

Efektivitas dan Efisiensi Sistem Layanan Keuangan Digital pada Karyawan DPU Daarut Tauhiid

Effectiveness and Efficiency of Digital Financial Services System in Employee of DPU Daarut Tauhiid

¹Hanny Amalia, ²N. Eva Fauziah ³Ifa Hanifia Senjati

^{1,2,3} Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: hannyamalia.19@gmail.com

Abstract. The country of Indonesia is still the largest country with cash usage, making it minimal to the cash-based society with a very low percentage of use of non-cash instruments (0.04%) in 2014. Not only that, unbanked numbers are still in the range 64% in 2014. One of the objectives of Bank Indonesia is to achieve and maintain the stability of the rupiah. To achieve these objectives, Bank Indonesia is supported by three pillars which are the three areas of its duties, one of which regulates and maintains the smoothness of the payment system. Bank Indonesia thus maximizes non-cash transactions by establishing the Non-Cash National Movement (GNNT). The service itself is called Digital Financial Services. With the case so it raises questions related to factors that affect. The formulation of the problem and the purpose of this study is, knowing the digital financial services system is effective and efficient, knowing the digital financial services system to employees Daarut Tauhiid DPU and know the effectiveness and efficiency of digital financial services system employees DPU Daarut Tauhiid. This research uses descriptive qualitative method because it aims to confirm data obtained in field with existing theory. The object of research used is employee DPU Daarut Tauhiid with the number of samples of 31 employees. While for data collection technique is done by using the method of observation, interview, questionnaire and literature study. The results of this study indicate that an effective and efficient Digital Financial Service system meets aspects of production, efficiency, satisfaction, adaptability and development. In order to achieve efficiency, it should be easy to calculate, ready to use to measure efficiency and efficiency trends, can be made periodically (monthly or yearly) without causing any problems or costs, and can provide information for each output / outcome in conditions where output / outcome more than one. The digital finance system in DPU Daarut Tauhiid uses the T-Cash Digital Financial Service from the 100% Daarut Tauhiid DPU employee questionnaire using the Digital Financial Service and only 13% or 4 people are still using Digital Financial Services to date. Features Digital Financial Services used inter-bank transactions, online shopping, bill payments, pulse shipping, and buying and selling transactions. The effectiveness and efficiency of Digital Financial Services are perceived to provide many benefits and help people who have never been in contact with the bank.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Digital Financial Services System

Abstrak. Negara Indonesia masih merupakan negara terbesar dengan penggunaan uang tunai, sehingga minim pada angka *cash-based society* dengan angka persentase penggunaan instrumen non tunai yang sangat rendah (0,04%) di tahun 2014. Tidak hanya itu, angka *unbanked* juga masih berada di kisaran 64% tahun 2014. Salah satu tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya salah satunya mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Sehingga Bank Indonesia memaksimalkan transaksi non tunai dengan membentuk Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Layanannya sendiri di sebut Layanan Keuangan Digital. Dengan adanya kasus tersebut Sehingga menimbulkan pertanyaan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi. Adapun rumusan masalah dan tujuan penelitian ini yaitu, mengetahui sistem layanan keuangan digital yang efektif dan efisien, mengetahui sistem layanan keuangan digital pada karyawan DPU Daarut Tauhiid dan mengetahui efektivitas dan efisiensi sistem layanan keuangan digital pada karyawan DPU Daarut Tauhiid. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Objek penelitian yang digunakan adalah Karyawan DPU Daarut Tauhiid dengan jumlah sampel sebanyak 31 karyawan. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem Layanan Keuangan Digital yang efektif dan efisien adalah memenuhi aspek produksi, efisiensi, kepuasan, kemampuan adaptasi dan pengembangan. Untuk mencapai efisiensi harus memenuhi mudah dihitung, siap pakai untuk mengukur efisiensi dan tren efisiensi, dapat dibuat secara berkala (bulanan atau tahunan) tanpa menimbulkan banyak masalah maupun biaya, dan dapat memberikan informasi untuk tiap *output/ outcome* dalam kondisi di mana

terdapat *output/ outcome* lebih dari satu. Sistem keuangan digital di DPU Daarut Tauhiid menggunakan Layanan Keuangan Digital provider T-Cash dari kuesioner karyawan DPU Daarut Tauhiid 100% menggunakan Layanan Keuangan Digital tersebut dan hanya 13% atau 4 orang yang masih menggunakan Layanan Keuangan Digital sampai saat ini. Fitur Layanan Keuangan Digital yang dipakai transaksi antar bank, berbelanja online, pembayaran tagihan, pengiriman pulsa, dan transaksi jual beli. Efektifitas dan efisiensi Layanan Keuangan Digital dirasa memberikan manfaat yang banyak dan membantu masyarakat yang belum pernah berhubungan dengan bank.

