

**ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
PERBANKAN DAN PENDAMPINGAN PADA NASABAH KUR  
DI BRI SYARIAH KCP BLITAR**

**SKRIPSI**



Oleh :

**AJI BINAWAN PUTRA**

**NIM. 210816192**

Pembimbing :

**MOH. FAIZIN, M.S.E.**

**NIP. 198406292018011001**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2020**

## ABSTRAK

**Binawan Putra, Aji.** Pemanfaatan, Perbankan, Pendampingan, Nasabah KUR, BRI Syariah KCP Blitar. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, pembimbing Moh. Faizin, M.S.E.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Pendampingan, KUR

Teknologi informasi dalam dunia perbankan yang berbasis syariah hari ini sudah mencapai titik kemajuan, perbankan syariah sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam seluruh proses transaksi. Akan tetapi masih ada permasalahan yang masih ada beberapa nasabah yang mengalami kemacetan dalam membayar angsuran KUR, ada beberapa hal yang menyebabkan permasalahan tersebut mulai dari lokasi nasabah dan minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi perbankan yang disisi lain teknologi informasi sangat membantu untuk memberikan informasi seputar pembiayaan KUR. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui manfaat *E-Banking (Internet Banking dan SMS Banking)* dan *mobile banking (BRIS Online)* dan pendampingan pada nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

Penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di BRI Syariah KCP Blitar. Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah kemacetan pada pembayaran angsuran KUR terjadi karena kurangnya informasi mengenai pembiayaan yang diajukan, dan akses jalan yang cukup jauh. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini *internet Banking* dan *SMS banking* dalam produk KUR sebenarnya bisa membantu, akan tetapi dengan adanya perkembangan zaman, layanan *internet banking dan SMS banking* dianggap sudah tidak relevan lagi dipakai di zaman sekarang dan pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini *Mobile Banking (BRIS Online)* dalam produk KUR dirasa sangat membantu bank dalam mendampingi nasabah yang melakukan pembiayaan KUR. Dengan adanya

fasilitas seputar informasi pembiayaan KUR. Membuat *Mobile Banking* (BRIS Online) banyak digunakan oleh nasabah BRI Syariah KCP Blitar.



### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul
1	Aji Binawan Putra	210816192	Perbankan Syariah	Analisis Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR Melalui Strategi Pendampingan Teknologi Informasi Perbankan Kepada Nasabah (Studi Kasus Di BRI Syariah KCP Blitar)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diuji pada ujian skripsi.

Ponorogo, 27 Agustus 2020

Mengetahui,  
Dekan Jurusan Perbankan Syariah  
  
**Agung Era Purwana, S.E, M.Si**  
NIP. 197109232000031002

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing  
  
**Moh. Faizin, M.S.E.**  
NIP. 198406292018011001

**IAIN**  
P O N O R O G O



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

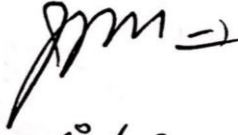


### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI :

Judul : Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan  
Pendampingan pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar  
Nama : Aji Binawan Putra  
NIM : 210816192  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diuji dalam sidang ujian skripsi oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana dalam bidang ekonomi

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang :  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag. (  )  
NIP. 197207142000031005  
Penguji I :  
Ridho Rokamah, S.Ag., M.SI. (  )  
NIP. 197412111999032002  
Penguji II :  
Moh. Faizin, M.S.E. (  )  
NIP. 198406292018011001

Ponorogo, 2 November 2020

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.)

NIP. 197207142000031005

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aji Binawan Putra

NIM : 210816192

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan

Pendampingan pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat di akses di **[etheses.iainponorogo.ac.id](https://etheses.iainponorogo.ac.id)**. adapun isi keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Ponorogo, 10 November 2020

Penulis



**(AJI BINAWAN PUTRA)**  
**NIM. 210816192**



**IAIN**  
**PONOROGO**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aji Binawan Putra

NIM : 210816192

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan Pendampingan pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar” Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang di rujuk sumbernya.

Ponorogo, 27 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan



**(AJI BINAWAN PUTRA)**

**NIM. 210816192**

**IAIN**  
**PONOROGO**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah sebuah perusahaan keuangan yang kegiatan utamanya melakukan kegiatan ekonomi *financial*. Lembaga keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian modern sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan kelompok masyarakat yang memerlukan dana.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan bank secara operasional dibina dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang mendapat amanat dari Bank Indonesia. Sedangkan pembinaan dan pengawasan dari sisi pemenuhan prinsip-prinsip syariah dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional MUI. Usaha keuangan yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pembiayaan/kredit juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Dalam sistem keuangan syariah, bank sentral harus menjadi pusat perbankan syariah yang secara otonom bertanggung jawab merealisasikan sasaran-sasaran sosio-ekonomi perekonomian islam.<sup>2</sup>

BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu di Kota Blitar beralamat di Jl. Tanjung No. 17 Kota Blitar. Bank BRI Syariah memberikan penawaran melalui produk-produk yang diberikan salah satunya adalah Kredit Usaha

---

<sup>1</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 33.

<sup>2</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2010), 55.



Rakyat (KUR) yang dapat dirasakan oleh Nasabah.<sup>3</sup>

Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat tetap hidup dan berkembang, tujuan ini dapat dicapai apabila perusahaan memiliki strategi yang mantap untuk dapat menggunakan kesempatan atau peluang yang ada. Salah satunya adalah dengan strategi pendampingan teknologi informasi, sehingga posisi atau kedudukan perusahaan dipasar dapat dipertahankan dan sekaligus ditingkatkan. Teknologi informasi sejauh ini telah menjadi bagian penting dalam upaya efektivitas dan efisiensi proses-proses bisnis melalui penyederhanaan rangkaian proses, otomatisasi, digitalisasi, dan interkooneksi proses-proses serupa sehingga mendorong tata kelola yang tepat guna.<sup>4</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu bertransaksi, termasuk keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan pula dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien, maka berbagai kebutuhan tersebut dijawab oleh industri perbankan, antara lain dengan menghadirkan produk dan aktivitas *elektronic banking* dengan *delivery channel* yang semakin beragam.<sup>5</sup>

Teknologi informasi dalam dunia perbankan yang berbasis syariah hari ini sudah mencapai titik kemajuan, disamping banyaknya nasabah yang

---

<sup>3</sup> Samsul, Wawancara, 24 Oktober 2019.

<sup>4</sup> Lukman Abdurrahman, *Valuasi Bisnis Teknologi Informasi* (Bandung: Informatika, 2019),

1.

<sup>5</sup> Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-ebanking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 1.

berminat dengan sistem syariahnya, perbankan syariah sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam seluruh proses transaksi, seperti yang di sampaikan oleh salah satu *Customer Service* di BRI Syariah KCP Blitar “Iya mas saat ini sudah banyak nasabah kita yang sudah memanfaatkan salah satu aplikasi di Mobile Banking yaitu aplikasi BRISOnline yang bisa dipakai nasabah BRI Syariah untuk transaksi, meliputi transfer, pembayaran, dan mendapatkan informasi terbaru dari BRI Syariah”.<sup>6</sup>

Akan tetapi masih ada permasalahan yang masih ada beberapa nasabah yang mengalami kemacetan dalam membayar angsuran KUR, karena memang lokasinya yang berada di wilayah pinggiran kota. Dengan kondisi jarak rumah nasabah dan bank yang begitu jauh mulai dari pinggiran kota sampai pusat kota dan minimnya penggunaan teknologi informasi perbankan oleh nasabah tersebut membuat nasabah merasa kesulitan untuk mengangsur pembiayaan KUR ini. Selama ini pendampingan yang ada di bank tersebut masih berupa pendampingan jarak jauh melalui sarana telepon genggam untuk mengingatkan kepada nasabah jika sudah tiba waktunya untuk mengangsur. Melihat pembiayaan KUR ini menjadi pembiayaan yang paling potensial di BRI Syariah KCP Blitar yang juga sudah banyak sekali nasabah yang menggunakan pembiayaan tersebut, membuat bank tersebut untuk segera berusaha mencari solusi dari permasalahan tersebut.

Dalam hal ini bank syariah harus mampu menjaga stabilitas seluruh proses perbankan yang ada di dalam bank. Produk bank syariah harus bisa

---

<sup>6</sup> Laras, Wawancara, 26 Oktober 2019.

dirasakan masyarakat secara menyeluruh, tidak hanya di wilayah perkotaan akan tetapi harus bisa menyentuh ke wilayah terpencil sekalipun. Akan tetapi dengan kondisi jarak tempat tinggal nasabah dengan lokasi bank yang sangat jauh terkadang menjadi masalah tersendiri baik bagi nasabah maupun bagi bank. Terutama dalam hal pembayaran angsuran pembiayaan.

Dari latar belakang masalah diatas, penting bagi penulis untuk mengkaji lebih dalam tentang strategi pendampingan teknologi informasi perbankan yang dilakukan oleh bank BRI Syariah KCP Blitar dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR. Sehingga penulis memilih judul sebagai Tugas laporan praktikum bank syariah dan perusahaan: “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan Pendampingan pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar.”

## **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang masalah di atas peneliti mengemukakan masalah yaitu :

1. Bagaimana pemanfaatan *E-Banking (Internet Banking dan SMS Banking)* dan Pendampingan Nasabah KUR dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar?
2. Bagaimana pemanfaatan *mobile banking (BRIS Online)* dan Pendampingan Nasabah KUR dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui manfaat *E-Banking (Internet Banking dan SMS Banking)* dan Pendampingan Nasabah KUR dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar.
2. Untuk mengetahui manfaat *mobile banking (BRIS Online)* dan Pendampingan Nasabah KUR dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelien maka penelitian ini terdapat mengandung 2 manfaat, yaitu:

1. Manfaat secara teoritis

Manfaat secara teoritis yaitu sebagai masukan dan sekaligus memperdalam dan mengembangkan wawasan bagi penulis dan pembaca tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dalam Pendampingan Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

2. Manfaat secara praktis

Sedangkan manfaat secara praktis yaitu sebagai sumbangan pemikiran dan solusi bagi bank BRI Syariah KCP Blitar dari masalah yang diteliti serta semua yang pihak yang terkait mampu memahami tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dalam Pendampingan Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bermaksud untuk memudahkan pembaca dalam menelaah isi kandungan yang ada didalamnya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut :

Bab I merupakan bab pendahuluan. Bab ini berisi meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kajian penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan

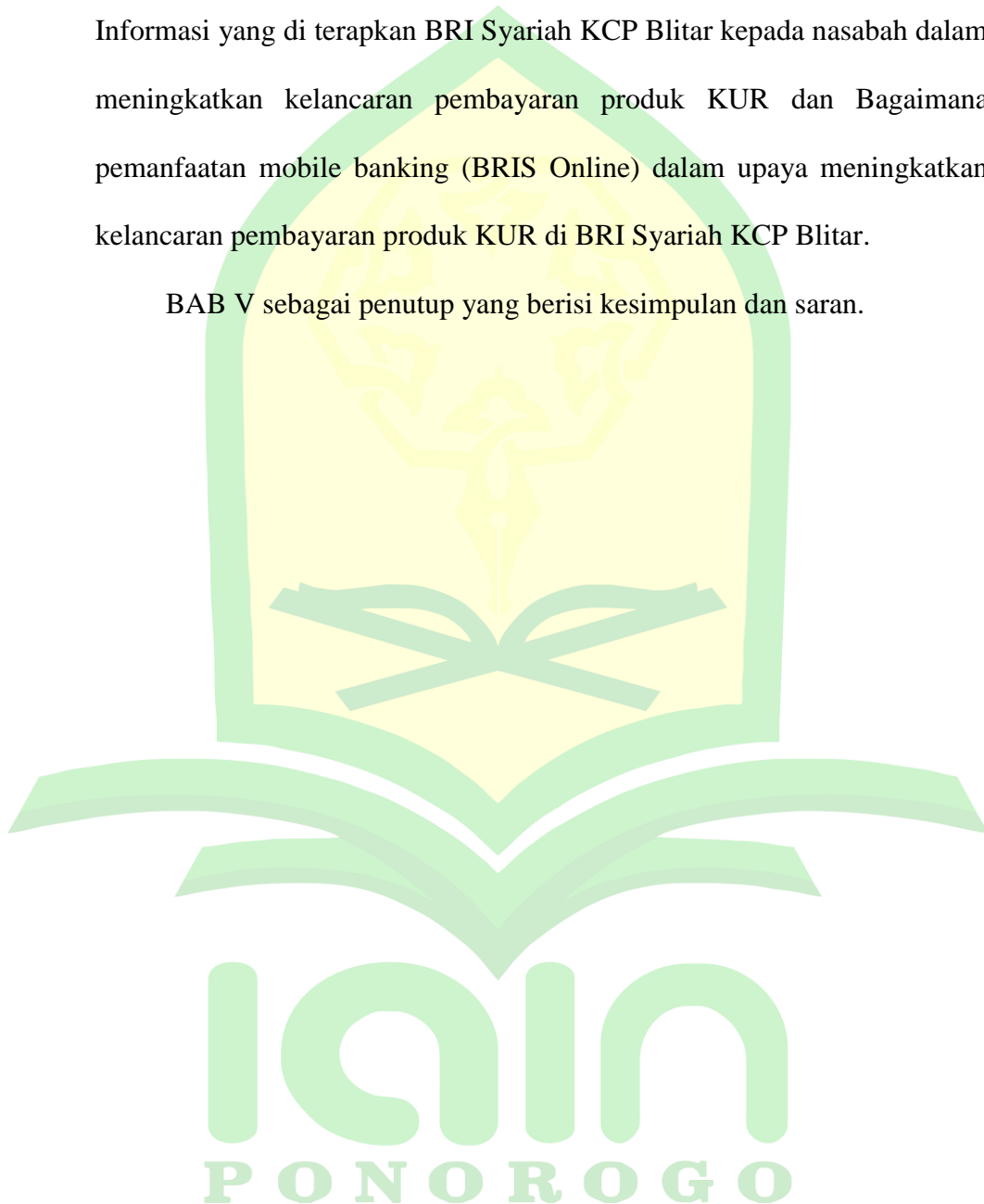
Bab II merupakan kajian teori, bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang kajian teori yang akan digunakan untuk menganalisa dan menjelaskan data penelitian yang kemudian digunakan untuk menganalisa hasil dari penelitian tersebut. Kajian teori yang dipaparkan mulai dari pengertian strategi, konsep pendampingan, konsep Teknologi informasi perbankan, dan KUR.

