

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam dunia bisnis semakin berkembang pada era saat ini. Teknologi merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah dalam suatu pekerjaan. Semakin majunya suatu perkembangan teknologi menyebabkan banyak perusahaan harus mengikuti perkembangan yang ada. Salah satu wujud konkret teknologi yang biasa digunakan yaitu layanan internet. Internet atau *Interconnecting Networking* merupakan sebuah jaringan komunikasi yang mencakup secara global. Dengan penggunaan teknologi layanan internet dapat menjadi peluang teknologi bagi perusahaan dalam memasarkan produk atau jasanya.

Penetrasi pengguna internet di Indonesia meningkat sebesar 17% atau sekitar 25 juta pengguna dalam rentang waktu satu tahun yaitu bulan Januari 2019 - Januari 2020 (*We are Social* dan *Hootsuite* 2020). Populasi pengakses internet di Indonesia saat ini mencapai sekitar 175,4 juta pengguna, jumlah tersebut sekitar 64% dari populasi penduduk Indonesia yang mencapai 272,1 juta jiwa. Dalam mengakses internet memerlukan perangkat atau alat teknologi yang dapat mendukung pengguna untuk mengakses layanan internet. *Mobile phone* merupakan salah satu perangkat yang digunakan oleh pengguna untuk mengakses internet. Perangkat atau *hardware* yang biasa digunakan oleh pengguna umur 16 hingga 64 tahun dalam pengaksesan internet dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Perangkat pengakses internet

Jenis perangkat	Populasi (jiwa)	Presentase (%)
<i>Mobile phone</i>	168.384.000	96
<i>Smartphone</i>	164.876.000	94
<i>Non-smartphone mobile phone</i>	36.834.000	21
Laptop atau komputer Desktop	115.764.000	66
Tablet	40.342.000	23
Konsol game	28.064.000	16
<i>Virtual reality device</i>	8.945.400	5,1

Sumber: *We Are Social* dan *Hootsuite* 2020

Berdasarkan Tabel 1 jumlah perangkat yang paling banyak digunakan umur 16 hingga 64 tahun yaitu *mobile phone* dengan presentase sebesar 96% dari populasi penduduk Indonesia atau setara dengan 168.384.000 jiwa penduduk selanjutnya yaitu *smartphone* dengan presentase sebesar 94% dari populasi penduduk Indonesia atau setara dengan 164.876.000 jiwa penduduk. Peningkatan pengguna layanan internet dan jenis serta presentase perangkat yang sering digunakan dapat menjadi sebuah peluang bagi perusahaan untuk menerapkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

teknologi sistem layanan secara *online* yang memberdayakan teknologi layanan internet dan perangkat pengaksesnya seperti *mobile phone* dan *smartphone*.

Tren teknologi dalam dunia industri semakin berkembang dan berinovasi memunculkan istilah-istilah baru, khususnya pada industri lembaga keuangan atau perbankan. Perkembangan jumlah perusahaan *startup fintech* pada Tahun 2019 penyalur pinjaman dengan akumulasi jumlah pinjaman akhir Desember 2019 domisili Pulau Jawa sebesar Rp69.832,52 miliar. Angka tersebut mengalami peningkatan sebesar 255,93% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp19.617,46 miliar. Selanjutnya rekening *borrower* di Pulau Jawa mengalami peningkatan pada Tahun 2019 sebesar 320,16% dari tahun sebelumnya, kenaikan *borrower* sebesar 15.997.251 rekening sedangkan pada tahun sebelumnya sebesar 3.664.645 rekening (OJK 2020). Signifikan angka pertumbuhan *fintech* menjadi ancaman bagi banyak penyedia jasa layanan perbankan. Terlebih untuk BPR/S yang memiliki target pasar yang sama yaitu menengah ke bawah dan UMKM. Mengenai hal tersebut untuk menanggapi semakin meningkatnya pertumbuhan *fintech*, lembaga perbankan dianjurkan untuk melengkapi perusahaan dengan dukungan *fintech* agar tidak tertinggal dengan perusahaan *fintech*. Dukungan *fintech* tersebut dapat berupa sesuatu aplikasi atau layanan pemberdaya internet yang memudahkan nasabah dalam transaksi maupun pengajuan produk pembiayaan.

BPRS Al Salaam Amal Salman merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah. Dalam penggunaan layanan teknologi perusahaan memerlukan layanan internet untuk mempermudah proses kegiatan operasionalnya. Salah satu sistem atau penggunaan layanan internet yang dapat mempermudah layanan operasional yaitu menerapkan sistem pengajuan *online* melalui aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengefisienkan waktu dalam proses pengajuannya. Pengajuan pembiayaan merupakan cara lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana yang didapat dari penabung atau depositor. BPRS Al Salaam Amal Salman dalam memasarkan produknya atau dalam layanan teknologi untuk nasabah masih menggunakan website dan perantara bank guna membayar angsuran dalam pinjamannya. Hal tersebut menjadi kurang efektif dalam hal pembayaran dan layanan bagi nasabahnya. Pada website resmi perusahaan terdapat salah satu fitur pengajuan *online* namun dalam penerapannya fitur pada website tersebut hanya mengenai pertanyaan, tanggapan, atau kritik saran yang dapat digunakan oleh nasabah. Mengenai hal tersebut nama fitur tidaklah sesuai dengan fungsinya.

Dengan penjabaran latar belakang di atas serta beberapa referensi yang penulis baca, maka diperlukan suatu kajian pengembangan bisnis penerapan teknologi dalam proses layanan dan pengajuan pembiayaan bagi nasabah. Ide kajian pengembangan bisnis yang akan dituliskan berjudul efisiensi proses pengajuan produk pembiayaan melalui aplikasi *mobile banking* pada BPRS Al Salaam Amal Salman.