan pembiayaan kepada nasabah. Proses pencairan terlebih dahulu mencetak SP3 Mikro, MUP Mikro, dan Akad Mikro. Selanjutnya, proses pencairan ini membutuhkan waktu maksimal 2 hari setelah semua proses dilakukan dengan menggunakan aplikasi i-Kurma dan akan secara langsung masuk ke rekening nasabah dan nasabah menerima surat tanda jaminan dari perbankan.

2. Efektivitas Aplikasi i-Kurma Dalam Memproses Penyaluran Pembiayaan Mikro

Setiap perbankan memiliki aplikasi tersendiri dalam membantu keberlangsungan usaha mereka, teknologi berperan penting dalam sebuah aplikasi agar menciptakan keefektifan dalam kegiatan sehari-hari. Untuk Bank BRI Syariah KCP Purbalingga, terdapat aplikasi yang bernama i-Kurma atau Kemaslahatan Untuk Rakyat Madani. Aplikasi ini telah digunakan di semua bank BRI Syariah di seluruh Indonesia.

Aplikasi i-Kurma adalah aplikasi khusus untuk *Unit Head* (AOM) dan *Account Officer Micro* (AOM) yang digunakan untuk memudahkan dan mempercepat pemrosesan pengajuan pembiayaan mikro UMKM. Dalam pengoperasian, aplikasi ini sangat praktis, AOM hanya perlu memasukkan data hasil survei beserta data diri serta persyaratan lainnya dan langsung dianalisa otomatis oleh i-Kurma.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jahdan Hanifullah selaku *Account Officer Mikro* (AOM) pada tanggal 7 Juni 2021, beliau menyampaikan bahwa aplikasi i-Kurma adalah bentuk miniatur dari aplikasi APPEL (Aplikasi Penunjang Pembiayaan Elektronik) Bank BRI Syariah KCP Purbalingga. Lebih khusus aplikasi i-Kurma merupakan aplikasi untuk proses pengajuan pembiayaan mikro.

Perbedaannya aplikasi i-Kurma lebih efektif dan efisien untuk digunakan. Sebab, aplikasi yang diluncurkan pada November tahun 2019 itu sudah bisa diakses via HP, berbeda dengan APPEL yang hanya bisa diakses via PC di kantor. Hal tersebut benar-benar memberikan kemudahan bagi tenaga pemasar pembiayaan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

Dampak positif adanya aplikasi i-Kurma juga dirasakan oleh Bapak Rizky Budiono selaku *Micro Staff* saat diwawancarai pada tanggal 23 Juni 2021, beliau menyampaikan bahwa aplikasi i-Kurma sangat efektif dan menghemat waktu karena sebelum hadirnya i-Kurma ada beberapa proses yang harus dilakukan di kantor sehingga membutuhkan waktu yang lama.

“Ya mas, untuk aplikasi i-Kurma sebenarnya sangat membantu banget mas khususnya yang sering di lapangan, kita nggak harus ke kantor dulu untuk mengecek bahwasanya SLIK nya itu bagus atau ngga, BI checkingnya bagus apa engga, kalo dulu kan harus pengajuan ke kantor untuk mengetahui itu semua bagus apa engga, tapi sekarang dengan adanya i-Kurma semua bisa lakukan dengan cepat dan proses analisisnya otomatis mas.”

Aplikasi ini juga sangat memudahkan tenaga pemasar pembiayaan BRI Syariah KCP Purbalingga dalam memeriksa data calon nasabah karena sudah terhubung secara daring dengan Dukcapil dan OJK. Melalui i-Kurma, pemohon pembiayaan hanya perlu menyampaikan identitas dan keterangan mengenai usahanya. Hanya dalam waktu maksimal dua hari, sudah ada keputusan kepada para pemohon pembiayaan.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh para nasabah yang melakukan pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga, diantaranya yaitu:

Ibu A pelaku usaha warung sembako di Purbalingga saat ditemui dan diwawancarai pada Rabu, 23 Juni 2021, beliau menuturkan bahwa proses pencairan tergolong cepat hanya membutuhkan waktu dua hari.

“Alhamdulillah waktu pembiayaan yang terakhir dengan tenor 30 Juta, misal saya mengajukan hari ini besoknya langsung cair, dan kebetulan dari pihak Banknya datang kesini jadi ya cukup dimudahkan lah mas dan membantu pastinya.”

Bapak B pelaku usaha di Purbalingga sebagai penjual atribut TNI, POLRI, ORMAS, dan lain-lain juga membenarkan bahwa proses pencairan memang tergolong cepat, mudah dan membantu.

“Saya tenor 200 Juta mas, waktu itu kan program dari Banknya ya mas dan kita diberi tahu, lalu kita juga sedang membutuhkan untuk muter usaha saja mas dananya. dan proses pencairannya tidak lama kok mas hanya beberapa hari saja.”

Ibu C pelaku usaha warung sembako, beliau juga menyampaikan bahwa syarat pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga mudah dan cukup cepat proses pencairannya.

“Bagi saya si mudah ya mas persyaratannya, cairnya juga cepat, alhamdulillah sangat membantu lah mas.”

Bapak D pelaku usaha pembuatan stempel dan plakat menyampaikan hal yang sama bahwa pembiayaan yang dilakukan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga proses pencairannya cepat.

“Terakhir pembiayaan si lumayan cepat mas, gak sampai seminggu kalo gak salah, alhamdulillah lah buat muter sana-sini.”

Dengan adanya aplikasi i-Kurma tersebut, ternyata proses pembiayaan benar-benar menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Hal itu disampaikan oleh Bapak Jahdan Hanifullah yang bertugas sebagai AOM di Bank BRI Syariah

KCP Purbalingga. Ia mengakui bahwa i-Kurma membantu pekerjaannya menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan dimanapun dengan menggunakan HP.

“Sebelum menggunakan i-Kurma ya mas, kami ini masih harus melakukan proses dengan cara konvensional. Contohnya ya mas saat melakukan BI Checking, kami harus ke kantor dulu, ribet lah bolak-balik. Tapi setelah ada i-Kurma, semua bisa dilakukan lewat HP. Bisa dikerjakan di mana saja, input data lebih cepat, sudah terhubung Dukcapil dan OJK. Jadi, bisa satu gayung dua tida pulau terlampaui, prospek nasabah sekaligus input ke i-Kurma dan langsung beres saat itu juga,” ujar Pak Jahdan melalui wawancara di Kantor BRI Syariah KCP Purbalingga, Senin (7/6/2021).

Pak Jahdan Hanifullah sudah empat tahun menjadi tenaga pemasar di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga, beliau sangat senang dengan adanya aplikasi i-Kurma. Selain hemat secara waktu, tenaga dan biaya transportasi juga menjadi lebih hemat karena tidak perlu repot untuk menyelesaikan pekerjaannya di kantor BRI Syariah KCP Purbalingga.

“Kami jadi bisa ngerjain pekerjaan di mana saja mas, fleksibel lah senyamannya nasabah yang penting ada sinyal untuk proses input ke aplikasi. Jujur si ya mas, kerjaan jadi lebih cepat, efektif dan efisien. Karena ya semakin cepat kami mendapatkan dan memeriksa data calon nasabah maka target kami juga semakin cepat tercapai. Saya berharap kedepannya aplikasi ini terus dikembangkan mas sehingga kinerja kami lebih maksimal lagi mas,” tambah Pak Jahdan Hanifullah.

Setelah proses *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), aplikasi i-Kurma masih tetap digunakan dalam sistem operasional digitalnya. Justru produk dari Bank BRI Syariah yaitu aplikasi i-Kurma ini menjadi *product champion* khususnya di bidang mikro. Sehingga bank lain yang telah di *merger* mengikuti dari Bank BRI Syariah dari segi sistem pembiayaan mikro.