Bab III merupakan temuan penelitian. Temuan penelitian yang dilakukan dalam memperoleh data dilakukan dengan metode wawancara terhadap *customer service* dan *account officer micro*. Wawancara ini menggali data mengenai bagaimana strategi pendampingan teknologi Informasi yang di terapkan BRI Syariah KCP Blitar kepada nasabah dalam meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR dan Bagaimana pemanfaatan mobile banking (BRIS Online) dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar. selanjutnya Mengetahui secara singkat sejarah BRI Syariah KCP Blitar,

visi dan misi BRI Syariah KCP Blitar, dan struktur organisasi pada bank BRI Syariah KCP Blitar.

Bab IV merupakan analisis strategi pendampingan teknologi Informasi yang di terapkan BRI Syariah KCP Blitar kepada nasabah dalam meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR dan Bagaimana pemanfaatan mobile banking (BRIS Online) dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

BAB V sebagai penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Teknologi Informasi

##### 1. Pengertian Teknologi Informasi

Istilah teknologi informasi (*Information Technology*) mulai populer pada akhir dekade 70-an. Pada masa sebelumnya dikenal dengan teknologi komputer atau pengolahan data elektronik. Menurut kamus Oxford teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama pada computer atau penyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata bilangan dan gambar.

Martin memberikan makna bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) melainkan juga untuk mengirimkan informasi.<sup>1</sup>

Teknologi informasi mencakup perangkat keras (*Hardware*) dan perangkat lunak (*Software*) yang dapat mewujudkan sebuah computer atau perangkat lainnya yang dapat digunakan dalam operasional kegiatan sehari-hari.

Hagg dan Keen menjelaskan bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

---

<sup>1</sup>Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 103.

William dan Sawyer menjelaskan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.<sup>2</sup>

Teknologi informasi pada saat ini berperan penting dalam aktivitas sehari-hari terutama pada kegiatan bisnis, dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak kemudahan yang dilakukan misalnya dalam penyebaran dan pengiklanan produk yang ada. Teknologi informasi mempunyai 3 peranan dalam kehidupan manusia, diantaranya:<sup>3</sup>

- a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia, terutama pada pengelolaan suatu data dan proses output.
- b. Teknologi informasi memperkuat peran manusia dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas.
- c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia, dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Sementara Tata Sutarbi mengelompokkan informasi menjadi 3 yaitu <sup>4</sup>

- a. Informasi strategis, yang mana digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan dan sebagainya.

---

2. <sup>2</sup> Abdul Kadir, *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi* (Yogyakarta: CV Andi, 2013),

<sup>3</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), 34.

<sup>4</sup> Tata Sutarbi, *Analisis Sistem Informasi* (Jakarta: Andi, 2004), 14.



- b. Informasi taktis, digunakan untuk mengambil keputusan dalam jangka menengah, seperti informasi trend penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.
  - c. Informasi teknis, untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti persediaan stock, return penjualan dan laporan kas harian.
2. Kategori sistem teknologi informasi

Kategori Sistem Informasi Management dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) fungsi yaitu:

a. *Operation Support System Function.*

Jenis Sistem Informasi Manajemen dari fungsi *Operation Support System* yang diterapkan fungsi *Transaction Processing System (TPS)*. *Transaction Processing System* tersebut digunakan untuk memproses transaksi produk perbankan seperti pembiayaan, penyimpanan uang (deposit), *trade finance* serta jasa perbankan lainnya.<sup>5</sup>

b. *Management Support System Function*

Jenis Sistem Informasi Manajemen dari fungsi *Management Support System* yang diterapkan yaitu *Management Information System (MIS)*. MIS digunakan dalam rangka menyediakan informasi yang diperlukan bagi setiap level manajemen di Bank Syariah Mandiri untuk mendukung pengambilan keputusan. Dalam terminologi yang digunakan di bisnis perbankan pada umumnya,

---

<sup>5</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Teknologi Informasi* (Yogyakarta: TCH, 2005), 122.

### 3. Pengelompokan Teknologi Informasi

Teknologi informasi mencakup teknologi komputer dan teknologi komunikasi, lebih rinci teknologi informasi dapat di kelompokkan sebagai berikut.

#### a. Teknologi Masukan

Teknologi masukan (*Input technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer. Peranti masukan yang lazim dijumpa dalam sistem komputer berupa *keyboard* dan *mouse*.

#### b. Mesin Pemroses

Mesin pemroses (*processing machine*) lebih dikenal dengan sebutan CPU (*central processing unit*), mikroprosesor, atau prosesor. Sesuai namanya, CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengelolaan data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan tersebut.

#### c. Teknologi Penyimpanan

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu memori internal dan memori eksternal, memori internal berfungsi sebagai pengingat baik bagi data, program, maupun informasi sementara ketika proses pengolahan dilaksanakan oleh CPU. Sedangkan penyimpanan eksternal dikenal juga dengan sebutan penyimpanan sekunder. Penyimpanan eksternal adalah segala piranti yang berfungsi untuk menyimpan data secara permanen. Pengertian

permanen di sini berarti bahwa data yang terdapat dalam penyimpanan tetap terpelihara dengan baik sekalipun komputer sudah dalam keadaan mati.

d. Teknologi Keluaran

Teknologi keluaran adalah teknologi yang terhubung dengan segala piranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Layar atau monitor dan printer merupakan piranti yang biasa digunakan sebagai piranti keluaran.

e. Teknologi Perangkat Lunak

Teknologi perangkat lunak (*Software*) atau dikenal juga dengan sebutan program adalah deretan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki pembuatnya. Tentu saja untuk mengerjakan tugas yang berbeda diperlukan pula perangkat lunak tersendiri.

f. Komponen Teknologi Informasi

Sistem teknologi informasi adalah sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Suatu sistem teknologi informasi pada dasarnya tidak hanya mencakup hal-hal yang bersifat fisik seperti komputer dan printer, tetapi juga mencakup hal yang tidak terlihat secara fisik, yaitu *software*, dan yang lebih penting adalah orang. Dengan perkataan lain, komponen utama sistem teknologi informasi berupa:

- 1) Perangkat keras (*hardware*)
  - 2) Perangkat lunak (*Software*)
  - 3) Orang (*brainware*)<sup>6</sup>
4. Peran Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi dalam kehidupan kita sangat berarti. Seperti ketika kita hendak memberi kabar kepada saudara kita di luar kota melalui telepon, handphone, atau email. Pada dasarnya teknologi informasi berperan penting dalam kebutuhan-kebutuhan pokok manusia dalam mempermudah dan mempertinggi kualitas hidup manusia.<sup>7</sup>

Berikut peran teknologi informasi :

a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja

Teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Secara praktis, ini terjadi apabila sistem dirancang dengan sempurna bagi pengguna (*user*) yang memiliki pemahaman pengertian manajerial dan organisasi, dengan tujuan peningkatan efektivitas penggunaan.

b. Menghasilkan keunggulan strategis

Mada depan adalah sekarang, saat terjadi perubahan cepat dibidang teknologi informasi. Kemajuan penerapan manajerial dari teknologi informasi dan komputer seharusnya mampu menghasilkan keunggulan strategi bagi orang-orang yang melaksanakan kegiatan.

---

<sup>6</sup> Abdul Kadir, *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*, 7.

<sup>7</sup> Muhammad Sobri, *Pengantar Teknologi Informasi Konsep dan Teori* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), 10.

c. Menawarkan keunggulan kompetitif

Saat ini dengan adanya penurunan signifikan dalam biaya teknologi informasi dan peningkatan kekuatan serta kecepatan komputer yang lebih besar, sistem informasi mulai bergerak dari peranan tradisionalnya sebagai aplikasi pendukung *back office* menuju pada suatu penawaran keunggulan kompetitif yang signifikan.<sup>8</sup>

5. Fungsi Teknologi Informasi

a. Penciptaan informasi

Penciptaan informasi tidak dapat dilepas dari sumber-sumbernya. Sumber informasi adalah input yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti kegiatan operasional, pendapatan masyarakat, data yang diperoleh karena kegiatan penelitian, data ilmiah berupa teori, dalil, hipotesis, dapat diperoleh dengan cepat.

b. Penerimaan informasi secara selektif

Jika memang benar bahwa peranan informasi di dalam segi kehidupan masyarakat informasional akan sangat dominan, maka tugas penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan oleh berbagai pihak. Melihat perkembangan teknologi informasi dewasa ini dapat diramalkan bahwa dimasa yang akan datang, penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan dengan perantara mesin-mesin. Karenanya, pimpinan organisasi seyogyanya memikirkan

---

<sup>8</sup> Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: Kencana, 2015), 12–14.

kehidupan manusia dengan mesin di masa depan jika organisasi diharapkan dapat berfungsi dengan baik.

c. Penggunaan informasi

Ciri khas daripada informasi ialah dihubungkannya informasi itu dengan kegiatan perorangan, perusahaan, organisasi sosial maupun kegiatan pemerintahan. Berikut contohnya :

- 1) Informasi yang digunakan untuk eksperimen oleh lembaga penelitian.
- 2) Informasi yang digunakan untuk menciptakan prinsip-prinsip kerja yang lebih efisien oleh ahli teknologi.
- 3) Informaasi tentang pasaran yang banyak digunakan oleh para usahawan.
- 4) Informasi rahasia yang diperlukan dalam kegiatan-kegiatan intelejen, terutama yang menyangkut rahasia negara dan sebagainya.

6. Teknologi informasi dalam perbankan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan Teknologi sistem informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Samsul Rizal, *Perbankan Komputer* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 25.

Peran teknologi informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode *input*, proses, dan *output*, salah satunya ada pada mesin hitung uang yang digunakan *teller* pada bank.

Kemajuan teknologi informasi di dunia transaksi membuat perbankan menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, dengan adanya fitur layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah lebih mudah melakukan transaksi, yang sbelumnya melakukan transaksi haru dengan bertemu secara langsung dengan nasabah atau pihak bank, kini dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan oleh pihak bank seperti *internet banking*, *Mobile Banking*, ATM (*Automatic Teller Machine*).

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan di bidang layanan terutama jasa pembayaran melalui bank. Inovasi jasa pelayanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah bank. Transaksi Perbankan berbasis elektronik, termasuk internet menggunakan handphone merupakan bentuk perkembangan penyedia jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat pada perubahan strategi usaha perbankan, dari yang berbasis

manusia (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien dan praktis bagi bank.<sup>10</sup>

Internet dan jaringan komunikasi nirkabel telah mengubah cara kita dalam melakukan transaksi perbankan. Berikut teknologi yang ada di dunia perbankan :

a. Teknologi ATM

ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. ATM juga merupakan salah satu teknologi yang menerapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting yaitu hardware yang terdiri dari unit pemroses dalam hal ini PC, serta sistem *Device Interface* yang menghubungkan pemakai user melalui suatu kartu magnetik, dan *software* yang berfungsi sebagai *interface* yang menghubungkan user dengan sistem dalam kaitan data (Informasi).<sup>11</sup>

1) Kartu ATM

Kartu ATM adalah kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai baik di counter-counter bank maupun pada anjungan ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat magnetic strip yang merupakan suatu bentuk plastik pendek yang dilapisi dengan sistem magnetik dan biasanya dilekatkan pada kartu kredit ataupun kartu berharga

---

<sup>10</sup> Bleckurant, "Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan," dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 3 April, jam 20.31).

<sup>11</sup> Samsul Rizal, *Perbankan Komputer*, 132.



lainnya. Pada *magnetic strip* biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu, yang berisi nomor rekening, nomor pribadi, dan kode aksesnya. Dan tulisan ini ditulis dalam bentuk kode-kode tertentu dan hanya bisa dibaca oleh komputer.

## 2) Manfaat ATM

Manfaat dari kartu ATM antara lain :

- a) Praktis dan efisien dalam pelayanannya.
- b) Pengoperasian mesin ATM relatif mudah.
- c) Melayani 24 jam termasuk hari libur.
- d) Menjamin keamanan dan privasi

## 3) Jenis-jenis ATM

Pada umumnya ATM dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

- a) Menempel pada dinding
- b) Berdiri sendiri dalam satu kesatuan

### a) *On Premise ATM*

Yaitu mesin ATM yang berada pada gedung yang sama dengan bank yang bersangkutan

### b) *Off Premise ATM*

Yaitu mesin ATM yang berada di luar gedung bank yang bersangkutan atau di tempat-tempat umum.<sup>12</sup>

## b. *E-Banking*

*E-Banking* atau *Electronic Banking* merupakan layanan

---

<sup>12</sup> Ibid., 132.

perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. Tujuan dari *E-Banking* adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, dan memberikan keamanan bertransaksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada.

Fasilitas *Elektronic Banking* yang ditawarkan dewasa ini dibagi menjadi tiga bagian dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang menggunakan media yang berbeda. Masing-masing bagian memiliki kelebihan tersendiri. Mengenai fasilitas yang ditawarkan dari masing-masing media *Elektronic Banking*, seperti dari media *Internet Banking*, *Mobile Banking*, seperti dan media lainnya yang menggunakan fungsi elektronik. Dengan menggunakan komputer kita yang terhubung ke internet untuk digunakan sebagai sarana untuk melakukan aktifitas perbankan seperti informasi saldo, informasi rekening, transfer dana dan pembayaran-pembayaran.

#### 1) *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau

penghubung antara nasabah dengan bank tanpa harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer *desktop*, *laptop*, *tablet*, atau *smartphone* yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.<sup>13</sup>

*Internet Banking* adalah salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi seperti *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan telepon *Banking*.