Kata Kunci : Efektivitas, Efisiensi, Sistem Layanan Keuangan Digital

A. Pendahuluan

Bank Indonesia sebagai otoritas di bidang sistem pembayaran memiliki tugas dan peran yang esensial dalam penggunaan layanan keuangan non tunai. Upaya dalam peningkatan angka penggunaan layanan keuangan non tunai dituangkan dalam penancangan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tanggal 14 Agustus 2014. Hal tersebut menjadi momentum untuk melakukan migrasi pembayaran non tunai menjadi lebih luas dan mendalam. Hal tersebut tentu menjadi tantangan besar bagi Bank Indonesia, dimana Indonesia sendiri masih merupakan *cash-based society* dengan angka persentase penggunaan instrumen non tunai yang sangat rendah (0,04%) di tahun 2014. Tidak hanya itu, angka *unbanked* juga masih berada di kisaran 64% tahun 2014.

Salah satu strategi yang diterapkan Bank Indonesia untuk memperluas penggunaan layanan keuangan non tunai ialah mendorong implementasinya ke segmen masyarakat tertentu. Sebagai negara dengan 87% populasi baragama Islam, Indonesia dinilai memiliki besar untuk perbankan syariah. Dengan demikian, dibutuhkan layanan yang mengacu pada prinsip syariah dan sesuai dengan karakteristik masyarakat yang mayoritas memeluk agama Islam.

Di sisi lain, terdapat potensi yang dimiliki umat Islam berupa Pondok Pesantren yang menjadi lembaga pendidikan Islam yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Potensi tersebut dapat dimanfaatkan dengan melibatkan Pondok Pesantren sebagai saluran distribusi dalam memberikan akses keuangan masyarakat yang mayoritas memeluk agama Islam. Dengan jumlah santri 3, 76 juta jiwa (Kementerian Agama RI, 2015/2016), Pondok Pesantren dapat menjadi *influencer* pada sebagian besar masyarakat di sekitarnya sehingga membuat masyarakat tertarik mengetahui layanan yang disediakan berupa uang non tunai atau Layanan Keuangan Digital, dan secara perlahan mulai mengenal dan mencoba bertransaksi dengan layanan keuangan tersebut.¹

Merujuk kepada hal tersebut, Bank Indonesia berinisiasi untuk mengembangkan ekosistem pembayaran non tunai dengan mengimplementasikan LKD di Pondok Pesantren dengan melibatkan penyelenggara LKD yang sudah ada dan potensi yang dapat dijadikan sebagai agen LKD. Salah satu objek percontohannya adalah Pesantren Daarut Tauhiid, Pada tanggal 26 Oktober 2015 Pesantren Darut Tauhid mengadakan *Grand Launching* Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) bersama dengan Pimpinan Daarut Tauhiid KH Abdullah Gymnastiar disaksikan Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jabar Rosmaya Hadi dan Direktur Sales Telkomsel Mas'ud Khamid menandatangani perjanjian kerjasama saat acara *soft launching* dan penandatanganan MoU antara Telkomsel, Indosat, dan XL Axiata di Pondok Pesantren Daarut Tauhiid, Jalan Gegerkalong Girang, Kota Bandung. Kerjasama dalam rangka penyelenggaraan uji coba Layanan Keuangan Digital (LKD) oleh Telco dengan Pondok Pesantren Daarut Tauhiid ini diharapkan dapat membuka akses layanan keuangan lebih luas kepada masyarakat, khususnya di lingkungan pesantren, yang nantinya dapat berujung pada sektor keuangan formal. LKD adalah layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan

¹ Wawancara dengan Handhow Tubagus di Bandung, 12 April 2016.

dengan menggunakan jasa pihak ketiga sebagai agen dan memanfaatkan teknologi, contohnya telepon seluler.²

B. Landasan Teori

1. Pengertian Efektivitas

Ahli ekonomi mengartikan efektifitas sebagai kemampuan organisasi menghasilkan laba sebesar-besarnya, ahli politik mengartikan sebagai kemampuan organisasi memperoleh posisi yang lebih kuat diantara organisasi-organisasi lain, Sedangkan karyawan mengartikan sebagai kemampuan organisasi memberikan tingkat kesejahteraan setinggi-tingginya kepada anggota dan lain-lain. Menurut Etzioni, efektifitas sebagai kemampuan organisasi dalam mencari sumber dan memanfaatkannya secara efisien dalam mencapai tujuan tertentu.³

2. Pengukuran Efektivitas

Gibson dan kawan-kawan mengemukakan 5 aspek yang dapat digunakan sebagai kriteria, yaitu:

1) Produksi

Produksi ialah kemampuan LKD menghasilkan produk (output) yang dibutuhkan oleh lingkungan di suatu perusahaan. Dalam hal ini mencakup jumlah (kuantitas) dan mutu (kualitas).

2) Efisiensi

Efisiensi menunjuk pada pengukuran yang berkenaan dengan penggunaan sumber yang langka oleh LKD. Efisiensi merupakan perbandingan antara output dan input. Efisiensi dapat dilihat dari besarnya biaya dan waktu yang diperlukan untuk proses produksi per unit produk, besarnya biaya dan waktu yang diperlukan setiap siswa sampai dengan lulus, dan sebagainya.