“Jadi ya mas, setelah merger dan proses roll out integrasi sistem operasional, produk Bank BRI Syariah i-Kurma ini menjadi product champion bagi bank-bank lain. Jadi, untuk sistem pembiayaan mikro saat ini setelah menjadi BSI menerapkan sistem yang lebih dahulu kami pakai mas yaitu menggunakan aplikasi i-Kurma mulai dari awal pemberkasan hingga pencairan, begitu mas.” Tuter Bapak Jahdan.

Namun aplikasi i-Kurma ini harus selalu di *maintenance* agar lebih baik lagi karena menurut bapak Jahdan, aplikasi ini masih terkendala oleh jaringan. Apabila saat prospek nasabah di suatu tempat yang susah jaringan maka tenaga mikro akan kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut sehingga menyebabkan proses pembiayaan terhambat dan pencairan menjadi lama.

Jadi, implementasi layanan digital i-Kurma di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam memproses pembiayaan mikro dapat dikatakan sudah efektif. Dengan adanya aplikasi i-Kurma maka pihak perbankan khususnya tenaga mikro sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memproses pembiayaan mikro sehingga proses pencairan bisa lebih cepat. Selain itu, hadirnya aplikasi i-Kurma ini dapat meminimalisir kecurangan pada proses pembiayaan mikro karena semua sudah terprogram dengan terstruktur dan sistematis di aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga menjadi bukti kesiapan dari Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam menghadapi era digital.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai implementasi layanan digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro UMKM masa pandemi Covid-19 diperoleh beberapa kesimpulan diantaranya adalah:

1. Prosedur dan mekanisme aplikasi i-Kurma dalam pembiayaan mikro sebagai berikut:

Pertama, pemohon datang ke bank atau pihak bank yang mendatangi nasabah sekaligus menawarkan produk kepada nasabah, setelahnya pemohon mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang disediakan pihak bank disertai dengan membawa dokumen pengajuan pembiayaan yang sudah ditentukan oleh Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.

Setelah persyaratan dokumen pengajuan pembiayaan lengkap, maka berkas tersebut diinput oleh *Account Officer Micro* (AOM) ke aplikasi i-Kurma. Setelah proses input selesai maka tugas AOM selanjutnya adalah melakukan survei. Lalu data hasil survei oleh AOM di *crosscheck* kembali melalui i-Kurma sekaligus proses analisis otomatis apakah pembiayaan tersebut layak disetujui atau tidak.

Jika pembiayaan disetujui maka proses selanjutnya adalah pencairan. Proses pencairan ini membutuhkan waktu maksimal 2 hari setelah semua proses dilakukan dengan menggunakan aplikasi i-Kurma dan akan secara langsung masuk ke rekening nasabah dan nasabah menerima surat tanda jaminan dari perbankan.

2. Selama pandemi COVID-19, tenaga pemasar di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga sangat terbantu dengan adanya aplikasi i-Kurma. Aplikasi tersebut digunakan untuk memudahkan dan mempercepat proses pembiayaan mikro UMKM. Dalam pengoperasian, aplikasi ini sangat praktis, tenaga mikro hanya perlu memasukkan data hasil survei beserta data diri serta persyaratan lainnya dan langsung dianalisa otomatis oleh i-Kurma.

Proses pencairan yang tadinya memakan waktu hingga 9 hari sekarang dengan adanya aplikasi i-Kurma hanya butuh maksimal 2 hari. Lebih efektif dan efisien untuk digunakan, tidak perlu repot untuk menyelesaikan pekerjaan ke kantor, hemat secara waktu, tenaga dan biaya transportasi. Kabar baiknya setelah ketiga bank Syariah *merger* yakni BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah, aplikasi i-Kurma masih tetap digunakan bahkan menjadi *product champion* dan menjadi pedoman untuk sistem layanan digital pada pembiayaan mikro.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan dengan tujuan untuk kebaikan dan kemajuan bagi layanan digital i-Kurma di Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, terkait aplikasi i-Kurma yang membutuhkan jaringan stabil, hal tersebut terkadang menyusahkan tenaga pemasar jika sedang prospek nasabah di suatu tempat yang tidak ada sinyal sehingga akan menghambat proses pembiayaan. Mungkin selanjutnya pihak bank agar melakukan *maintenance* supaya sistem bisa dijalankan dengan *offline* atau tanpa jaringan.
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya, pembahasan mengenai layanan digital di perbankan syariah masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kekurangan tersebut dapat digunakan sebagai kajian untuk peneliti berikutnya dan dapat melengkapi kekurangan yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, H. 2013. "Pengertian Simpanan," diakses 21 Januari 2021 dari penelutihukum.org: <https://penelutihukum.org/tag/pengertiansimpanan/>, diakses Pukul 10.37.
- Amalia, I. R. 2019. "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)", *Skripsi*. Palopo: IAIN Palopo.
- Amanda, G. 2019. "BRI Syariah Luncurkan i-Kurma," diakses 13 Agustus 2020 dari republika.co.id: <https://www.republika.co.id/berita/q19nb3423/bri-syariah-luncurkan-ikurma>, diakses Pukul 09.43.
- Amir Machmud, R. 2010. *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- Amirullah, Haris Budiyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andi Sukandi, N. A. 2019. "Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Citra Lembaga Perbankan", dalam *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 21, No. 3.
- Annual Report PT Bank BRI Syariah Tbk 2019
- Annual Report PT Bank BRI Syariah Tbk 2020
- Anshori, A. I. 2014. "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Warung Mikro Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah", *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Antonio, M. S. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arbi, S. 2003. *Mengenal Bank dan Lembaga Non Bank*. Jakarta: PT Djambatan.
- Arifin, Z. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Asiyah, B. N. 2015. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Astutik, Y. 2020. "Laba Bersih BRISyariah Melesat 229,6% di Semester I-2020," Diaakses 24 Agustus 2020 dari cnbcindonesia.com: <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20200824095936-29181417/laba-bersih-brisyariah-melesat-2296-di-semester-i-2020>, diakses Pukul 14.07.
- Azwar, S. 2008. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BSI. 2021. "Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia," diakses 13 April 2021 dari bank.bsi.co.id: <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses Pukul 13.27.
- Budianto, A. 2020. "8 Juta UMKM Ditarget Bertransaksi Online Pada 2019," diakses 5 Desember 2020 economy.okezone.com: <https://economy.okezone.com/read/2018/09/22/320/1954112/8-jutaumkm-ditarget-bertransaksi-online-pada-2019>, diakses Pukul 19.38.