Contoh layanan yang disediakan pada *internet banking* :

- a) Transfer dana (antar rekening dan bank)
- b) Pembayaran (pulsa, listrik, internet, angsuran, asuransi, pendidikan, tiket dan sebagainya)
- c) Kartu kredit dan auto debit
- d) Informasi perbankan
- e) Histori transaksi

## 2) *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*). *SMS Banking* pada dasarnya adalah evolusi lebih lanjut dari *phone banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan

---

<sup>13</sup> Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-ebanking*, 11.

perintah SMS.<sup>14</sup>

Fasilitas transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian vouncer. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses *banking menu-Sim Tool Kit (STK)* pada simcardnya.

c. *M-Banking*

*Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, *USSD (Unstructured Supplementary Service Data)*, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.

---

<sup>14</sup> Ibid., 12.

*Mobile Banking* Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handpone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Massage Service*). Jenis Transaksi:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar.
- 3) Pembayaran (Kartu kredit, PLN, telepon handpone, listrik, asuransi)
- 4) Pembelian (pulsa isi ulang, saham)

*Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking*, nasabah dapat menggunakan 24 jam tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.

Dibandingkan layanan *Internet Banking* dan *SMS Banking*, *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *M-Banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *M-Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Kebermanfaatan dari layanan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Lebih jauh, *mobile banking* menciptakan nilai transaksi nasabah bank sebagai *channel* penyampaian jasa nirkabel (*wireless*)<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Yakub, *Pengantar Sistem Informasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 34.

*Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Media komunikasi yang dapat digunakan adalah telepon seluler atau ponsel. Dengan fasilitas ini, setiap orang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana dan kapan saja.<sup>16</sup>

## B. Pendampingan

### 1. Pengertian Pendampingan

Pendampingan atau dikenal dengan istilah *Mentorship*. *Mentorship* berakar kata dari Mentor dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) memiliki makna pembimbing atau pengasuh. Dalam buku karya Gendro Salim yang berjudul *Effective Coaching* memaknai mentoring sebagai sebuah aktivitas bimbingan dari seseorang yang sudah sangat menguasai hal-hal tertentu dan membagikan ilmunya kepada orang yang membutuhkannya.<sup>17</sup>

Menurut beberapa para tokoh dan lembaga, pendampingan memiliki pengertian antara lain:<sup>18</sup>

Karjono mengatakan, seperti yang dikutip oleh Ismawan bahwa pendampingan adalah suatu strategi (cara mencapai tujuan) dimana hubungan antara pendamping dengan yang didampingi adalah

<sup>16</sup> Ibid., 141-143.

<sup>17</sup> Mimihitam, "Pendampingan," dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/Pendampingan>, (diakses pada 8 April 2020, jam 11.23).

<sup>18</sup> Indra Lesmana Hadinata, "Efektivitas Pendampingan Usaha Mikro Dalam Peningkatan Return Pada Pembiayaan Mudharabah," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011), 18.

hubungan dialogis (saling mengisi) diantara dua subjek. Diawali dengan memahami realitas masyarakat dan memperbaharui kualitas realitas kearah yang lebih baik.

Departemen Sosial Republik Indonesia, mendefinisikan pendampingan sosial sebagai suatu proses menjalin relasi sosial antar pendampingan dengan Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Lembaga Usaha Mikro (LKM) dan masyarakat sekitarnya dalam rangka memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi pemenuhan kebutuhan hidup, serta meningkatkan akses anggota terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan pekerjaan, dan fasilitas pelayanan publik lainnya. Tujuan pendampingan adalah pemberdayaan dan penguatan (*empowerment*).

Pendampingan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dan dapat bermakna pembinaan, pengajaran, pengarahan dalam kelompok yang lebih berkonotasi pada menguasai, mengendalikan, dan mengontrol. Kata pendampingan lebih bermakna pada kebersamaan, kesejajaran, samping menyamping, dan karenanya kedudukan antara pendamping dengan yang di dampingi (masyarakat) adalah sederajat, sehingga tidak ada dikotomi antara atasan dan bawahan.<sup>19</sup>

Pada dasarnya, pendampingan merupakan upaya untuk menyertakan masyarakat dalam mengembangkan berbagai potensi

---

<sup>19</sup> BPKB Jawa Timur, Modul Pendampingan, Surabaya, 2001.

sehingga mampu mencapai kualitas kehidupan yang lebih baik. Selain kemudian akan diarahkan untuk memfasilitasi proses pengambilan keputusan yang terkait dengan kebutuhan masyarakat, membangun kemampuan dalam meningkatkan pendapatan, melaksanakan usaha yang berskala bisnis serta mengembangkan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan partisipatif.<sup>20</sup>

Menurut Tafsir Kementrian Agama RI, pada Qur'an Surat At-taubah ayat 71 ini menjelaskan bahwa umat Islam baik laki-laki maupun perempuan saling menjadi pembela di antara mereka. Selaku mukmin ia membela mukmin lain sebab hubungan seagama atau saudaranya karena hubungan darah. Sebab dengan adanya hal ini mampu membangkitkan rasa persaudaraan, kesatuan, tolong menolong dan saling mengasihi dengan dasar keimanan.

Islam adalah agama sosial dimana setiap anggota masyarakat harus melakukan kewajiban *amar ma'ruf nahi munkar* terhadap sesama. Tindakan yang paling baik harus dilakukan setiap orang yang beriman baik itu laki-laki maupun perempuan. Mereka harus senantiasa menciptakan kehidupan yang rukun dan saling tolong-menolong dalam kebaikan seperti dalam melakukan pendampingan usaha kepada para masyarakat UMKM.

## 2. Tujuan Pendampingan

Tujuan pendampingan adalah pemberdayaan. Pemberdayaan

---

<sup>20</sup> Muhammad Nuridini, "Analisis Pengaruh Pemberian Modal Kerja, Pelatihan, Dan Pendampingan Terhadap Peningkatan Pendapatan Mustahiq Kota Semarang," Skripsi (Semarang: IAIN Walisongo, 2011), 25.



berarti mengembangkan kekuatan atau kemampuan (daya), potensi, sumber daya manusia yang ada pada diri manusia agar mampu membela dirinya sendiri. Didalam kegiatan pendampingan perlu memiliki tujuan dan sasaran yang jelas dan dapat dilihat dari hasilnya.

Menurut Juni Thamrin (1996: 89), yaitu banyak cara melakukan pendampingan dan salah satunya melalui kunjungan ke lapangan, tujuan kunjungan ke lapangan ini adalah membina hubungan kedekatan dengan masyarakat, kedekatan dapat menimbulkan kepercayaan antara pendamping dengan yang didampingi. Menurut Deptan (2004), tujuan dari pendampingan antara lain:

- a. Memperkuat dan memperluaskan lembaga yang sedang dijalankan dimasyarakat
- b. Menumbuhkan dan menciptakan strategi agar berjalan dengan lancar dan tercapai tujuan yang dijalankan
- c. Meningkatkan peran serta aparat maupun tokoh masyarakat dalam melaksanakan program pendampingan

### 3. Prinsip-prinsip Pendampingan

Prinsip-prinsip pendampingan dalam upaya pemberdayaan masyarakat meliputi:<sup>21</sup>

- a. Prinsip Spasial Lokal. Penguasaan dan pemahaman terhadap ruang,

---

<sup>21</sup> Green Blue Phinisi, "Pendampingan dalam Pemberdayaan," dalam <http://greenblue-phinisi.blogspot.co.id/>, (diakses pada 8 April 2020, jam 12.30).

- kondisi, potensi dan bahasa lokal dalam pemberdayaan masyarakat.
- b. Prinsip Berkelompok. Kelompok tumbuh dari, oleh dan untuk kepentingan masyarakat. Selain dengan anggota kelompoknya sendiri, kerjasama juga dikembangkan antara kelompok dan mitra kerja lainnya agar usaha mereka berkembang, meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan serta mampu membentuk kelembagaan ekonomi.
  - c. Prinsip Keberlanjutan. Seluruh kegiatan penumbuhan dan pengembangan diorientasikan pada terciptanya sistem dan mekanisme yang mendukung pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Berbagai kegiatan yang dilakukan merupakan kegiatan yang memiliki potensi berlanjut di kemudian hari.
  - d. Prinsip Kemandirian. Masyarakat diberi motivasi dan dorongan untuk berusaha atas dasar kemauan dan kemampuan mereka sendiri dan tidak selalu tergantung pada bantuan dari luar.
  - e. Prinsip Kesatuan Keluarga. Masyarakat tumbuh dan berkembang sebagai satu kesatuan keluarga yang utuh. Kepala keluarga beserta anggota keluarganya merupakan pemacu dan pemicu kemajuan usaha. Prinsip ini menuntut para pendamping untuk memberdayakan seluruh anggota keluarga masyarakat berperan serta dalam meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan.
  - f. Prinsip Belajar Menemukan Sendiri. Kelompok dalam masyarakat tumbuh dan berkembang atas dasar kemauan dan

kemampuan mereka untuk belajar menemukan sendiri apa yang mereka butuhkan dan apa yang akan mereka kembangkan, termasuk upaya untuk mengubah penghidupan dan kehidupannya.

#### 4. Model Pendampingan

Pendampingan yang dilakukan merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam upaya memberikan upaya-upaya solusi bagi permasalahan yang dihadapi. Aspek-aspek utama yang diberikan dalam pendampingan terkait perubahan karakter agar memiliki pola pikir yang maju sehingga mandiri serta wawasan keilmuan untuk mencapai kesejahteraan. Pendampingan yang dilakukan melalui tahapan-tahapan sesuai yang sudah direncanakan. Tahapan tersebut secara global adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

##### a. Penguatan spiritual sebagai pembinaan karakter

Tujuan dari pembinaan spiritual adalah menanamkan kejujuran, tawakkal, berusaha merubah keadaan ke arah yang lebih baik. Seara sosiologis, masyarakat yang hidup dalam kekurangan akan mudah emosional. Sehingga, pembinaan mental spriritual harus dilakukan. Apabila dalam suatu usaha mengalami kegagalan, maka tawakkal dan kesabaran harus menjadi dasar pijakan hidup. Dan etos kerja harus ditanamkan kepada mereka, karena bekerja merupakan ibadah yang harus dilakukan oleh setiap orang yang beriman. Sementara hidup menggantungkan diri kepada orang lain

---

<sup>22</sup> Oneng Nurul Badriyah, *Total Quality Management Zakat: Prinsip dan Praktik Pemberdayaan Ekonomi* (Jakarta: Wahana Kardofa, 2012), 225.

tanpa berusah dicela oleh agama. Pembinaan mental spiritual merupakan sumber kekuatan yang akan menjadi mesin bagi perubahan perilaku masyarakat.

b. Peningkatan wawasan keilmuan

Langkah-langkah penghematan serta kebiasaan menabung menjadi ilmu yang berharga dalam mengelola keuangan, juga mendapat pengetahuan tentang manajemen usaha dan kerjasama dengan pihak lain (sistem kelompok usaha). Dengan bekal ilmu pengetahuan yang dimiliki diharapkan terjadinya kesinambungan dalam usaha sehingga peningkatan pendapatan dapat terjadi.

c. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan program dapat dilakukan melalui berbagai bentuk sesuai kepentingan dan keadaan SDM maupun program yang dilakukan. Pembentukan kelompok sebagai wadah untuk mempermudah koordinasi sebagai lembaga mediator untuk bertukar pikiran antar peserta program merupakan hal yang sangat penting. Kerjasama antar anggota dalam kelompok dapat meringankan beban anggota pada saat mendapatkan kesulitan. Penyelesaian masalah yang dilakukan dengan diskusi kelompok atau pemberian pendapat menjadi bagian dari sistem pemberdayaan kelompok. Dalam pelaksanaan program lanjutan, peserta program menjadi pelaku utama yang memberikan arah bagi peningkatan kehidupan ekonominya. Para pendamping hanya menjadi mitra untuk

berdialog dan berdiskusi manakala terjadi masalah.

d. Monitoring dan evaluasi

Merupakan langkah untuk melihat tingkat keberhasilan sebuah program pemberdayaan. Proses monitoring dan evaluasi tidak hanya pada pelaksanaan program, melainkan memberi masukan dan solusi bagi para peserta sejak awal agar tidak ada kesulitan. Teknik evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu program agar bermanfaat dan tepat sasaran. Jika terjadi kegagalan dalam sebuah program, maka perlu dilakukan upaya-upaya penyelesaian dengan melihat peluang yang dapat dilakukan. Dan monitoring dilakukan secara berkala agar capaian pelaksanaan dapat terukur.

5. Peran Pendampingan

Pendampingan sosial sangat menentukan keberhasilan program penanggulangan kemiskinan. Mengacu pada Ife (1995), peran pendamping umumnya mencakup tiga peran utama, yaitu: fasilitator, pendidik, perwakilan masyarakat, dan peran-peran teknis bagi masyarakat miskin yang didampinginya, yaitu:<sup>23</sup>

a. Fasilitator

Merupakan peran yang berkaitan dengan pemberian motivasi, kesempatan, dan dukungan bagi masyarakat. Beberapa tugas yang berkaitan dengan peran ini antara lain menjadi model, melakukan mediasi dan negosiasi, memberi dukungan, membangun konsensus

---

<sup>23</sup> BBPPKS Makasar, "Pendampingan sosial dalam Pemberdayaan," dalam <http://bbppksmks.blogspot.co.id/>, (diakses pada tanggal 8 April 2020, jam 13.40).

bersama, serta melakukan pengorganisasian dan pemanfaatan sumber.

b. Pendidik

Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta bertukar gagasan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang didampinginya. Membangkitkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi, melakukan konfrontasi, menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat adalah beberapa tugas yang berkaitan dengan peran pendidik.

c. Perwakilan masyarakat

Peran ini dilakukan dalam kaitannya dengan interaksi antara pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal atas nama dan demi kepentingan masyarakat dampungannya. Pekerja sosial dapat bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat, dan membangun jaringan kerja.

d. Peran-peran teknis

Mengacu pada aplikasi keterampilan yang bersifat praktis. Pendamping dituntut tidak hanya mampu menjadi ‘manajer perubahan’ yang mengorganisasi kelompok, melainkan pula mampu melaksanakan tugas-tugas teknis sesuai dengan berbagai keterampilan dasar, seperti; melakukan analisis sosial, mengelola

dinamika kelompok, menjalin relasi, bernegosiasi, berkomunikasi, memberi konsultasi, dan mencari serta mengatur sumber dana.