3) Kepuasan

Kepuasan menunjuk pada keberhasilan LKD memenuhi kebutuhan yang dirasakan oleh para konsumen dan juga kepuasan bagi para pemakai barang dan jasa yang dihasilkan. Kepuasan dapat diukur dari besar kecilnya tingkat kemangkiran, tingkat ketidakhadiran dan semangat kerja yang ditunjukkan anggota.

4) Kemampuan adaptasi.

Kemampuan adaptasi adalah kesanggupan LKD melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan keadaan. Semakin tinggi frekuensi tingkat ketidakpastian situasi yang menuntut tindakan penyesuaian, semakin mudah melihat kemampuan organisasi dalam melakukan adaptasi.

5) Pengembangan

Pengembangan adalah kriteria efektifitas yang menunjuk kepada kemampuan untuk memandang jauh ke depan dan melakukan investasi dalam rangka mempertahankan hidup dan mengembangkan usaha. Kriteria pengembangan lebih menekankan pada upaya organisasi dalam jangka panjang.⁴

² Wawancara dengan Handhow Tubagus di Bandung, 12 April 2016.

³ Farrasita, Teori Efektivitas, <http://peppyku.blogspot.co.id/2012/05/efektivitas-organisasi.html>, di akses tanggal 15 November, Pukul 12.11 WIB.

⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1989. *Organisasi, Teori, Struktur dan Proses*. Jakarta. Hlm. 33

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis data penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah penelitian, memperlihatkan hubungan antara fenomena yang terdapat dalam penelitian, memberikan jawaban yang diajukan dalam penelitian, bahan untuk membuat kesimpulan serta implikasi saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian selanjutnya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif.⁵ Metode Kualitatif Deskriptif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri.⁶

Dan menggunakan teknik penelitian sebagai berikut :

a. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah dari data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari karyawan Pesantren Daarut Tauhiid tahun 2016 berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner dan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan, jurnal, artikel, website maupun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Interview adalah pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai salah satu karyawan DPU DT dan pemilik Kantin DT.

2. Kuesioner

Creswell, mengatakan bahwa kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap dikembalikan kepada peneliti.

Kuesioner sering disebut juga dengan angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Dalam penelitian ini penulis membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang akan diajukan kepada karyawan DPU Daarut Tauhiid tahun 2016.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpuln data yang digunakan untuk mendapatkan teori dan konsep yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk mendapatkan landasan teoritis dan hasil tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk dapat melakukan analisis yang diperoleh dalam studi lapangan sehingga menghasilkan kesimpulan serta saran untuk memecahkan masalah yang ada.

⁵*Ibid*, Hlm. 6

⁶ Arif Furchan, 1992. "Pengantar Metode Penelitian Kualitatif". Surabaya : Usaha Nasional. Hlm. 12

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang efektivitas dan efisiensi Layanan Keuangan Digital pada Karyawan DPU Daarut Tauhiid pada 31 responden maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. sistem Layanan Keuangan Digital yang efektif dan efisien adalah memenuhi aspek Produksi, efisiensi, kepuasan, kemempuas adaptasi dan pengembangan. Untuk mencapai efisiensi harus memenuhi mudah dihitung, Siap pakai untuk mengukur efisiensi dan tren efisiensi, Dapat dibuat secara berkala (bulanan atau tahunan) tanpa menimbulkan banyak masalah maupun biaya, dan Dapat memberikan informasi untuk tiap output/ outcome dalam kondisi di mana terdapat output/ outcome lebih dari satu.
2. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem keuangan digital di DPU Daarut Tauhiid menggunakan Layanan Keuangan Digital provider T-Cash dari kuesioner karyawan DPU Daarut Tauhiid 100% menggunakan Layanan Keuangan Digital tersebut dan hanya 13% atau 4 orang yang masih menggunakan Layanan Keuangan Digital sampai saat ini. Fitur Layanan Keuangan Digital yang dipakai transaksi antar bank, berbelanja online, pembayaran tagihan, pengiriman pulsa, dan transaksi jual beli.
3. Tingkat efektifitas dan efisiensi diatas maka Layanan Keuangan Digital dirasa memberikan manfaat yang banyak dan membantu masyarakat yang belum pernah berhubungan dengan bank (*unbanked segment*). Namun kekurangannya para agen Layanan Keuangan Digital belum tersedia banyak dalam melayani operasi dasar.

Daftar Pustaka

- Arif Furchan, 1992. "Pengantar Metode Penelitian Kualitatif". Surabaya : Usaha Nasional. Hlm. 12
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1989. *Organisasi, Teori, Struktur dan Proses*. Jakarta. Hlm. 6 & 33
- Farrasita, Teori Efektivitas, <http://peppyku.blogspot.co.id/2012/05/efektivitas-organisasi.html>, di akses tanggal 15 November, Pukul 12.11 WIB.
- Wawancara dengan Handhow Tubagus di Bandung, 12 April 2016.