- Budiono, R. 2021. "Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19". *Hasil Wawancara Pribadi*: 23 Juni 2021, Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.
- Bungin, B. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Busthomi. 2020. "Laba Bersih BRI Syariah Meroket 229,6 Persen," diakses 24 Agustus 2020 dari [topbusiness.id: https://www.topbusiness.id/39692/laba-bersih-bri-syariah-meroket-2296-persen.html](https://www.topbusiness.id/39692/laba-bersih-bri-syariah-meroket-2296-persen.html), Pukul 14.28.
- cnnindonesia.com. 2020. "Corona, Ekonomi RI Minus 5,32 Persen Pada Kuartal II 2020," Diakses 5 Desember 2020 dari [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/Ekonomi/20200805100401-532-532303/Corona-Ekonomi-Ri-Minus-532-Persen-Pada-Kuartal-Ii-2020](https://www.cnnindonesia.com/Ekonomi/20200805100401-532-532303/Corona-Ekonomi-Ri-Minus-532-Persen-Pada-Kuartal-Ii-2020), diakses Pukul 20.07.
- cnnindonesia.com. 2021. "OJK Resmi Izinkan Merger Bank Syariah BUMN," diakses 12 Mei 2021 dari CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210127203901-78-599282/ojk-resmi-izinkan-merger-bank-syariah-bumn>, diakses Pukul 11.27.
- Dendawijaya, L. 2006. *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: PT. Rilis Grafika.
- dinkopumkm.jatengprov.go.id. 2019. "Data Realisasi KUR," diakses 1 Februari 2021 dari [dinkop-umkm.jatengprov.go.id: https://dinkop-umkm.jatengprov.go.id/statistik/detail/2](https://dinkop-umkm.jatengprov.go.id/statistik/detail/2), 2019, diakses Pukul 19.48.
- Hanifullah, J. 2021. "Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19". *Hasil Wawancara Pribadi*: 7 Juni 2021, Bank BRI Syariah KCP Purbalingga.
- Harahap, D. B. 2017. "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara". *Skripsi*. Medan: UIN Sumatera Utara.
- Hidayat, D. 2020. "Aplikasi i-Kurma BRISyariah Sabet Top Innovation Choice Award 2020," diakses 1 April 2021 dari [infobrand.id: https://infobrand.id/aplikasi-i-kurma-brisyariah-sabet-top-innovation-choice-award-2020.phtml](https://infobrand.id/aplikasi-i-kurma-brisyariah-sabet-top-innovation-choice-award-2020.phtml), diakses Pukul 10.14.
- Ibtisamah, S. H. 2017. "Analisis Peranan Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Terhadap Perkembangan Usaha Nasabah UMKM (Penelitian Pada BSM Kantor Cabang Pembantu Radio Dalam)". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Ismawan, I. 2001. *Sukses di Era Ekonomi Liberal Bagi Koperasi dan Perusahaan Kecil dan Menengah*. Jakarta: Gramedia.
- Jaelani, A. 2015. "Analisis Terhadap Memaknisme Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah". *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo.
- Judisseno, R. K. 2005. *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers.
- KBBI. 2020. "Kamus Besar Bahasa Indonesia," diakses 16 November 2020 dari kbbi.web.id: www.kbbi.web.id, diakses Pukul 15.17.
- KBBI. 2021. "Kamus Besar Bahasa Indonesia," diakses 25 Juni 2021 dari kbbi.web.id: www.kbbi.web.id, diakses Pukul 12.51.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Laksmiana, Y. 2009. *Account Officer Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia.
- Maris, S. 2020. "Aplikasi i-Kurma, Resep BRI Syariah Tetap Tumbuh di Tengah Pandemi," diakses 15 November 2020 dari Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4306415/aplikasi-i-kurma-resep-brisyariah-tetap-tumbuh-di-tengah-pandemi>, 2020, diakses Pukul 09.05.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. 2018. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank", dalam *Jurnal Ilmiah Inovator*, Edisi Maret 2018.
- Moleong, L. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: YKPN.
- Muhammad. 2014. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: Tim UII Press.
- nasional.republika.co.id. 2019. "Sepertiga Warga Purbalingga Bekerja di Sektor UMKM," diakses 10 November 2020 dari nasional.republika.co.id: <https://nasional.republika.co.id/berita/pzxffm366/sepertiga-warga-purbalingga-bekerja-di-sektor-umkm>, diakses Pukul 20.56.
- Nugrahani, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 9/2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19.
- Peraturan OJK Nomor 12 /POJK.03/2018

- Poerwadaminta, W. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purhantara, W. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qur'an Kemenag. 2021. "Qur'an Kemenag," diakses 26 Maret 2021 dari Qur'an Kemenag: <https://quran.kemenag.go.id/sura/6/162>, 2021, diakses Pukul 14.01.
- Rahman, R. 2020. "37,000 SMEs hit by COVID-19 crisis as government prepares aid," diakses 5 Desember 2020 dari thejakartapost.com: <https://www.thejakartapost.com/news/2020/04/16/37000-smes-hit-by-covid-19-crisis-as-government-prepares-aid.html>, diakses Pukul 11.20.
- Rustam, B. R. 2018. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di era Digital Konsep dan Penerapan di Indonesia Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rustam, B. R. 2020. *Marketing Bank Syariah 4.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Rustam, R.B. 2020. *Marketing Bank Syariah 4.0 Konsep dan Penerapan Digitalisasi Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sa'diyah W, Marlina N. 2018. "Use Of e-toll Card: Statified Consumers?," dalam *Jurnal Manajemen Motivasi* 14 73-79.
- Safriati, A.A. & Yulianingsih, I. 2021. "Mekanisme Pelaksanaan Kegiatan Usaha Funding dan Lending Pada Produk Simpanan FAEDAH dan Pembiayaan Mikro BRISyariah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Purbalingga, Laporan PPL 2021". Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Santoso, Y. I. 2020. "Menghitung dampak Covid-19 terhadap dunia usaha hingga UMKM," diakses 5 Desember 2020 dari Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/menghitung-dampak-covid-19-terhadap-dunia-usaha-hingga-umkm?page=all>, diakses Pukul 13.10.
- Saparingga, W. 2015. "Analisis Perbandingan Tingkat Perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Fasilitas Pembiayaan Mikro". *Skripsi*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Sipatuhar, M. A. 2007. *Persoalan-Persoalan Perbankan Indonesia*. Jakarta: Gorga Media.
- Soejono, T. S. 2002. *Ekonomi Skala Kecil dan Kecil Menengah dan Koperasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardjono. 2003. *Manajemen Perkreditan Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Suryani, T. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah Edisi I* . Jakarta: Kencana.
- Susanti, E. 2019. “Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia”. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Susanty, B. 2015. “Pengaruh Produk Pembiayaan Mikro IB Terhadap Tingkat Profitabilitas Di Bank BRI SYariah KCP Bandung Buah Batu Periode Tahun 2010-2014”. *Skripsi*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Tambunan, T. T. 2009. *UMKM di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Turmudi, M. 2017. “Pembiayaan Mikro BRI Syariah: Upaya Pemberdayaan dan Peningkatan UMKM oleh BRI Syariah Cabang Kendari”, dalam *Li Falah Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 2.
- Usman, H. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial, Ed. 2, Cet, 3*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, T.H. 2018. “Pengaruh Pengetahuan Pemilik, Skala Usaha, Dan Umur Usaha Terhadap Keberhasilan Kinerja Usaha Dengan Penggunaan Informasi Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pemilik Usaha UKM Makanan Khas Di Kabupaten Banyumas)”, dalam *jurnal el-JIZYA*, Vol. 6 No. 1 Januari-Juni 2018.
- UU No 10 Tahun 1998
- Wiratmini, N. P. 2019. “Pembiayaan Mikro BRISyariah Naik 150% Berkat Aplikasi i-Kurma,” diakses 29 Oktober 2020 dari Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20200720/231/1268445/pembiayaan-mikro-brisyariah-naik-150-berkat-aplikasi-i-kurma>, diakses Pukul 13.28.
- Wuryandani, D. 2020. “Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2020 dan Solusinya”, dalam *Info Singkat Bidang Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol. XII, No. 15.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Wawancara I

A. Identitas Informan

Nama : Rizky Budiono
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : S1
Jabatan : *Micro Staff*

B. Pertanyaan Penelitian

1. Apa yang dimaksud dengan pembiayaan mikro?

Narasumber: "Okeh mas, terima kasih, mas Soni ya? Ya, kalo pembiayaan mikro berarti kan pembiayaan khusus untuk usaha mikro ya mas ya. Jadi, di sini kita ada beberapa segmen mas khususnya untuk usaha menengah ke bawah. Dalam pembiayaan mikro ini kita biasanya memiliki batasan-batasan yang harus dibiayai seperti usahanya minimal sudah berjalan 6 bulan dan usaha produktif. Gitu mas."