#### 6. Indikator Pendampingan

Pendampingan sosial merupakan suatu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Edi Suharto menjelaskan bahwa indikator pendampingan yakni berpusat pada empat bidang tugas atau fungsi, yaitu:<sup>24</sup>

##### a. Pemungkinan (Enabling) atau fasilitasi

Merupakan fungsi yang berkaitan dengan pemberian motivasi dan kesempatan bagi masyarakat, beberapa tugas yang berkaitan dengan fungsi ini antara lain menjadi model, melakukan mediasi dan negosiasi, membangun konsensus bersama, serta melakukan manajemen sumber.

##### b. Penguatan (Empowering)

Penguatan merupakan fungsi yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan guna memperkuat kapasitas masyarakat. Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalaman serta bertukar gagasan dengan pengetahuan pengalaman masyarakat yang didampinginya, membangkitkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi, melakukan konfrontasi, menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat adalah beberapa

---

<sup>24</sup> Suharto, *Membangun Masyarakat Membangun Rakyat: Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2005), 66.

tugas yang berkaitan dengan fungsi penguatan.

c. Perlindungan (Protecting)

Merupakan fungsi yang berkaitan dengan interaksi pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal atas nama dan demo kepentingan masyarakat yang didampinginya. Pendamping dapat bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat, dan membangun jaringan kerja. Fungsi perlindungan juga menyangkut tugas pendamping sebagai konsultan dalam pemecahan masalah yang dihadapi para anggota.

d. Pendukungan (Supporting)

Mengacu pada keterampilan yang bersifat praktis yang dapat mendukung terjadinya perubahan positif pada masyarakat. Pendamping dituntut tidak hanya mampu menjadi manajer perubahan dalam mengorganisasi kelompok yang didampingi, melainkan pula mampu melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan berbagai keterampilan dasar yang dimiliki. Dalam menjalankan suatu usaha perlu adanya pendampingan agar usaha yang dikelola masing-masing anggota masyarakat dapat berjalan dengan baik dan dapat berkembang dengan baik. Hal tersebut juga dapat berdampak positif dalam perkembangan usaha yang membawa pada peningkatan kesejahteraan para anggota.



### C. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

#### 1. Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Dalam rangka pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK), penciptaan lapangan kerja dan penanggulangan kemiskinan, pemerintah menerbitkan paket kebijakan yang bertujuan meningkatkan sektor riil dan memberdayakan UMKMK. Kebijakan pengembangan dan pemberdayaan UMKMK mencakup:

- a. Peningkatan akses pada sumber pembiayaan
- b. Pengembangan kewirausahaan
- c. Peningkatan pasar produk UMKMK
- d. Reformasi regulasi UMKMK.

Upaya meningkatkan akses pada sumber pembiayaan antara lain dilakukan dengan memberikan penjaminan kredit bagi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pada tanggal 5 November 2007, Presiden meluncurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR), dengan fasilitas penjamin kredit dari pemerintah melalui PT Askrindo dan Perum Jamkrindo.<sup>25</sup>

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit/pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang *feasible* tapi belum *bankable*. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki

---

<sup>25</sup> Kementerian Perekonomian, "Maksud dan Tujuan KUR," dalam [www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan](http://www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan), (diakses pada tanggal 1 April 2020, jam 8.20).

kemampuan untuk mengembalikan.

KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Pemerintah memberikan peminjaman terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKMK pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi Nasional, penyalur KUR menurut KEMENKOP dan UMKM sudah ada 38 bank pelaksana, mulai dari bank, koperasi, dan lembaga pembiayaan. Berikut nama-nama lembaganya, BRI, Bank Mandiri, BNI, Bank Sinarmas, Bank Maybank Indonesia, Bank Bukopin, BTPN, OCBC NISP, Bank Permata, BCA, Bank Arha Graha, BRI Agroniaga, BTN, BRI Syariah, CTBC NISP, Bank Nationalnobu, BPD Kalbar, BPD NTT, BPD Bali, BPD DIY, BPD Sulselbar, Bank Jateng, BPD Sumur, BPD Riau Kepri, Bank Jambi, Bank Jabar Banten, Bank Kalsel, BPD SulutGo, Bank Sumselbabel, Bank Papua, Bank Lampung, Bank Kaltimara, BPD Bengkulu, BPD Kalteng, Bank Nagari, Bank Sultra, Bank Mandiri Taspen, dan NTB Syariah.<sup>26</sup>

UMKM dan Koperasi diharapkan dapat mengakses KUR adalah yang bergerak di sektor usaha produktif antara lain: pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan

---

<sup>26</sup> Aswin Dewantoro, "Daftar Bank Penyalur KUR Terbaru 2020," dalam <http://gopinjol.com/kur/bank-penyalar-kur/>, (diakses pada tanggal 29 Mei 2020, jam 9.37).

simpan pinjam. Penyaluran KUR dapat dilakukan langsung, maksudnya UMKM dan Koperasi dapat langsung mengakses KUR di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Bank Pelaksana. Untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada usaha mikro, maka penyalur KUR dapat juga dilakukan secara tidak langsung, maksudnya usaha mikro dapat mengakses KUR melalui Lembaga Keuangan Mikro dan KSP/USP Koperasi, atau melalui kegiatan linkage program lainnya yang bekerjasama dengan Bank Pelaksana.<sup>27</sup>

Menurut penulis, Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup rakyat (dengan cara membuka peluang lapangan pekerjaan dan perluasan bisnis melalui UMKM) dengan cara memberikan fasilitas pembiayaan dengan margin rendah dan persyaratan yang dapat dengan mudah dipenuhi oleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang memiliki potensi bisnis yang baik tapi belum *bankable*.

Penggunaan kata “kredit” pada produk ini tidak mempengaruhi pada sistem pembiayaan yang dilaksanakan. Penggunaan kata “kredit” bukan berarti bank menggunakan sistem bunga dalam pelaksanaan pembiayaan. Pelaksanaan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di bank syariah dirubah dan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan.

---

<sup>27</sup> Kementerian Perekonomian, “Maksud dan Tujuan KUR,” dalam [www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan](http://www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan), (diakses pada tanggal 1 April 2020, jam 8.20).

## 2. Skim Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) dilaksanakan dalam 3 skim. Adapun yang membedakan skim satu dengan yang lainnya adalah jumlah plafond.

- a. KUR Ritel: Plafon sampai dengan Rp 500 juta dilayani di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- b. KUR Mikro: Plafond kredit dari Rp. 5 juta sampai dengan Rp 25 juta per Debitur.
- c. KUR Kecil: Plafond Kredit dari Rp. 25 juta sampai dengan Rp 250 juta per Debitur. Jangka waktu kredit paling lama sama dengan masa kontrak kerja dan tidak melebihi jangka waktu 3 tahun.<sup>28</sup>

Saat ini PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Blitar hanya menyalurkan KUR Mikro dan KUR Kecil saja yang plafond kreditnya hanya sampai Rp 250 juta.

### **D. Studi Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Muklis pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta”. Potensi penggunaan teknologi informasi begitu pentingnya bagi perusahaan, sehingga analisis pengaruh yang ditimbulkan dari persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi pemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank BPD DIY Unit

---

<sup>28</sup> Ibid.

Usaha Syariah perlu dilakukan. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh ketiga variabel persepsi penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah Yogyakarta yang berjumlah 70 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data diuji dengan regresi berganda dan uji asumsi klasik dengan menggunakan SPSS. Hasil analisis penelitian, secara parsial persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi pemanfaatan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BPD DIY Unit Usaha Syariah. Terbukti dengan nilai koefisien uji t sebesar 5,36 untuk variabel persepsi kepercayaan. Untuk persepsi kemudahan 4,28 hasil uji t dan 3,97 untuk persepsi pemanfaatan, dengan nilai sig. masing-masing sebesar  $0,00 < 0,05$  dengan tingkat signifikansi 5% (0.05). Adapun kontribusi nilai Adjusted R Square sebesar 0,70 atau 70% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan dengan variabel persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi pemanfaatan, kemudian sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurholik pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap pemasaran produk Perbankan Syariah”. Islam merupakan agama yang universal karena permasalahan yang dibahas menyeluruh pada sendi kehidupan, baik

tentang ibadah, syari'ah, maupun akhlak. Pembahasan dalam Islam meliputi semua aspek dalam kehidupan manusia. Namun manusia itulah yang kurang memperhatikan dan kurang mendalami intisari dari al-Qur'an dan as-Sunnah, sehingga beranggapan bahwa Islam hanya terkait dengan masalah ritual saja. Syari'ah Islam merangkum semua aspek kehidupan, baik ibadah maupun muamalah. Dari latar belakang tersebut penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: (1) Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap pemasaran produk perbankan syariah? (2) Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap pemasaran produk perbankan syariah di BRI Syariah KCP Serang?. Tujuan dari penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap pemasaran produk perbankan syariah dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap pemasaran produk perbankan syariah di BRI Syariah KCP Serang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya: observasi dan kuesioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, korelasi pearson product moment, uji hipotesis, uji signifikan dan koefisien determinan. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan SPSS 16.0 analisis koefisien sederhana diperoleh nilai  $r = 0,702$ . Berdasarkan tabel interpretasi  $0,60 - 0,799$  maka terdapat hubungan kuat dan positif dengan perbandingan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel  $0,702 > 0,285$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Artinya antara teknologi informasi dengan pemasaran produk perbankan syariah mempunyai hubungan positif dan signifikan sebesar 0,702. Berdasarkan pengujian hipotesis teknologi informasi dengan pemasaran produk perbankan syariah diperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $6,837 > 2,011$ ) atau dengan probabilitas  $0,05 > 0,000$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ini menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap pemasaran produk perbankan syariah. Dan dari hasil koefisien determinan 49,3% artinya teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap pemasaran produk perbankan syariah sebesar 49,3% dan sisanya 50,3% ditentukan oleh variabel lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Agung Dwi Susilo pada tahun 2016 yang berjudul “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual pada sektor Perbankan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yang di jelaskan dengan indikator faktor sosial, affect, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap kinerja individu pada karyawan BRI cabang Temanggung. Selain itu juga bertujuan untuk memberikan bukti empiris adanya hubungan yang positif antara pemanfaatan teknologi informasi melalui indikator faktor sosial, affect, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap kinerja individu karyawan BRI cabang Temanggung. Penelitian ini menggunakan populasi karyawan BRI cabang Temanggung. Sampel yang

digunakan berjumlah 65 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor sosial, affect, dan kesesuaian tugas secara tidak signifikan berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Hal itu berarti bahwa kondisi lingkungan dan perasaan pengguna yang tidak mendukung. Konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa teknologi informasi berguna untuk masa yang akan datang. Sedangkan kompleksitas dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini karena keadaan lingkungan perusahaan yang kurang mendukung pemanfaatan serta individu yang merasa kesulitan dalam penggunaan teknologi informasi.

Penelitian yang dilakukan Arius Juliansyah pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking” memiliki rumusan masalah, apakah teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap minat nasabah menggunakan internet banking?, apakah kemudahan berpengaruh Signifikan secara Parsial terhadap minat nasabah menggunakan internet banking?, Apakah risiko berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap minat nasabah menggunakan internet banking?, selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan daya guna kenyamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat



nasabah untuk menggunakan internet banking pada BNI Syari'ah Kota Palembang, menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di BNI Syari'ah kota Palembang, dan menjelaskan variabel yang lebih dominan terhadap penggunaan internet banking. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori teknologi informasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan nasabah terhadap internet banking, secara signifikan dominan dipengaruhi oleh kemudahan dan fitur layanan, secara tidak langsung teknologi informasi dan risiko juga mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking.