2. Berapa plafond yang diberikan untuk pembiayaan mikro UMKM di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: "Kalo dulu namanya fitur faedah mas, sekarang sudah merger namanya BSI Usaha Mikro. Kalo KUR masih sama ada super mikro plafond 5-10 jt. KUR Mikro 10-50 jt. KUR Kecil 50-500 jt. Itu untuk KURnya. Tapi kalo yang mikro atau non KUR kita plafondnya sampai 200 jt."

3. Kriteria seperti apa yang berhak mendapatkan pembiayaan mikro tersebut?

Narasumber: "Harus punya usaha mas, minimal sudah berjalan 6 bulan, kalo kita si paling aman cari yang minim 1 tahun jadi kita tahu perjalanan usahanya, omzetnya berapa per bulannya mas."

4. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah dalam mengajukan permohonan pembiayaan mikro?

Narasumber: “Kalo persyaratannya itu gini mas, nasabah harus menyiapkan fotokopi KTP suami istri, KK, Surat Nikah, Surat Keterangan Usaha, kalo pengajuannya diatas 50 jt harus menyertakan NPWP, setelah itu nasabah harus memfotokopikan berkas jaminan seperti BPKB atau sertifikat-sertifikat lainnya.”

5. Bagaimana prosedur pemberian pembiayaan mikro pada BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: “Jadi gini mas, nasabah kan memberikan berkas ke kantor ya mas ya, nanti kita proses yang namanya SLIK mas atau BI Checking di aplikasi i-Kurma mas, lalu jika lolos cek tersebut oleh AOM akan ditindak lanjuti untuk proses selanjutnya.”

6. Bagaimana proses analisis pembiayaan mikro pada BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: “Ya mas, untuk analisisnya kan kita harus memperhatikan 5c itu, ada yang bisa melalui aplikasi ada yang memang harus terjun langsung seperti penilaian karakter kan nggak bisa to hanya dengan KTP, liat foto, atau by call, harus survey ke lapangan. Selain itu analisisnya otomatis mas melalui aplikasi i-Kurma karna enak kok mas sudah terhubung dukcapil, riwayat kredit juga sudah masuk di aplikasi ini semua, jika ada laporan keuangannya juga bisa diinput di sini juga, pokoknya lebih simpel mas dari sebelumnya.”

7. Berapa lama waktu pencairan dana produk pembiayaan mikro pada BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: “Jadi, dulu sebelum adanya i-Kurma kita tenaga mikro harus mengecek dulu bahwa SLIK atau BI Checkingnya bagus apa enggak, dan itu bolak balik kantor mas, ribet, tapi setelah ada aplikasi i-Kurma semua sudah dalam satu genggam, bisa di cek di aplikasi ini. Selain itu analisis lainnya pun dari segi keuangan usaha bisa dilakukan otomatis di aplikasi ini, jadi, ya mudah lah mas, pencairan bisa lebih cepat dari sebelumnya.

Tadinya kurang lebih memakan waktu semingguan tapi sekarang gak sampe si mas, paling maksimal 3 hari insya Allah sudah bisa cair jika beres semua persyaratannya.”

8. Bagaimana kesan bapak selama penggunaan aplikasi i-Kurma?

Narasumber: *“Ya mas, untuk aplikasi i-Kurma sebenarnya sangat membantu banget mas khususnya yang sering di lapangan, kita nggak harus ke kantor dulu untuk mengecek bahwasanya SLIK nya itu bagus atau ngga, BI checkingnya bagus apa engga, kalo dulu kan harus pengajuan ke kantor untuk mengetahui itu semua bagus apa engga, tapi sekarang dengan adanya i-Kurma semua bisa lakukan dengan cepat dan proses analisanya otomatis mas.”*



Wawancara II

A. Identitas Informan

Nama : Jahdan Hanifullah
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pendidikan : S1
Jabatan : *Account Officer Micro*

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sistem pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga selama pandemi covid-19?

Narasumber: "Kalo selama pandemi ya mas, untuk operasional, pelayanan seperti Teller, Customer Service itu masih sama tidak ada yang berubah. Cuma jam pelayanannya saja yang berkurang, yang tadinya buka pukul 08.00 mundur ke pukul 08.30 dan tutup lebih cepat pukul 14.00. Sedangkan untuk tim bisnis atau marketing jam kerja memang mengikuti operasional kantor sampai pukul 14.00, tapi yang dinamakan jam bisnis ya 24 jam mas, kapan pun nasabah menginginkan pelayanan terkait pembiayaan kami harus siap mas."

2. Apakah Bank BRI Syariah KCP Purbalingga menerapkan sistem layanan digital selama pandemi covid-19?

Narasumber: "Ya mas, kalo masalah digital ya mas, kita itu sebenarnya sebelum pandemi covid-19 juga suda menerapkan di BRI Syariah sistem digital mas, contohnya, pada tahun 2015 untuk pencairan menggunakan aplikasi APPLE, setelah itu tahun 2019 mulai berkembang namanya i-Kurma mas, ya, itu lebih lengkap dari APPLE si mas, sistemnya simpel, bisa digunakan di HP."

3. Bagaimana implementasi layanan digital di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga selama pandemi covid-19?

Narasumber: "Ya, kalo menurut saya si ya mas, kalo dari saya kan basiknya tim bisnis ya mas, marketing, i-Kurma ini sangat membantu saya mas, missal saya lagi prospek nasabah, pada saat itu juga bisa saya

beritahukan pembiayaan tersebut bisa dilanjutkan atau tidak hanya berbekal KTP mas, sangat-sangat membantu mas.”

4. Apa pengaruh yang dirasakan setelah Bank BRI Syariah KCP Purbalingga menerapkan pelayanan digital?

Narasumber: “Ya mas, pelayanan digital itu bisa dikatakan mempercepat proses mas, seperti yang saya ceritakan ke njenengan kan tadinya manual tapi akhir 2019 sudah beralih menggunakan aplikasi i-Kurma, yaa sangat membantu kita tim bisnis lah mas, apalagi di hadapan nasabah langsung bisa saya putuskan.”

5. Platform atau aplikasi apa saja yang digunakan untuk menunjang layanan digital di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga selama pandemi covid-19?

Narasumber: “Dulu pake APPLE mas untuk proses pencairan, tapi kan ribet hanya bisa digunakan di PC, kita masih memproses manual, ngisi formulir, cek SLIK, bolak-balik kantor dan lain-lain. Sekarang alhamdulillah sudah lebih baik menggunakan aplikasi i-Kurma, prosesnya lebih simple mas.”

6. Selama ini apakah terdapat masalah terkait platform atau aplikasi yang digunakan untuk menunjang layanan digital di Bank BRI KCP Syariah Purbalingga?

Narasumber: “Ya mas, yang namanya sistem aplikasi kan buatan manusia ya mas, pasti terdapat beberapa kendala lah dalam pelaksanaannya, tidak bisa dipungkiri. Yang penting kita masih terus maintenance aplikasi tersebut. Sejauh ini si, paling terkait jaringan, karena jika kita sedang ada di tempat yang susah jaringan itu sangat menghambat kami ya mas untuk memproses pembiayaan.”

7. Terkait aplikasi, PT Bank BRI Syariah Tbk pada tahun 2019 meluncurkan aplikasi i-Kurma. Bisa dijelaskan mengenai aplikasi tersebut?

Narasumber: “Ya mas, secara umum aplikasi i-Kurma ini adalah pembaharu dari aplikasi APPEL (Aplikasi Penunjang Pembiayaan

Elektronik). Bedanya Menurut saya aplikasi ini lebih simpel dari APPEL mas karena sudah bisa diakses via HP. Kalau APPEL kan hanya di PC mas, jadi tenaga mikro masih harus ke kantor untuk memproses. Bahkan aplikasi i-Kurma sangat efektif mas, contohnya saya sedang prospek di depan nasabah juga bisa langsung menganalisa mas, dari awal pemberkasan sampai putusan.”

8. Keunggulan apa yang dimiliki aplikasi i-Kurma sehingga melalui aplikasi tersebut PT Bank BRI Syariah Tbk mendapatkan penghargaan Top Innivation Choice Award 2020?

Narasumber: “Oke mas, yang jelas aplikasi ini sangat memudahkan tenaga pemasar dalam memproses pembiayaan khususnya mikro, mempercepat analisisnya juga mas, terus pencairannya berkat aplikasi ini juga bisa lebih cepat alhamdulillah lah jadi lebih simple si menurut saya.”

9. Perbedaan apa saja yang cukup signifikan setelah menggunakan aplikasi i-Kurma dalam penyaluran pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: “Seperti yang sudah saya bilang tadi ya mas, kami dari tim bisnis betul-betul membandingkan dari sebelum adanya i-Kurma sampai adanya i-Kurma dari segi pencairan memang bisa lebih cepat mas, kurang lebih 3 hari lah pembiayaan bisa cair ke nasabah.”

10. Bagaimana mekanisme layanan digital i-Kurma dalam penyaluran pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: (Narasumber memberikan file video penggunaan aplikasi i-Kurma)

11. Apakah layanan digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam penyaluran pembiayaan mikro bisa membantu pelayanan perbankan secara efektif di masa pandemi?

Narasumber: “Tentu mas, jam layanan yang berkurang di bank ditambah pembatasan aktivitas dan lain lain kalo tidak adanya sistem digital seperti i-Kurma dalam memproses pembiayaan akan sulit mas, apalagi nasabah kan butuh uang karena mungkin terdampak di masa covid ini, butuh dana

cepat, maka aplikasi i-Kurma betul-betul sangat membantu proses pembiayaan mas.”

12. Apakah aplikasi i-Kurma akan terus digunakan setelah proses roll out integrasi operasional dan layanan dalam tahapan merger selesai?

Narasumber: *“Ya mas, alhamdulillah setelah proses merger aplikasi i-Kurma masih terus digunakan malah justru menjadi product champion mas di bank BSI. Jadi, produk pembiayaan mikro BSI diproses menggunakan aplikasi i-Kurma mas.”*

13. Apakah masih terdapat kendala dalam mengaplikasikan layanan digital i-Kurma untuk menyalurkan pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga?

Narasumber: *“Ya kaya tadi saya bilang mas, aplikasi ini masih terus harus di maintenance agar lebih baik lagi, kendala sinyal paling mas, agak susah kalo di desa jauh dari jaringan, kita jadi susah buat prosesnya.”*

14. Apa yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi dari aplikasi i-Kurma ini sehingga dalam menyalurkan pembiayaan mikro lebih maksimal, efektif dan efisien?

Narasumber: *“Ya mas, tadi terkait jaringan, trus paling data dari dukcapilnya si mas kadang ada yang belum diperbaharui jadi mau nggak mau harus input lagi.”*

IAIN PURWOKERTO

Wawancara III

A. Identitas Informan

Pemilik usaha mikro kecil menengah dengan kriteria nasabah pembiayaan tahun 2019-sekarang.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Selama pandemi covid-19 bagaimana kondisi usaha yang dijalankan bapak/ibu?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Ya jelas lah mas terdampak banget, pemasukan jadi berkurang banget.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Ya jelas, terutama di pelanggan yang anak sekolah, security, ormas si masih sama. Biasanya yang anak sekolah kan pada beli tas, sepatu dan lain lain.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Yaa terdampak banget mas, maksudnya ya apa ya, pemasukan kurang, jelas lah dampak ini penjualan jadi berkurang.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel, Tenor 15 jt): *“Awal-awal si terdampak banget ya mas, mungkin kantor-kantor, sekolah, anak kuliahan kegiatan di rumah jadi gak butuh plakat sama stempel, jelas penjualan berkurang drastic mas.”*

2. Apakah bapak/ibu memanfaatkan program pembiayaan mikro yang ada di BRI Syariah KCP Purbalingga?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Ya mas.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Ya mas.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Iya mas.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel, Tenor 15 jt): *“Ya mas.”*

3. Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu sehingga mengajukan pembiayaan atau modal usaha di BRI Syariah KCP Purbalingga?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *Ya mas, pengen nyoba aja, awalnya yang ditawarkan kan ibu, dikira tokonya ibu, tapi ya gapapa nyoba bantu-bantu usaha juga buat nambah modal sama kebutuhan lain.*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Ya mas, saya tenor 200 juta sebenarnya buat istri si muterin dana buat usaha.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Iya mas, kalo saya buat biaya anak sekolah mas.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel. Tenor 15 jt): *“Ya mas saya ambil pembiayaan kemarin 15 jt aja buat ya muter aja mas.”*

4. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pembiayaan mikro yang ada di BRI Syariah KCP Purbalingga?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Alhamdulillah waktu pembiayaan yang terakhir dengan tenor 30 Juta, misal saya mengajukan hari ini besoknya langsung cair, dan kebetulan dari pihak Banknya datang kesini jadi ya cukup dimudahkan lah mas dan membantu pastinya.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Saya tenor 200 Juta mas, waktu itu kan program dari Banknya ya mas dan kita diberi tahu, lalu kita juga sedang membutuhkan untuk muter usaha saja mas dananya. dan proses pencairannya tidak lama kok mas hanya beberapa hari saja.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Bagi saya si mudah ya mas persyaratannya, cairnya juga cepat, alhamdulillah sangat membantu lah mas.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel. Tenor 15 jt): *“Terakhir pembiayaan si lumayan cepat mas, gak sampai seminggu kalo gak salah, alhamdulillah lah buat muter sana-sini.”*

5. Apakah bapak/ibu kesulitan dalam memenuhi syarat yang diajukan oleh BRI Syariah KCP Purbalingga untuk mendapatkan pembiayaan mikro?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Nggak si mas, alhamdulillah mudah lah, cepet, membantu juga, kan lagi butuh emang mas hehe.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Mudah mas, KTP istri, NPWP udah si mas setorin aja.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Kalo saya si dipermudah mas, gatau mungkin sering pembiayaan di situ.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel. Tenor 15 jt): *“Kemarin si lumayan mudah mas cuma KTP apa ya, apa sama KK lupa.”*

6. Apakah bapak/ibu merasa terbantu dengan adanya pembiayaan mikro yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Purbalingga?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Alhamdulillah sangat terbantu mas, soalnya kemarin pihak banknya yang kesini, daftar sekarang besoknya cair, alhamdulillah lah mas.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Tentu mas sangat terbantu buat muter usaha lagi.”*

Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Yaa sangat membantu mas.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel. Tenor 15 jt): *“Ya mas itung-itung buat bantu muter usaha lagi buat jalan.”*

7. Pada tahun 2019 diluncurkan aplikasi i-Kurma untuk memproses pembiayaan mikro, tujuannya untuk mempercepat pencairan, apakah bapak/ibu merasakan perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi tersebut oleh pihak Bank?