Penelitian yang dilakukan Dewi Berlian Harahab pada tahun 2017 yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah" bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Aksara dan untuk mengetahui Bank Syariah Mandiri berperan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Medan Aksara. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KC Medan Aksara pada pengguna e-channel sebanyak 92 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner, untuk variabel teknologi informasi 6 item pernyataan dan untuk variabel kualitas pelayanan 10 item pernyataan, serta untuk variabel

kepuasan nasabah 6 item pernyataan, semua pernyataan reliabel. Dan untuk data sekunder yang diperoleh berupa data yang berkaitan dengan penggunaan e channel banking dan standar operasional pelayanan pada bagian customer service. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji autokorelasi, uji multikoleniaritas, uji heterokedastisitas, uji determinan, uji t dan uji f dengan bantuan SPSS versi 15.0. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tingkat signifikan dari teknologi informasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $7,302 > 1,986$ . Tingkat signifikan dari kualitas layanan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,199 > 1,986$ . Dari uji determinasi diketahui bahwa besarnya presentase pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 0,616 atau 61,6%. Artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

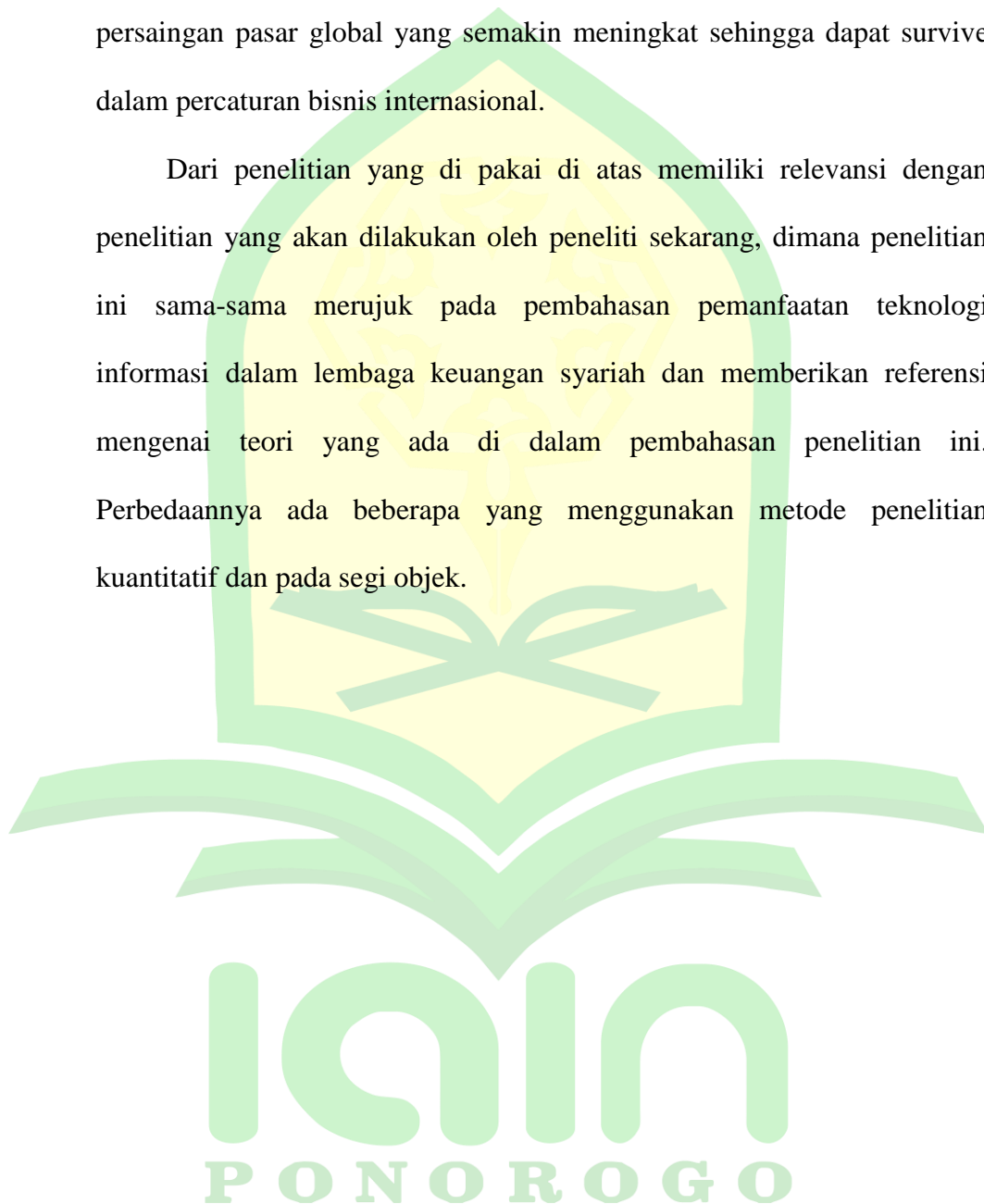
Aan Ansori (2017) dalam jurnal nasional yang berjudul “Penerapan *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem informasi manajemen pada penerapan e-banking pada bank syariah yang sekarang ini marak menggunakan produk dalam bentuk digital yang berada dalam genggaman tangan berupa gadget atau smartphone. Geliat ekonomi islam

yang makin berkembang telah diadopsi ke dalam kerangka besar kebijakan ekonomi di Indonesia. Bank Indonesia sebagai otoritas perbankan telah menetapkan Indonesia sebagai salah satu pilar perbankan syariah yang dapat menyangga dengan dual-banking system dan mendorong pangsa pasar bank-bank syariah yang lebih lebar mengembangkan sayapnya dalam dunia industri digital perbankan. Perbankan yang berlandaskan syariah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Dalam melakukan kegiatannya, perbankan syariah bekerja sama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada di perbankan. Sudah menjadi sesuatu yang sangat relatif bila dikatakan bahwa sebuah aplikasi teknologi perbankan syariah itu baik atau lebih baik dari aplikasi yang lain.

Amin Wahyudi (2009) dalam jurnal nasional yang berjudul "Penggunaan Teknologi Informasi di Dunia Bisnis dan Perbankan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan manfaat teknologi informasi di dunia bisnis dan perbankan. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya pertukaran atau transaksi bisnis baik barang maupun jasa melalui media elektronik internet tersebut. Penguasaan teknologi yang tepat, selain akan menurunkan biaya operasional juga bisa meningkatkan pelayanan, sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan yang akan meningkatkan kepercayaan di dalam bisnis. Selain itu yang harus diperhatikan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah adalah dengan

menjamin bahwa sistem Teknologi Informasi yang digunakan adalah benar-benar aman. Untuk itu penguasaan terhadap perkembangan Teknologi Informasi harus senantiasa ditingkatkan dalam menghadapi persaingan pasar global yang semakin meningkat sehingga dapat survive dalam percaturan bisnis internasional.

Dari penelitian yang di pakai di atas memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang, dimana penelitian ini sama-sama merujuk pada pembahasan pemanfaatan teknologi informasi dalam lembaga keuangan syariah dan memberikan referensi mengenai teori yang ada di dalam pembahasan penelitian ini. Perbedaannya ada beberapa yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pada segi objek.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di BRI Syariah KCP Blitar.<sup>1</sup> Sedangkan pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami. Dalam hal ini peneliti sebagai narasumber secara langsung di BRI Syariah KCP Blitar untuk melakukan wawancara langsung kepada pihak bank sehingga dapat menghasilkan data-data yang peneliti inginkan baik berupa data lisan atau tertulis.

#### B. Lokasi/Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 1 Oktober 2019 sampai dengan 30 Oktober 2019 dan dilanjutkan pada tanggal 5 Mei 2020 sampai 5 Juni 2020. Adapun tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah Bank Umum Syariah. Bank Umum Syariah yang digunakan yaitu Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar yang beralamat di Jl. Tanjung No. 17, Sukorejo, Kota Blitar, Jawa Timur Telp. (0342) 815522. Alasan kenapa penulis memilih BRI Syariah KCP Blitar sebagai lokasi penelitian karena di

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 205.

BRI Syariah KCP Blitar terdapat salah satu produk pembiayaan yang paling potensial, yaitu produk KUR. Banyak nasabah yang memiliki latar belakang pengusaha tertarik dengan produk yang di tawarkan oleh para AOM (*Account Officer Micro*).

### C. Data dan Sumber Data

#### 1. Data

Data yang dibutuhkan penulis untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 2 data, yaitu:

a. Pemanfaatan *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*) dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar. Pemanfaatan ini meliputi :

- 1) Fasilitas *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*).
- 2) Pengguna *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*).
- 3) Peran *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*).
- 4) Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan internet banking dan sms banking.

b. Pemanfaatan *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar. Pemanfaatan ini meliputi :

- 1) Fasilitas *Mobile Banking* (BRIS Online).
- 2) Pengguna *Mobile Banking* (BRIS Online).
- 3) Peran *Mobile Banking* (BRIS Online) .

- 4) Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan *mobile banking* (BRIS Online).

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis:

### a. Data Primer

Sumber dari data primer dalam penelitian ini penulis peroleh secara langsung di BRI Syariah KCP Blitar melalui wawancara dan dokumentasi. Data primer ini merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>2</sup>

### b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah referensi pustaka, yaitu: referensi yang memuat berbagai informasi tertulis dari data-data yang diperoleh di BRI Syariah KCP Blitar. Selain itu penulis juga menggunakan berbagai sumber pustaka berupa buku-buku, atau informasi-informasi lain yang dimiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat penulis sebagai pendukung kelengkapan data

## D. Teknik Pengumpulan Data

Data-data dalam penelitian ini penulis peroleh melalui metode:

### 1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mencari data atau informasi dari buku-buku,

---

<sup>2</sup> Syaifuddin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 91.

catatan-catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan yang lainnya.<sup>3</sup> Dokumentasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai proses penelitian di BRI Syariah KCP Blitar dan tempat usaha mikro “Alif Fotocopy” milik pak Nanang Dwi Widodo.

Pengumpulan data melalui dokumentasi ini merupakan sumber yang cukup bermanfaat karena telah tersedia sehingga relatif mudah memperolehnya dan merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan dari situasi dan kondisi yang sebenarnya. Dokumentasi ini dimaksudkan sebagai metode pengumpulan data yang bersifat dokumenter yang terdapat di BRI Syariah KCP Blitar.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.<sup>4</sup>

Alwasilah menjelaskan bahwa ada lima langkah penting dalam melakukan wawancara, yaitu: (a) menentukan siapa yang akan diinterview; (b) menyiapkan bahan-bahan interview; (c) langkah-langkah pendahuluan; (d) mengatur kecepatan menginterview dan

---

<sup>3</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2010), 115.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 231.



mengupayakan agar produktif; (e) mengakhiri interview.

Berdasarkan langkah-langkah yang dikemukakan Alwasilah di atas, maka langkah awal yang peneliti lakukan ialah menentukan siapa-siapa saja yang akan diwawancarai. Wawancara ini dilakukan dengan karyawan BRI Syariah KCP Blitar yaitu bagian AOM (Account Officer Micro) dan CS (Customer Service).

Setelah responden ditentukan, selanjutnya peneliti menyusun pedoman wawancara sebagai acuan dalam mengumpulkan data melalui metode wawancara. Pedoman wawancara juga akan memandu peneliti untuk tidak keluar dari focus penelitian. Sebelum melakukan wawancara, peneliti juga melakukan kesepakatan dengan responden mengenai waktu dan tempat untuk wawancara. Hasil dari wawancara tersebut kadang-kadang dapat dicatat langsung di depan responden, dan kadang-kadang tidak perlu dicatat. Hal ini untuk menghindari kekakuan dan menimbulkan kesan seolah-olah peneliti mencari-cari kesalahan terhadap orang yang diwawancarai. Oleh karena itu peneliti perlu mengetahui hal-hal mana saja yang bisa dicatat secara langsung, dan mana hal-hal yang tidak perlu dicatat secara langsung.

Data yang diperoleh dari wawancara tersebut bersifat verbal dan nonverbal. Data verbal merupakan hasil percakapan atau tanya jawab, sedangkan data nonverbal merupakan bahasa tubuh atau gerak-gerik responden yang diperhatikan oleh peneliti. Wawancara ini dilakukan untuk melengkapi data-data hasil observasi. Wawancara dilakukan

terhadap subyek penelitian. Wawancara yang dilakukan atau diarahkan untuk menanyakan permasalahan-permasalahan seputar pertanyaan penelitian dalam rangka memperjelas data atau informasi yang tidak jelas pada saat observasi.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai pemanfaatan dalam pendampingan nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar. Agar peneliti mudah untuk mendapatkan informasi, maka peneliti berusaha membina hubungan baik dengan responden.

#### **E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Uji keabsahan sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi keaslian dan keandalan serta tingkat kepercayaan data yang telah terkumpul. Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>5</sup>

Triangulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti yaitu membandingkan serta memeriksa kembali suatu informasi yang didapat dari dua narasumber atau informan, yaitu bagian AOM (*Account Officer Micro*) dan CS (*Customer Service*)

#### **F. Teknik Analisis Data**

---

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Sigma, 1996), 330.

Analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menguraikan data yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan dan mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam hal analisis data kualitatif, dalam bukunya Sugiyono menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Metode analisis data yang penulis gunakan adalah metode induktif. Analisis data induktif adalah analisis atas data spesifik dari lapangan menjadi unit-unit dilanjutkan dengan kategorisasi.<sup>6</sup> Secara rinci, langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Peneliti telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menemukan fokus penelitian. Peneliti telah melakukan analisis terhadap beberapa sumber penelitian terdahulu seperti tesis, jurnal, dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan di berbagai daerah tentang pemanfaatan teknologi informasi.

---

<sup>6</sup> Aji Damanuri, *Metode Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: Stain Po Press, 2010), 153.

Analisis ini diharapkan dapat memberikan sedikit gambaran tentang masalah yang akan dikaji oleh peneliti.

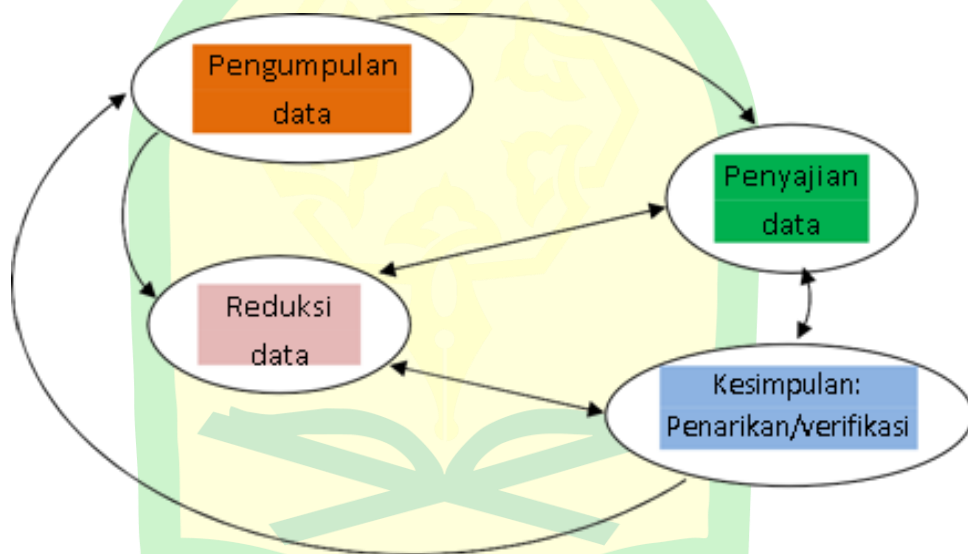
## 2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles and Huberman

Analisis data selama dilapangan dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Secara sederhana dapat digambarkan analisa penelitian melalui beberapa langkah yaitu: peneliti membuat catatan-catatan hasil observasi baik yang intensif, partisipatif maupun gambaran yang kausal. Catatan ini segera dibuat diskripsi untuk menggambarkan masalah yang diteliti dari penampakan kasat mata baik dari sisi tindakan sosial yang dilakukan maupun dari sisi pengaruh situasi sosial dan lingkungan fisik yang terjadi. Gambaran ini memberikan panduan kepada peneliti kerangka analisa untuk melakukan rekonstruksi; membuat kategori dan konsep, melakukan interpretasi dan menjelaskan posisi serta lingkungan yang melengkapinya. Dari deskripsi ini dikaji struktur dalam melandasi, yakni dari pengalaman subyektif (psikologis, idiologis, dan sosial budaya) partisipan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman). Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut ini.