Jawaban:

Narasumber A (Sembako, Tenor 30 jt): *“Iya mas, kemarin banknya yang datang kesini, sekarang daftar besoknya cair mas.”*

Narasumber B (Penjual Atribut, Tenor 200 jt): *“Saya si gatau ya mas aplikasinya, tapi proses pencairannya tidak lama kok mas hanya beberapa hari saja.”*

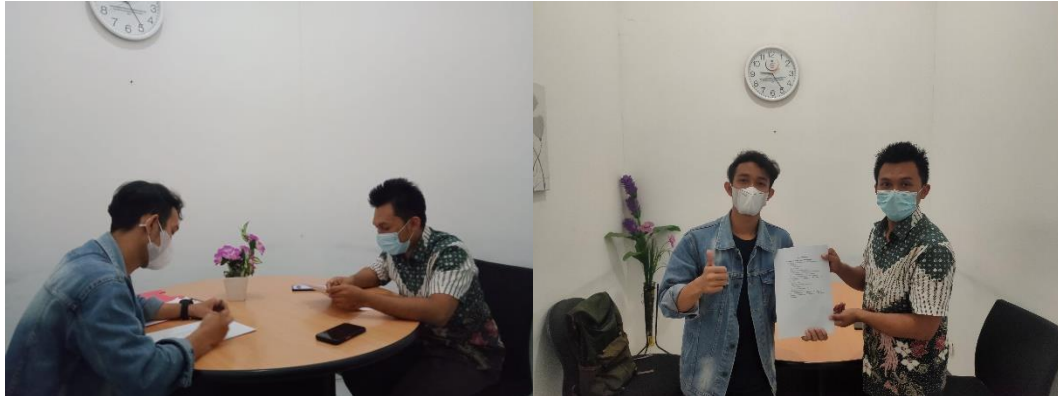
Narasumber C (Sembako, Tenor 20 jt): *“Bagi saya si mudah ya mas persyaratannya, cairnya juga cepat, alhamdulillah sangat membantu lah mas.”*

Narasumber D (Plakat dan Stempel. Tenor 15 jt): *“Terakhir pembiayaan si lumayan cepat mas, gak sampai seminggu kalo gak salah, alhamdulillah lah buat muter sana-sini “*



Lampiran 2 Foto Dokumentasi

Wawancara I Pak Rizky Budiono: Rabu, 23 Juni 2021 (Pukul 17.13 WIB di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga)



Wawancara II Jahdan Hanifullah: Senin, 7 Juni 2021 (Pukul 16.37 WIB di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga)



Wawancara III Nasabah Ibu A Pemilik Usaha Warung Sembako



Wawancara III Nasabah Bapak B Pemilik Usaha Atribut TNI, POLRI DLL



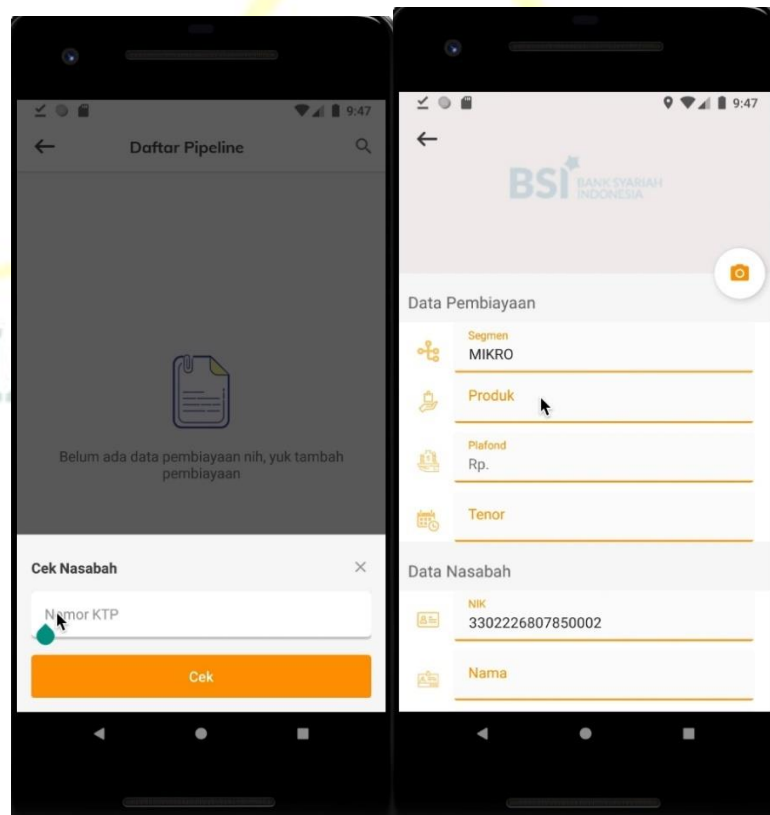
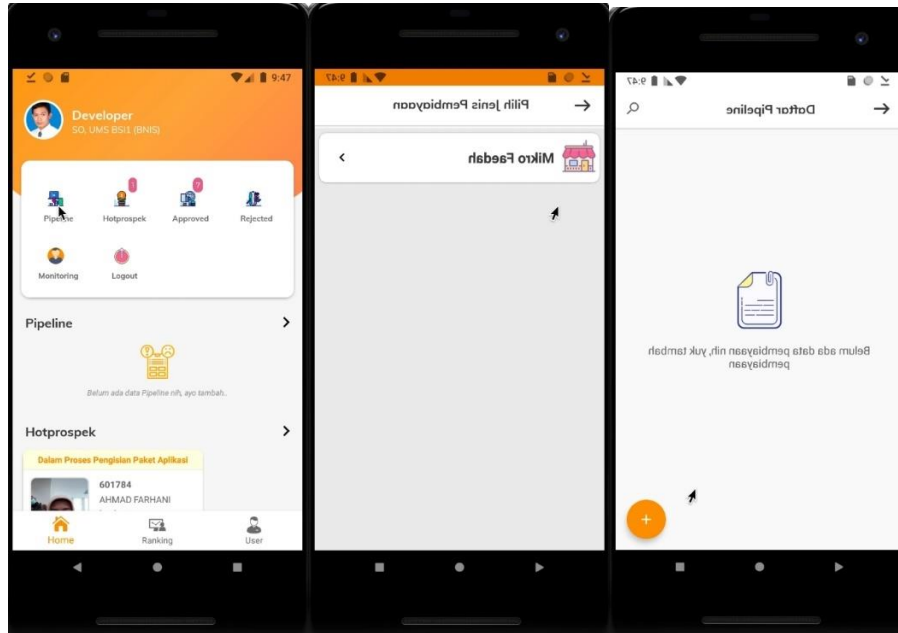
Wawancara III Nasabah Ibu C Pelaku Usaha Warung Sembako



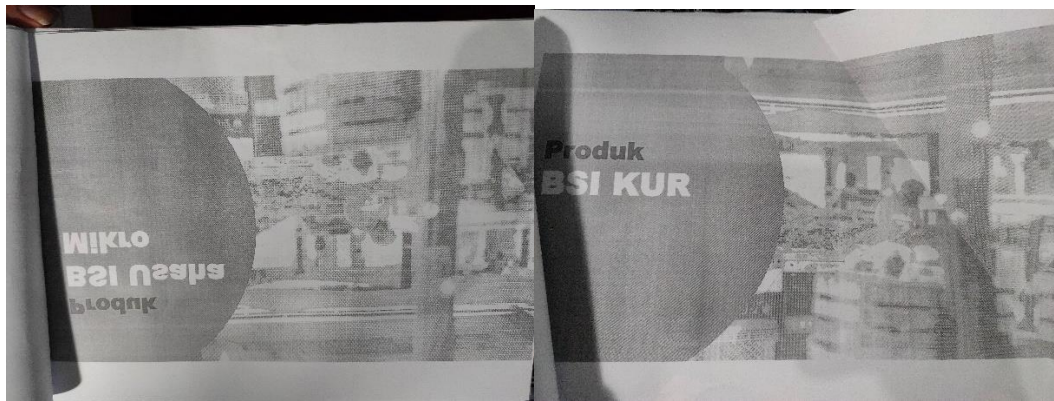
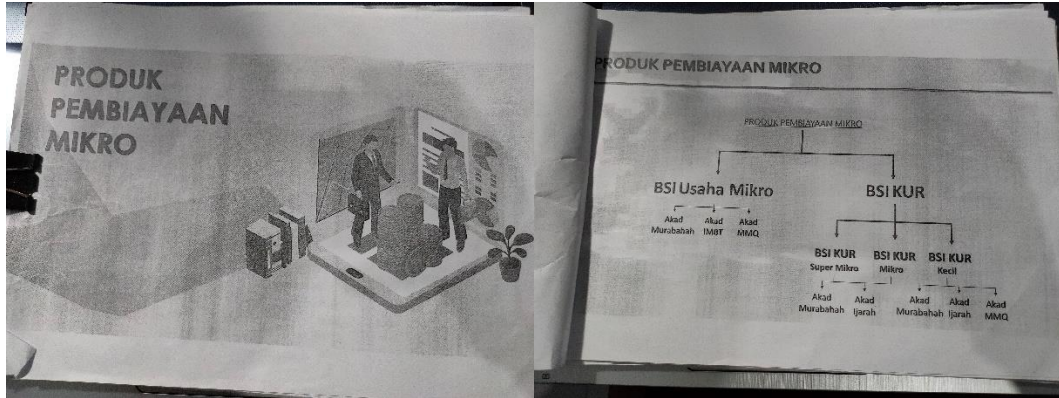
Wawancara III Nasabah Bapak D Pemilik Usaha Stempel dan Plakat



Gambaran Besar Aplikasi i-Kurma (Oleh Pihak Bank Tidak Diperbolehkan Melampirkan Secara Detil)



Dokumen Panduan Pembiayaan Mikro dan KUR



Piagam Penghargaan Bank BRI Syariah KCP Purbalingga



Core Value Bank BRI Syariah KCP Purbalingga



Lampiran 3 Surat-Surat

1. Surat Keterangan Berhak Mengajukan Judul



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 2345/In.17/FEBl.J.PS/PP.009/XII/2020

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP : 19781231 200801 2 027
Jabatan : Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Pada Instansi/lembaga : Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 1717202043
Semester / Jurusan : VII (Tujuh) / Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Tahun Akademik : 2020/ 2021

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut sudah berhak mengajukan judul proposal skripsi. Sebagai bukti berikut ini disertakan transkrip nilai sementara.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mengajukan judul proposal skripsi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 11 Desember 2020
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

2. Surat Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 2445/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/XII/2020 Purwokerto, 28 Desember 2020
Lampiran : 1 lembar
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Kepada:
Yth. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.
Dosen Tetap IAIN Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto pada tanggal Rabu, 23 Desember 2020 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 14 Desember 2020 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 1717202043
Semester : VII (Tujuh)
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Peningkatan Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoliz Sholihah Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

3. Surat Pernyataan Kesiadaan Menjadi Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto No. 2445/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/XII/2020 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : Rifqi Soni Novianto NIM. 1717202043

Judul Skripsi : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga
Dalam Peningkatan Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi

Saya menyatakan bersedia / ~~tidak bersedia~~ *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 28 Desember 2020

Hastif Tri Utami, S.E., M.Si.
NIP. 199206132018012001

Catatan: *Coret yang tidak perlu

4. Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Nomor: 2457/In.17/FEBl.J.PS/PP.009/XII/2020

Purwokerto, 30 Desember 2020

Lamp : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.

Dosen Tetap Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Di

Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat penunjukan pembimbing skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Bapak/Ibu tandatangani atas nama:

1. Nama : Rifqi Soni Novianto
2. NIM : 1717202043
3. Semester : VII (Tujuh)
4. Prodi : Perbankan Syariah
5. Alamat : Sampel RT 4 RW 1 Ampelsari, Banjarnegara, Banjarnegara
6. Judul Skripsi : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Peningkatan Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi

Maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut. Mohon kejasama Bapak/Ibu untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoliz Sholwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

5. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 740/In.17/FEBI.J.PS/PP.009/III/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 1717202043
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi Layanan Digital I-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Peningkatan Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi

Pembimbing : Hastin Tri Utami, S.E., M.Si

Pada tanggal 18/03/2021 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan LULUS, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 22 Maret 2021
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si
NIP. 19781231 200801 2 027

6. Permohonan Izin Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 1001/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/IV/2021
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Purwokerto, 26 April 2021

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BSI Kantor Cabang Purbalingga
Di
Jalan MT. Haryono No. 45 Purbalingga

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Rifqi Soni Novianto
2. NIM : 171720243
3. Semester / Program Studi : VIII / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2020/2021
5. Alamat : Sampel, RT 04/ RW 01, Kec. Banjarnegara, Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah, 53418
6. Judul Skripsi : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Peningkatan Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Implementasi Layanan Digital i-Kurma
2. Tempat/ Lokasi : Bank BSI Kantor Cabang Purbalingga
3. Waktu Penelitian : 29 April s/d 28 Mei 2021
4. Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Shorifa Shafrani, S.P., M.Si.

NIP. 19781231 200801 2 027

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip

7. Surat Keterangan Wakaf



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, Fax : 0281-636553, www.lib.ainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN WAKAF

No. : 1538/In.17/UPT.Perpust./HM.02.2/VIII/2021

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : RIFQI SONI NOVIANTO
NIM : 1717202043
Program : S1/SARJANA
Fakultas/Prodi : FEBI / PS

Telah menyerahkan wakaf buku berupa uang sebesar **Rp 40.000,00 (Empat Puluh Ribu Rupiah)** kepada Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Demikian surat keterangan wakaf ini dibuat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.



Purwokerto, 9 Agustus 2021
Kepala

Aris Nurohman

8. Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

BLANGKO PENILAIAN UJIAN KOMPREHENSIF

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 1717202043
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Ujian : Senin, 09 Agustus 2021
Keterangan : LULUS

| NO | ASPEK PENILAIAN | RENTANG SKOR | NILAI |
|--------------------|-------------------|--------------|---------------|
| 1 | Materi Utama | | |
| | a. Ke-IAIN-an | 0 - 20 | 17,6 |
| | b. Ke-Fakultas-an | 0 - 30 | 26,4 |
| | c. Ke-Prodi-an | 0 - 50 | 44 |
| TOTAL NILAI | | 0 - 100 | 88 / A |

Purwokerto, 09/08/2021

Penguji,



Anggita Isty Intansari, S.H.I., M.E.I

9. Rekomendasi Munaqosyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iaipurwokerto.ac.id

REKOMENDASI MUNAQOSYAH

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

| | |
|----------------|--|
| Nama | : Rifqi Soni Novianto |
| NIM | : 1717202043 |
| Semester | : VIII |
| Jurusan/Prodi | : Perbankan Syariah / Perbankan Syariah |
| Angkatan Tahun | : 2017 |
| Judul Skripsi | : Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga Dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19 |

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan dan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik sebagaimana yang telah ditetapkan. Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Dibuat di: Purwokerto, 9 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Foz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Dosen Pembimbing