**Gambar 1.1 Komponen-komponen analisis data (Miles dan Huberman)**



Kegiatan utama analisis data merupakan proses siklus yang interaktif, Peneliti harus siap bergerak diantara empat "poros" kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak balik diantara kegiatan reduksi, dan penyajian, serta penarikan kesimpulan / verifikasi.

### 3. Penyajian Data.

Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif dalam bentuk teks naratif. Dalam hal ini Miles dan Huberman, menyatakan *"the most frequent form of display data for qualitative research that in the past been narrative text"* yang paling sering digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

#### 4. Reduksi Data

Setelah data dan informasi diperoleh dari lapangan direduksi, kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan reduksi data yaitu menyajikan data secara jelas dan singkat. Penyajian data pertama kali dilakukan bagian demi bagian, kemudian dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya disajikan dalam bentuk deskripsi dan interpretasi sesuai data yang diperoleh dari lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, melihat hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

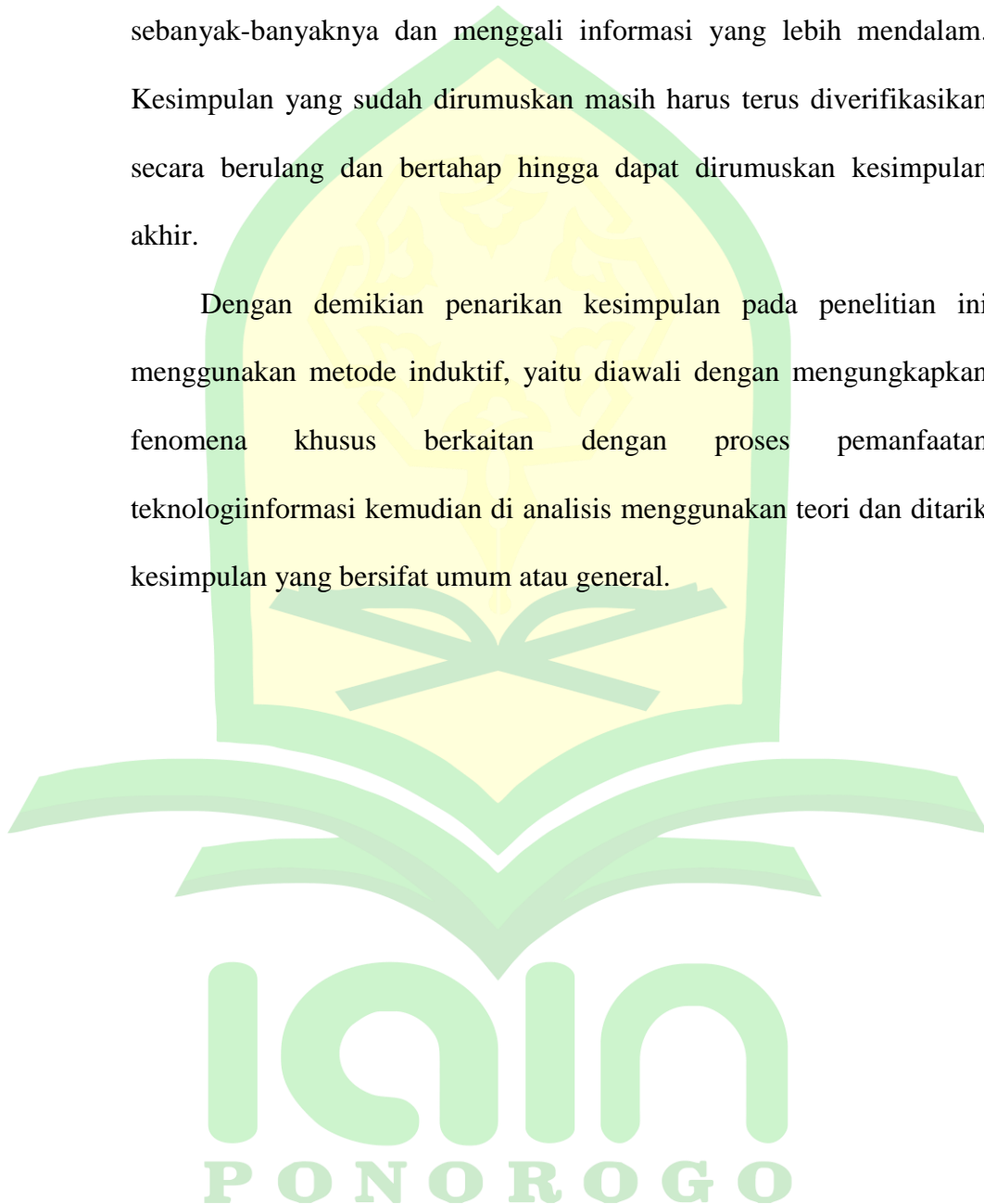
Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

#### 5. Penarikan Kesimpulan

Sebagai langkah akhir proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, hal ini dimaksudkan untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan. Kesimpulan ini dirumuskan dalam bentuk pernyataan singkat agar mudah dipahami dengan mengacu kepada

tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Proses analisis data berlangsung terus-menerus selama kegiatan penelitian dilakukan. Untuk mencapai pada suatu kesimpulan, peneliti berusaha mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dan menggali informasi yang lebih mendalam. Kesimpulan yang sudah dirumuskan masih harus terus diverifikasi secara berulang dan bertahap hingga dapat dirumuskan kesimpulan akhir.

Dengan demikian penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif, yaitu diawali dengan mengungkapkan fenomena khusus berkaitan dengan proses pemanfaatan teknologi informasi kemudian di analisis menggunakan teori dan ditarik kesimpulan yang bersifat umum atau general.



## BAB IV

### DATA DAN ANALISA

#### A. Gambaran umum BRI Syariah KCP Blitar

##### 1. Sejarah BRI Syariah KCP Blitar

Berawal dari akuisisi BRI terhadap bank Jasa Arta pada Desember 2007, dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia melalui surat no 10/67/kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008, maka pada tanggal 17 November 2008 bank BRI Syariah secara resmi beroperasi, kemudian BRI Syariah merubah usaha kegiatan yang semula beroperasi secara konvensional diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan pelayanan finansial, pelayanan prima, dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

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 Raharjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>BRI Syariah, "Sejarah BRI Syariah," dalam <http://BRISyariah.co.id/>, (diakses pada tanggal 28 Mei 2020, jam 19.10).



**Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah (SPS Februari 2020)**

<b>Tabel Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah – SPS Februari 2020</b> <i>(Individual Sharia Banking Network-February 2020)</i>				
<b>Kelompok Bank</b>	<b>KPO/KC</b>	<b>KCP/UPS</b>	<b>KK</b>	<b>Group Of Banks</b>
	<b>HOO/BO</b>	<b>SBO/SSU</b>	<b>CO</b>	
<b>Bank Umum Syariah</b>	<b>480</b>	<b>1.248</b>	<b>197</b>	<b>Sharia Commercial Bank</b>
1. PT. Bank Aceh Syariah	26	89	27	1. PT. Bank Aceh Syariah
2. PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	13	28	5	2. PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah
3. PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57	3. PT. Bank Muamalat Indonesia
4. PT. Bank Victoria Syariah	9	4	-	4. PT. Bank Victoria Syariah
5. PT. Bank BRI Syariah	53	218	12	5. PT. Bank BRI Syariah
6. PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2	6. PT. Bank Jabar Banten Syariah
7. PT. Bank BNI Syariah	68	215	14	7. PT. Bank BNI Syariah
8. PT. Bank Syariah Mandiri	129	427	53	8. PT. Bank Syariah Mandiri
9. PT. Bank Mega Syariah	27	34	5	9. PT. Bank Mega Syariah
10. PT. Bank Panin Dubai Syariah	13	4	-	10. PT. Bank Panin Dubai Syariah
11. PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	11. PT. Bank Syariah Bukopin
12. PT. BCA Syariah	14	13	18	12. PT. BCA Syariah
13. PT. Bank Tabungan Penalunan Nasional Syariah	1	-	-	13. PT. Bank Tabungan Penalunan Nasional Syariah
14. PT. Maybank Syariah Indonesia	24	2	-	14. PT. Maybank Syariah Indonesia

**Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2020, Otoritas Jasa Keuangan**

Saat ini BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan jaringan kantor yang dimiliki. Setelah bank Mandiri Syariah diurutan pertama dan bank BNI Syariah diurutan kedua. Dengan terfokus pada segmen menengah kebawah, BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

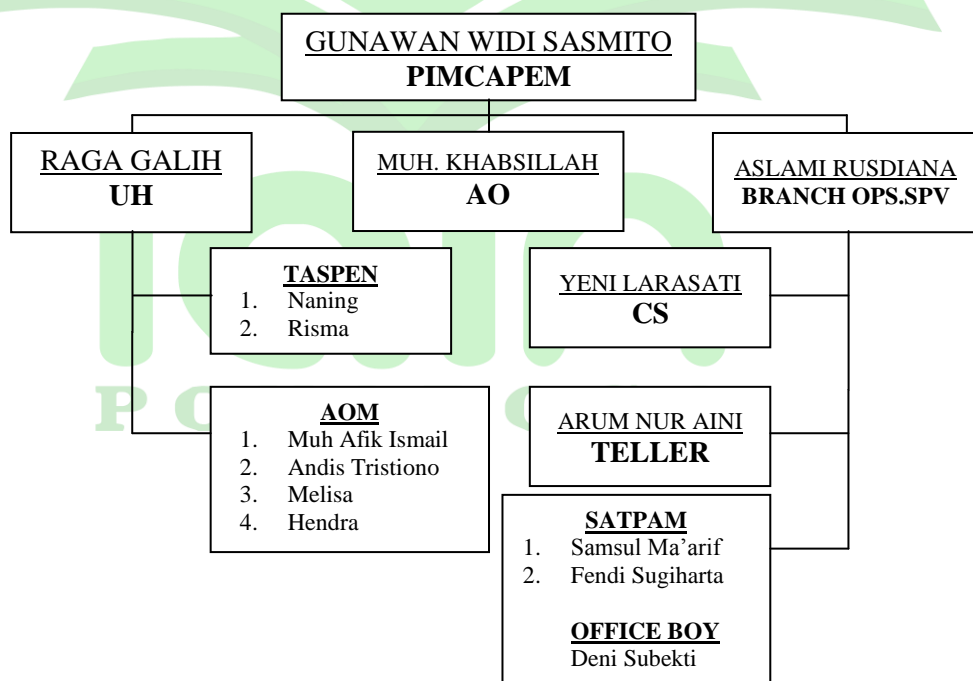
BRI Syariah KCP Blitar merupakan salah satu bank syariah yang berada di kota Blitar. BRI Syariah KCP Blitar berdiri pada tanggal 23 Juni

2013 yang beralamatkan di jalan Tanjung NO. 17 Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

2. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Blitar

BRI Syariah KCP Blitar memiliki struktur organisasi yang menjadi bagian penting dalam menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi agar lebih terstruktur dan sistematis sesuai dengan tanggung jawab masing-masing posisi. Struktur inilah yang nantinya akan mempermudah bank dalam operasional karena secara tugas pokok dan fungsi masing-masing SDM yang ada di dalamnya sudah jelas. Di BRI Syariah KCP Blitar terdapat pimpinan cabang pembantu (PIMCAPEM), *unit financing officer* (UH), *account officer* (AO), *branch ops, spv* (BOS), *teller, customer service* (CS), *account officer mikro* (AOM), Satpam, dan *office boy* (OB). Agar lebih jelas penulis akan memberikan tabel struktural organisasi di BRI Syariah KCP Blitar :

**Tabel 1.2 Struktural Organisasi BRI Syariah KCP Blitar**



3. Produk-produk BRI Syariah KCP Blitar

a. Produk penghimpunan terdiri dari :

- 1) Deposito BRI Syariah iB
- 2) Tabungan Faedah BRI Syariah iB
- 3) Tabungan Haji BRI Syariah iB
- 4) Tabungan Pensiun BRI Syariah iB
- 5) Simpanan Pelajar BRI Syariah iB
- 6) Produk TabunganKu

b. Produk penyaluran dana terdiri dari:

- 1) KMF (Kepemilikan Multi Faedah) Purna BRI Syariah iB
- 2) KMF (Kepemilikan Multi Faedah) Pra Purna BRI Syariah iB
- 3) KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB
- 4) KMG (Kepemilikan Multi Guna) Purna BRI Syariah iB
- 5) KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRI Syariah iB
- 6) KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB
- 7) SME 200-500 BRI Syariah iB
- 8) Mikro BRI Syariah iB, dibagi lagi menjadi :
  - a) Mikro 25 iB
  - b) Mikro 75 iB
  - c) Mikro 200 iB dan
  - d) KUR (Kredit Usaha Rakyat)

c. Produk jasa layanan sebagai berikut:

- i. Transfer

- ii. SMS Banking
- iii. Kliring
- iv. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
- v. Jual beli valuta asing (*sharf*)

## **B. Data**

### **1. Pemanfaatan *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*) dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar**

Bank menyediakan layanan *Elektronic Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan. Selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan *E-Banking*, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, handphone, dan telepon. Seperti yang disampaikan Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar sebagai berikut :

“*E-Banking* sendiri sengaja dihadirkan oleh Bank BRI Syariah untuk memenuhi dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Hal tersebut sangat membantu nasabah, efektifitas dan mudahnya bertransaksi membuat nasabah lebih memilih untuk menggunakan *E-Banking*. “<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

Sedangkan menurut Ibu Aslami Rusdiana selaku *Branch Ops.Spv (BOS)* di BRI Syariah KCP Blitar juga menjelaskan :

“*E-Banking* di BRI Syariah KCP Blitar semua ada terkhusus *internet banking* dan *sms banking*, hal ini sangat penting sekali untuk diketahui dan digunakan oleh nasabah, karena memang sangat membantu dalam proses transaksi dan untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan tanpa harus berkunjung ke bank.”<sup>3</sup>

a. Fasilitas *E-Banking (Internet Banking dan Sms Banking)*

*E-Banking* atau *Electronic Banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. Tujuan dari *E-Banking* adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, dan memberikan keamanan bertransaksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada.

Fasilitas *Elektronik Banking* yang ditawarkan dewasa ini dibagi menjadi tiga bagian dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang menggunakan media yang berbeda. Masing-masing bagian memiliki kelebihan tersendiri. Mengenai fasilitas yang ditawarkan dari masing-masing media *Elektronik Banking*, seperti *Internet Banking dan SMS Banking*, seperti dan media lainnya yang menggunakan fungsi elektronik. Dengan menggunakan komputer kita yang terhubung ke

---

<sup>3</sup> Aslami Rusdiana, Wawancara, 14 Mei 2020

internet untuk digunakan sebagai sarana untuk melakukan aktifitas perbankan seperti informasi saldo, informasi rekening, transfer dana dan perbayaran-pembayaran. Seperti yang disampaikan Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar sebaga berikut :

“Fasilitas diberikan *E-Banking* terkhusus *Internet Banking* dan *SMS Banking* bisa membantu nasabah bertransaksi, dalam *internet banking* ada transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi tukar, pembayaran tagihan, dan pembelian. Sedangkan dalam *SMS Banking* hampir sama dengan *internet banking* cuma fasilitas didalamnya lebih sedikit”<sup>4</sup>

Menurut Melisa selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar juga menjelaskan :

“Fasilitas *Internet Banking* dan *SMS Banking* banyak juga sih, tetapi kayaknya terlalu ribet ya kalau digunakan di zaman sekarang, karena setiap transaksi seperti *SMS Banking* harus menghafal format-format pesan di setiap transaksinya. Fasilitas yang diberikan kurang relevan di zaman sekarang”<sup>5</sup>

Hasil dari Wawancara di atas, *Internet Banking* dan *SMS Banking* juga memiliki fasilitas yang banyak untuk kebutuhan nasabah. akan tetapi dikarenakan adanya perkembangan zaman yang semakin maju, mekanisme atau teknis yang harus diterapkan nasabah masih terlalu ribet. Masih kurang sederhana.

---

<sup>4</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

<sup>5</sup> Melisa, Wawancara, 14 Mei 2020

b. Pengguna *Internet Banking dan SMS Banking*

Menurut Ibu Aslami Rusdiana selaku *Branch Ops.Spv (BOS)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Pengguna *internet banking* dan *sms banking* hanya 10% dari keseluruhan total nasabah yang ada di BRI Syariah KCP Blitar, hal ini dikarenakan rumitnya registrasi dan di *SMS banking* memerlukan pulsa untuk biaya disetiap transaksinya, untuk biayanya Rp.2000 pulsa per transaksi ji, selain itu hadirnya HP android membuat nasabah beralih ke *Mobile Banking*. Biasanya *internet banking* dan *sms banking* digunakan oleh orang-orang tua yang notabennya tidak menggunakan android.”<sup>6</sup>

Sedangkan menurut Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar dia juga menjelaskan :

“Pengguna *internet banking* dan *sms banking* sangat minim ya. Kemudahan bertransaksi sekarang sudah beralih ke *mobile banking* ji. Yaitu dengan aplikasi BRIS Online. Jadi bisa dibilang sangat minim sekali. Kemungkinan besar digunakan oleh kalangan manula. Selain itu pembayaran di setiap transaksinya pakai pulsa, padahal orang-orang sekarang lebih mementingkan paketan internet daripada pulsa.”<sup>7</sup>

Dari hasil wawancara diatas, Pengguna *internet banking* dan *sms banking* sangat minim, biasanya hanya dari kalangan orang tua yang

---

<sup>6</sup> Aslami Rusdiana, Wawancara, 14 Mei 2020

<sup>7</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

kurangnya informasi mengenai perkembangan zaman.

- c. Peran *internet banking* dan *sms banking* dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR

Menurut Andis selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Peran *internet banking* dan *sms banking* dalam pembayaran angsuran KUR ya, kayaknya minim banget ji, karena sudah adanya pergeseran zaman, dimana hari ini kebanyakan sudah beralih ke *mobile banking*. Lagipula *internet banking* dan *sms banking* terlalu ribet kalo di gunakan di zaman yang sudah serba instan ini.”<sup>8</sup>

Menurut Hendra selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar juga menjelaskan :

“Kalo untuk dalam mengangsur KUR, daripada menggunakan *internet banking* dan *sms banking* nasabah cenderung memilih datang langsung ke bank sih. Ya karena agak ribet juga kalo menggunakan *internet banking* dan *sms banking*.”<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara diatas, Peran *internet banking* dan *sms banking* dalam meningkatkan pembayaran angsuran KUR juga begitu minim, karena ada mekanisme yang terlalu mempersulit nasabah apabila dipakai di era sekarang. Terkadang nasabah cenderung memilih datang ke bank dari pada menggunakan *internet banking* dan *sms banking* untuk

---

<sup>8</sup> Andis, Wawancara, 14 Mei 2020

<sup>9</sup> Hendra, Wawancara, 15 Mei 2020



melakukan pembayaran angsuran KUR.

- d. Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan *internet banking* dan *sms banking*.

Menurut Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar dia menjelaskan :

“Kalo dari aku sendiri ya ji sebagai *Customer Service*, biasanya aku mengenalkan atau melakukan pendampingan *internet banking* dan *sms banking* kepada nasabah waktu mereka datang ke bank. Karena memang tempat tugasku dibank. Tetapi pengenalan atau pendampingan mengenai *internet banking* dan *sms banking* sekarang jarang aku lakukan karena sudah ada *mobile banking* yaitu BRIS Online yang lebih praktis. Sebenarnya masih ada yang menanyakan terkait *internet banking* dan *sms banking* tapi hanya sedikit.”<sup>10</sup>

Sedangkan menurut Andis selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Temen-temen AOM sekarang jarang yang mengenalkan *internet banking* dan *sms banking* ke nasabah, ya karena memang sudah tidak relevan.”<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara diatas, pendampingan yang dilakukan dari pihak bank untuk mengenalkan *internet banking* dan *sms banking* kepada nasabah sudah jarang dilakukan, karena memang sudah hadir teknologi

---

<sup>10</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 26 Mei 2020.

<sup>11</sup> Andis, Wawancara, 26 Mei 2020

informasi perbankan yang baru yaitu BRIS Online.

## **2. Pemanfaatan *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar**

*Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Media komunikasi yang dapat digunakan adalah telepon seluler atau ponsel. Dengan fasilitas ini, setiap orang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana dan kapan saja. Seperti yang disampaikan Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar sebagai berikut :

“*Mobile Banking* di BRI Syariah KCP Blitar ada ji, namanya BRIS Online. Aplikasi BRIS Online bisa di dapatkan di Play Store untuk HP android dan Apps Store untuk HP Iphone, aplikasi BRIS online sengaja dihadirkan karena melihat sudah tidak relevannya *Internet Banking* dan *SMS Banking* membuat BRI Syariah membuat aplikasi *mobile banking* yaitu BRIS Online”<sup>12</sup>

### a. Fasilitas *Mobile Banking* (BRIS Online)

*Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking*, nasabah dapat

---

<sup>12</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

menggunakan 24 jam tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal.

Dibandingkan layanan *Internet Banking* dan *SMS Banking*, *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *M-Banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobiltas. Dengan satu sentuhan, *M-Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Kebermanfaatan dari layanan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Lebih jauh, *mobile banking* menciptakan nilai transaksi nasabah bank sebagai *channel* penyampaian jasa nirkabel (wireless)

Menurut Ibu Aslami Rusdiana selaku *Branch Ops.Spv (BOS)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Kalo berbicara fasilitas di BRIS Online sangat banyak sekali jii, ada portofolio yang di dalamnya ada daftar tabungan, deposito, dan pembiayaan, selanjutnya ada BRIS Pay, ada transfer yang bisa ke sesama BRIS mupun ke beda Bank, ada Transfer terjadwal dan ada juga jadwal kapan harus mengangsur pembiayaan, ada juga fasilitas pembelian seperti pulsa, token, internet, selanjutnya ada investasi, top up dan penagihan, semua fasilitas itu diharapkan dapat membantu nasabah dalam mempermudah transaksi yang efektif dan efisien”<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Aslami Rusdiana, Wawancara, 14 Mei 2020

Sedangkan menurut Melisa selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Kalo di BRIS Online ada fasilitas transaksi finansial dan non finansial, kalo transaksi finansial meliputi transfer, pembayaran, pembelian, dan top up, sedangkan transaksi non finansial meliputi informasi saldo, informasi mutasi, ganti pin, dan cek historis transaksi”<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara diatas, fasilitas yang disediakan di *mobile banking* yaitu di aplikasi BRIS Online sangat menawarkan kemudahan bertransaksi bagi nasabah, fitur yang ditawarkan pun begitu lengkap dan relevan untuk dipakai. Meliputi, portofolio (tabungan, deposit, dan pembiayaan), BRIS Pay, transfer (Kesesama dan beda bank), pembelian (Pulsa, token, paketan internet), top up (OVO, GOPAY, Paytren, Link Aja), investasi (SBSN dan Deposit), dan tagihan/pembayaran (listrik, internet, tv digital, pendidikan, asuransi, tiket, bukalapak, tokopedia, BPJS, pelunasan Haji, PDAM, dan E-Samsat).

b. Pengguna *Mobile Banking* (BRIS Online)

Menurut Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar dia menjelaskan :

“La kalo pengguna BRIS Online banyak ji dari pada *internet banking* dan *SMS banking*, karena ini sudah era digital, memudahkan nasabah, bisa dibawa kemana-mana, dan lebih

---

<sup>14</sup> Melisa, Wawancara, 14 Mei 2020

efisien. Kalo pengguna BRIS Online ini biasanya digunakan oleh nasabah yang masih muda, dewasa, dan orang tua, biasanya mereka yang jiwa konsumtifnya tinggi dan kebutuhan transaksinya yang lebih, jadi kalo hanya seperti mau cek saldo atau cetak mutasi tidak perlu ke bank. ”<sup>15</sup>

Sedangkan menurut Ibu Aslami Rusdiana selaku *Branch Ops.Spv (BOS)* di BRI Syariah KCP Blitar, dia menjelaskan :

“Pengguna BRIS Online sudah mencapai 80% dari keseluruhan nasabah yang ada di BRI Syariah KCP Blitar. Hal tersebut dikarenakan kemudahan BRIS Online dalam membantu nasabah untuk bertransaksi. Efektif dan efisien BRIS Online menjadikan BRIS Online sebagai *E-Banking* yang paling banyak digunakan oleh nasabah. hal itu juga bisa kita lihat dari nasabah yang hadir setiap harinya di bank, kebanyakan nasabah tua yang datang dan padahal transaksi yang dilakukan transaksi sederhana seperti transfer dan pembayaran, padahal itu semua bisa dilakukan melalui BRIS Online. Selain itu di BRIS Online setia nasabah melakukan transaksi itu akan ada repotnya, jadi jejak transaksi nasabah ada terus bahkan sampai umurnya 3 tahun sebelumnya”<sup>16</sup>

Hasil dari wawancara di atas, mayoritas nasabah BRI Syariah

KCP blitar menggunakan BRIS Online. Hal tersebut karena nasabah

---

<sup>15</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

<sup>16</sup> Aslami Rusdiana, Wawancara, 14 Mei 2020

dapat merasakan kemudahan dan banyaknya fitur yang disediakan oleh aplikasi BRIS Online. Tingkat efisiensi yang tinggi dan efektifitas membuat nasabah beralih ke BRIS Online ini

- c. Peran *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR

Menurut Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar dia menjelaskan :

“BRIS Online sangat membantu sekali bagi nasabah terkusus yang melakukan pembiayaan KUR, karena di dalam aplikasi BRIS Online nasabah bisa melihat informasi mengenai pembiayaan, jadi nasabah tau jatuh temponya kapan, angsurannya kapan, kurangan angsuran berapa, jadi di *mobile banking* menyediakan informasi pembiayaan yang lengkap.”<sup>17</sup>

Sedangkan menurut Ibu Aslami Rusdiana selaku *Branch Ops.Spv (BOS)* di BRI Syariah KCP Blitar, dia menjelaskan :

“BRIS Online bisa banget berperan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR, karena fasilitas-fasilitas pembayaran angsuran KUR sudah tersedia di dalamnya.”<sup>18</sup>

Sedangkan menurut melisa selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

“Dalam menunjang mekanisme pembayaran angsuran KUR, sekarang nasabah tidak perlu resah lagi, mungkin dikarenakan

---

<sup>17</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 14 Mei 2020.

<sup>18</sup> Aslami Rusdiana, Wawancara, 14 Mei 2020

jarak yang jauh dari rumah ke bank, sekarang nasabah dipermudah dengan adanya BRIS Online. Cuma terkadang sulit juga memperkenalkan BRIS Online di kalangan orang tua”<sup>19</sup>

Hasil dari wawancara di atas, BRIS Online sangat berperan bagi kelancaran pembayaran angsuran KUR bagi bank, karena nasabah sudah dimudahkan dengan banyaknya informasi mengenai pembiayaan di aplikasi BRIS Online, meliputi jadwal angsuran, waktu jatuh tempo, dan jumlah angsuran yang harus di bayar. Selain informasi BRIS Online juga tersedia fasilitas untuk transfer langsung melalui BRIS Online ke rekening nasabah pembiayaan.

d. Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan *mobile banking*.