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si
NIP. 199206132018012001

10. Keterangan Lulus Munaqosyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

BLANGKO PENILAIAN SIDANG MUNAQASYAH

Nama : Rifqi Soni Novianto
NIM : 17172043
Program Studi : S-1 Perbankan Syariah
Tanggal Ujian : Kamis, 09 September 2021
Pembimbing : Hastin Tri Utami, S.E., M.Si
Judul : Implementasi Layanan Digital I-Kurma Bank BRI Syariah KCP
Purbalingga Dalam Penyaluran Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19

| NO | ASPEK PENILAIAN | RENTANG SKOR | NILAI |
|----|--|--------------|---------------|
| 1 | Materi Skripsi | | |
| | a. Bobot materi/ konsistensi logis | 0 - 20 | 17,4 |
| | b. Keaslian, analisis, bahan acuan | 0 - 15 | 13,05 |
| | c. Sistematisasi penulisan | 0 - 15 | 13,05 |
| 2 | Format | | |
| | Tata Tulis dan bahasa | 0 - 10 | 8,7 |
| 3 | Penampilan | | |
| | a. Kedalaman dan keleluasaan penguasaan bahasa | 0 - 20 | 17,4 |
| | b. Ketepatan dan kelancaran jawaban | 0 - 20 | 17,4 |
| 4 | TOTAL NILAI | 0 - 100 | 87 / A |

Pembimbing



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si Dr. H. Chandra Warsito, M.Si.

Ketua Sidang



Purwokerto, 09/09/2021

Sekretaris Sidang



H. Slamet Akhmadi, M.S.I

SERTIFIKAT APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126

IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPD/404/IV/2021

SKALA PENILAIAN

| SKOR | HURUF | ANGKA |
|--------|-------|-------|
| 86-100 | A | 4,0 |
| 81-85 | A- | 3,6 |
| 76-80 | B+ | 3,3 |
| 71-75 | B | 3,0 |
| 65-70 | B- | 2,6 |

Diberikan Kepada:

RIFQI SONI NOVIANTO

NIM: 1717202043

Tempat / Tgl. Lahir: Banjarnegara, 13 November 1998

MATERI PENILAIAN

| MATERI | NILAI |
|-----------------------|--------|
| Microsoft Word | 90 / A |
| Microsoft Excel | 90 / A |
| Microsoft Power Point | 90 / A |



Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program **Microsoft Office** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.



Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200501 1 003


Purwokerto, 30 April 2021
Kepala UPT TIPD

Lampiran 4 Sertifikat

1. Sertifikat Aplikom



SERTIFIKAT




Nomor: 575/K.LPPM/KN.46/11/2020

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : RIFQI SONI NOVIANTO
NIM : 1717202043
Fakultas / Prodi : FEBI / PS

TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-46 IAIN Purwokerto Tahun 2020
dan dinyatakan LULUS dengan Nilai 87 (A).

Purwokerto, 13 November 2020
Ketua LPPM,

L.P.P.M. / Ansori, M.Ag.
NIP.193650407 199203 1 004

2. Sertifikat KKN

Sertifikat

Nomor : 881/In.17/D.FEBI/PP.009/3/2021

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : **RIFQI SONI NOVIANTO**
NIM : **1717202043**

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Periode Semester Gasal 2020/2021 di :

PT. Pegadaian (Persero) UPC Bumiayu

Mulai Bulan Januari 2021 sampai dengan Februari 2021 dan dinyatakan **Lulus** dengan mendapatkan nilai **92,5(A)**.
Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian *Munaqosyah/Skripsi*.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag
NIP.19730921 200212 1 004

Purwokerto, 30 Maret 2021

Kepala Laboratorium FEBI


H. Sochiyul, Lc., M.Si.
NIP.19691009 200312 1 001

4. Sertifikat BTA/PPI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.ainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/6810/12/2019

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : RIFQI SONI NOVIANTO
NIM : 1717202043

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

| | | |
|-----------------|---|----|
| # Tes Tulis | : | 75 |
| # Tartil | : | 75 |
| # Imla' | : | 70 |
| # Praktek | : | 85 |
| # Nilai Tahfidz | : | 80 |



ValidationCode



Purwokerto, 06 Des 2019
Mudir Ma'had Al-Jami'ah,

Nasrudin, M.Ag
Nasrudin, M.Ag
NIP: 197002051 99803 1 001

5. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab


IAIN PURWOKERTO
وزارة الشؤون الدينية
الجامعة الإسلامية الحكومية بورنوكرتو
الوحدة لتنمية اللغة

مخون: شارع جندول أحمد ياني رقم: ٤٠، بورنوكرتو ٥٣١٢٦، هاتف: ٠٢٨-٦٣٥٦٢٤-٦٣٥٦٢٤ www.iaipurwokerto.ac.id

الشهادة
2017/1439/PP.../UPT. Bin/14.01.01

تشهد الوحدة لتنمية اللغة بأن:

الاسم : رفقي سولي توفينتر
القسم : PS

قد استحق/استحققت الحصول على شهادة إجادة اللغة العربية بجميع
مهاراتها على المستوى المتوسط
وذلك بعد إتمام الدراسة التي عقدتها الوحدة لتنمية اللغة وفق المنهج
المقرر بتقدير:

٥٧
١٠٠
(مقبول)

٢ أغسطس ٢٠١٧
الوحدة لتنمية اللغة،
M. Ag.
رقم التوظيف 19670307 199303 1 005


IAIN PURWOKERTO
الجامعة الإسلامية الحكومية بورنوكرتو
الوحدة لتنمية اللغة

Scanned by TapScanner

6. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris



Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

BIODATA MAHASISWA

| | | |
|---|---|---|
| 1. Nama | : | Rifqi Soni Novianto |
| 2. NIM | : | 1717202043 |
| 3. Jurusan | : | Perbankan Syariah |
| 4. Program Studi | : | Perbankan Syariah |
| 5. Tempat/ Tanggal Lahir | : | Banjarnegara, 13 November 1998 |
| 6. Alamat Asal | : | Jalan : - RT/RW : 04/01 Desa/ Kelurahan : Ampelsari Kecamatan : Banjarnegara Kabupaten/ Kode Pos : Banjarnegara/53418 Propinsi : Jawa Tengah |
| 7. Alamat Sekarang/ Domisili | : | Jalan : - RT/RW : 04/01 Desa/ Kelurahan : Ampelsari Kecamatan : Banjarnegara Kabupaten/ Kode Pos : Banjarnegara/53418 Propinsi : Jawa Tengah |
| 8. Nomor HP/WA Aktif | : | 081906154908 |
| 9. Email | : | rifqisoninovianto@gmail.com |
| 10. Nama Orang Tua/Wali | : | Ayah : Sonip Ibu : Siti Asiyah |
| 11. Pekerjaan Orang Tua/Wali | : | Ayah : Pedagang Ibu : Pedagang |
| 12. Asal Sekolah | : | MAN 2 Banjarnegara |
| 13. Nomor Ijazah | : | MA-05 114000270 |
| 14. Judul Skripsi | : | Implementasi Layanan Digital i-Kurma Bank BRI Syariah KCP Purbalingga dalam Penyaluran Pembiayaan Mikro UMKM Masa Pandemi Covid-19 |
| 15. Tanggal Lulus Munaqasyah (diisi oleh petugas) | : | |
| 16. Indeks Prestasi Kumulatif (diisi oleh petugas) | : | |

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk menjadikan
periksa dan digunakan seperlunya.



Saya tersebut di atas

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'R' and 'S'.

Rifqi Soni Novianto

NIM. 1717202043