Menurut Yeni Larasati selaku *Customer Service* BRI Syariah KCP Blitar dia menjelaskan :

“Kalo *mobile banking* aku malah sering memperkenalkan ke nasabah, karena memang keluaran terbaru dari BRI Syariah. Biasanya aku mengenalkan dan mendampingi nasabah waktu jam kerja di bank. Dan banyak kok yang tertarik. Tapi aku hanya mendampingi di wilayah registrasi agar bisa di akses di hp mereka, untuk pemahaman lebih mendalam biasanya didampingi oleh marketingnya mereka masing-masing.”<sup>20</sup>

Sedangkan menurut Andis selaku *Account Officer Micro (AOM)* di BRI Syariah KCP Blitar menjelaskan :

---

<sup>19</sup> Melisa, Wawancara, 14 Mei 2020

<sup>20</sup> Yeni Larasati, Wawancara, 26 Mei 2020.

“Biasanya aku sama temen-temen AOM ngenalinnya waktu ke lokasi nasabah yang melakukan pembiayaan KUR. Cuma untuk registrasi memang harus datang ke bank, mereka harus mengisi formulir dan diregistrasi oleh CS. Dan pasca itu baru kita bisa medampingi sampai bisa .”<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara diatas, pendampingan yang dilakukan dari pihak bank untuk menggunakan *mobile banking* kepada nasabah sudah dilakukan dengan baik, mulai waktu nasabah datang ke bank sampai pendampingan oleh marketing setelah berkunjung dari bank.

### C. Analisa

#### 1. Analisis Pemanfaatan *E-Banking* (*Internet Banking* dan *SMS Banking*) dan Pendampingan Nasabah KUR dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar

Berdasarkan data yang di paparkan sebelumnya, maka langkah selanjutnya adalah penganalisan data berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian di BRI Syariah KCP Blitar. Selanjutnya mengenai *E-Banking* tersebut akan kita ulas sebagai berikut :

##### a. Pemanfaatan *E-Banking*

Dalam menganalisis data mengenai pemanfaatan *E-Banking* di BRI Syariah KCP Blitar ada beberapa indikator yaitu:

---

<sup>21</sup> Andis, Wawancara, 26 Mei 2020



1) Fasilitas *Internet Banking* dan *SMS Banking*

Dari segi fasilitas yang disediakan *E-Banking* sebenarnya cukup memadai seperti fasilitas informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Sedangkan di BRI Syariah KCP Blitar mengungkapkan bahwa Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS. Dalam hal ini bisa diketahui bahwa ada beberapa fasilitas yang perlu menggunakan prosedur yang cukup merepotkan bagi nasabah KUR BRI Syariah KCP Blitar.

2) Pengguna *Internet Banking* dan *SMS Banking*

Dari segi Pengguna layanan *E-Banking*, pengguna disini adalah seseorang yang menggunakan suatu layanan, layanan disini adalah *internet banking* dan *SMS banking*. Di BRI Syariah KCP Blitar pengguna *E-Banking* tersebut sangat minim. karena hari sudah tidak eranya menggunakan layanan tersebut. Biasanya *internet banking* dan *SMS banking* digunakan oleh orang tua yang notabennya masih belum update dengan adanya teknologi informasi terbaru dari bank. Minimnya pengguna *internet banking* dan *SMS banking* salah satunya juga dipengaruhi karena ribetnya mekanisme apabila akan melakukan transaksi. Dan di era serba digital ini nasabah cenderung memilih menggunakan paketan

internet daripada pulsa.

Dilihat dari beberapa indikator di atas dari fasilitas dan pengguna *internet banking* dan *SMS banking*. Pemanfaatan *internet banking* dan *SMS banking* sangat minim dalam membantu meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR. Sebenarnya fasilitas ada akan tetapi pengguna *internet banking* dan *SMS banking* sangat minim dan itu berefek pada ketidaktahuan nasabah akan informasi mengenai pembiayaan KUR.

- b. Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan *internet banking* dan *sms banking*.

Dilihat dari data di atas pendampingan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah untuk menggunakan *internet banking* dan *sms banking* sudah jarang dilakukan. Hal ini dikarenakan sudah munculnya *mobile banking* yaitu BRIS Online sebagai alternatif untuk mengikuti perkembangan zaman dan lebih lengkapnya informasi yang di sediakan.

Berdasarkan paparan di atas dapat dianalisis bahwa layanan *internet banking* dan *SMS banking* yang di berikan BRI Syariah KCP Blitar kepada nasabah itu sama dengan fasilitas yang di paparkan di teori *internet banking* dan *SMS banking* seperti adanya fasilitas transfer, pembayaran, pembelian dan pengecekan. Akan tetapi *internet banking* dan *SMS banking* memiliki kelemahan yang membuat nasabah minim menggunakan layanan tersebut salah satunya yaitu ribetnya proses mekanisme transaksi melalui *internet banking* dan *SMS banking*. Selain

itu dari pihak bank juga sudah jarang melakukan pendampingan ke nasabah untuk menggunakan *internet banking* dan *SMS banking*. Dalam hal ini *internet banking* dan *SMS banking* sangat minim perannya dalam membantu meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR.

## **2. Analisis Pemanfaatan *Mobile Banking* (BRIS Online) dan Pendampingan Nasabah KUR dalam Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran Produk KUR di BRI Syariah KCP Blitar**

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari beberapa informan pihak BRI Syariah KCP Blitar mengungkapkan bahwa dibandingkan layanan *Internet Banking* dan *SMS Banking*, *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan *M-Banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobiltas.

Selain itu dengan satu sentuhan, *M-Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Kebermanfaatan dari layanan *mobile banking* akan meningkatkan kepuasan nasabah. Lebih jauh, *mobile banking* menciptakan nilai transaksi nasabah bank sebagai *channel* penyampaian jasa nirkabel (*wireless*)<sup>22</sup> Selanjutnya mengenai data-data yang sudah dipaparkan akan kami analisa sebagai berikut :

### a. Pemanfaatan *Mobile Banking*

Dalam menganalisis data mengenai pemanfaatan *E-Banking* di BRI Syariah KCP Blitar ada beberapa indikator yaitu:

#### 1) Fasilitas *Mobile Banking* (BRIS Online)

---

<sup>22</sup> Yakub, *Pengantar Sistem Informasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 34.

Fasilitas *Mobile Banking* (BRIS Online) yang ditawarkan oleh BRI Syariah KCP Blitar kepada nasabah sudah sangat lengkap. Hal tersebut terbukti dari beberapa penjelasan dari beberapa karyawan BRI Syariah KCP Blitar. Selain itu dengan lengkapnya fasilitas yang ada di *Mobile Banking* (BRIS Online) juga akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi yang efektif dan efisien.

## 2) Pengguna *Mobile Banking* (BRIS Online)

Pengguna *Mobile Banking* (BRIS Online) di BRI Syariah KC Blitar cukup banyak mencapai angka 80% dari keseluruhan nasabah yang ada di sana. Hal tersebut bisa dibuktikan salah satunya dengan mengamati nasabah yang datang ke bank setiap harinya dan dari laporan beberapa marketing BRI Syariah KCP Blitar.

Dari beberapa indikator analisa di atas bisa kita ketahui bahwa pemanfaatan *mobile banking* di BRI Syariah KCP Blitar sudah sangat baik karena nasabah mendapatkan informasi secara lengkap mengenai pembiayaan kur, seperti jadwal angsuran, kapan jatuh tempo, dan jumlah angsuran yang harus dibayarkan. Hal ini sangat memudahkan nasabah untuk mengetahui informasi seputar pembiayaan yang mereka pakai.

## b. Pendampingan kepada nasabah agar menggunakan *mobile banking* (BRIS Online)

Proses pendampingan yang dilakukan oleh pihak bank agar nasabah dapat mengenal dan menggunakan *mobile banking* BRIS Online sudah

sangat sering dilakukan. Hal ini bisa kita lihat bahwa *mobile banking* BRIS Online tetap banyak penggunaannya dan dianggap relevan untuk zaman sekarang.

Berdasarkan paparan di atas dapat dianalisis bahwa layanan *Mobile Banking* (BRIS Online) yang di berikan BRI Syariah KCP Blitar kepada nasabah itu sama dengan fasilitas yang di paparkan di teori *Mobile Banking* (BRIS Online). *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam hal ini juga menggeser peran *internet banking* dan *SMS banking* dalam memenuhi kebutuhan nasabah, salah satu alasanya yaitu karena perkembangan zaman yang semakin maju. Hal ini didukung dengan adanya pendampingan penuh dari pihak bank kepada nasabah yang membuat *Mobile Banking* (BRIS Online) sangat banyak digunakan oleh nasabah BRI Syariah Blitar dan ini membuat sangat pentingnya peran *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam membantu meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR.



IAIN  
PONOROGO

## BAB V

### PENUTUP

#### e) Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis kemukakan dalam bab-bab sebelumnya, tentang Analisis Upaya Meningkatkan Kelancaran Pembayaran KUR melalui Strategi Pendampingan Teknologi Informasi Perbankan kepada Nasabah (Studi Kasus di BRI Syariah KCP Blitar) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan Teknologi informasi dalam hal ini *internet Banking* dan *SMS banking* dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR sebenarnya bisa membantu hal itu dibuktikan dengan adanya fasilitas untuk proses angsuran KUR, akan tetapi dengan adanya perkembangan zaman, layanan *internet banking* dan *SMS banking* dianggap sudah tidak relevan lagi dipakai di zaman sekarang. Selain mekanisme yang ribet juga ada pembayaran-pembayaran di setiap transaksinya. Bank pun hari ini juga sangat minim memperkenalkan produk ini kepada nasabah karena memang sudah tergeser oleh *mobile banking*. Dalam hal ini minim sekali peran *internet Banking* dan *SMS banking* dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR di BRI Syariah KCP Blitar.
2. Pemanfaatan Teknologi informasi dalam hal ini *Mobile Banking* (BRIS Online) dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR dirasa sangat membantu bank dalam mendampingi nasabah yang

melakukan pembiayaan KUR. Dengan adanya fasilitas seputar informasi pembiayaan KUR. Membuat *Mobile Banking* (BRIS Online) banyak digunakan oleh nasabah BRI Syariah KCP Blitar. Selain itu pendampingan yang baik dari pihak bank kepada nasabah juga menunjang kelancaran dalam proses membayar angsuran KUR. akan tetapi kalangan orang tua masih banyak yang belum tersentuh teknologi informasi ini. Meskipun begitu *Mobile Banking* (BRIS Online) perannya sangat penting dan membantu dalam proses meningkatkan kelancaran pembayaran angsuran KUR di BRI Syariah KCP Blitar.

**f) Saran**

Adapun saran bagi pihak Bank BRI Syariah KCP Blitar sebagai berikut :

1. Mekanisme layanan transaksi di *internet banking dan SMS banking* harusnya disederhanakan lagi dan segala bentuk pembayaran di setiap transaksinya harus diminimalisis. Hal ini agar nasabah yang sudah menginjak usia tua bisa tetap merasakan kemudahan bertransaksi dengan nyaman.
2. Mengingat *Mobile Banking* (BRIS Online) belum menyentuh kalangan tua diharapkan pihak bank dalam hal ini marketing bisa lebih mengenalkan *Mobile Banking* (BRIS Online) kepada nasabah secara menyeluruh, baik kalangan muda, dewasa, dan orang tua. Hal ini pastinya akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi di BRI Syariah KCP Blitar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdurrahman, Lukman. *Valuasi Bisnis Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika, 2019.
- Anwar, Syaifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Damanuri, Aji. *Metode Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: Stain Po Press, 2010.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Sigma, 1996.
- Kadir, Abdul. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi, 2013.
- Andi. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta:., 2003.
- Kasemin, Kasiyanto. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Nurul Badriyah, Oneng. *Total Quality Management Zakat: Prinsip dan Praktik Pemberdayaan Ekonomi*. Jakarta: Wahana Kardofa, 2012.
- Rizal, Samsul. *Perbankan Komputer*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Samsul. Security BRI Syariah KCP Blitar, 24 Oktober 2019.
- Sedarmayanti. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Sobri, Muhammad. *Pengantar Teknologi Informasi Konsep dan Teori*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.



Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharto. *Membangun Masyarakat Membangun Rakyat: Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2005.

Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Sutarbi, Tata. *Analisis Sistem Informasi*. Jakarta: Andi, 2004.

Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Tampubolon, Nelson. *Bijak Ber-ebanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.

### **Skripsi**

Nuridini, Muhammad. "*Analisis Pengaruh Pemberian Modal Kerja, Pelatihan, Dan Pendampingan Terhadap Peningkatan Pendapatan Mustahiq Kota Semarang*". *Skripsi*. Semarang: IAIN Walisongo, 2011.

Lesmana Hadinata, Indra. "*Efektivitas Pendampingan Usaha Mikro Dalam Peningkatan Return Pada Pembiayaan Mudharabah*". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011.

### **Internet**

"13. BBPPKS Makasar, 'Pendampingan sosial dalam Pemberdayaan,' dalam <http://bbppksmks.blogspot.co.id/>, (diakses pada tanggal 8 April 2020, jam 13.40).," t.t.

“Bleckurant, ‘Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan,’ dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 3 April, jam 20.31).,” t.t.

“GreenBlue Phinisi, ‘Pendampingan dalam Pemberdayaan,’ dalam <http://greenblue-phinisi.blogspot.co.id/>, (diakses pada 8 April 2020, jam 12.30).,” t.t.

“Kementrian Perekonomian, ‘Maksud dan Tujuan KUR,’ dalam [www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan](http://www.kur.ekon.go.id/maksud-dan-tujuan), (diakses pada tanggal 1 April 2020, jam 8.20).,” t.t.

Mimihitam. “‘Pendampingan.’” Pendampingan, 8 April 2020. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pendampingan>

