

Perkembangan Industri Keuangan Non-Bank Syariah dan Inovasi *Service Excellent* di Tengah Pandemi Covid-19

Trimulato

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
tri.mulato@uin-alauddin.ac.id

Abstrak :

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perkembangan IKNB Syariah di masa pandemi covid-19 serta mengetahui bentuk layanan prima yang dilakukan IKNB Syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Jenis penelitian ini adalah studi pustaka dengan sifat penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan sumber data lainnya. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi yang kemudian diolah menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya perkembangan IKNB Syariah pada periode Oktober 2020 sampai dengan April 2021. Asuransi Syariah aset tumbuh sebesar 6,26 persen, Lembaga Dana Pensiun aset tumbuh sebesar 17,79 persen, Lembaga Keuangan Mikro Syariah aset tumbuh sebesar 2,24 persen, dan Lembaga Fintech Syariah aset tumbuh sebesar 85,54 persen. Adapun Lembaga Pembiayaan Syariah mengalami penurunan aset sebesar -7,78 persen dan lembaga Pegadaian Syariah mengalami penurunan aset sebesar -6,95 persen. Layanan prima yang dapat dilakukan IKNB Syariah di masa pandemi covid-19 dengan meningkatkan layanan digital, mengikuti regulasi yang berlaku, meningkatkan perhatian, dan support bagi nasabah atau pelanggan serta meningkatkan kemitraan dengan berbagai pihak.

Kata Kunci: *IKNB Syariah, Service Excellent, Pandemi Covid-19*

Abstract:

The purpose of this study was to determine development Sharia non-bank financial institutions (IKNB) during the COVID-19 pandemic as well as knowing form excellent service Sharia IKNB can do to meet the needs of customers or customers. Type of research is a literature study with a qualitative research nature. The source of the data used in this research is the data from the Financial Services Authority (OJK) and other data sources. Data collection techniques are form of documentation which is then processed by researchers. Data analysis technique used is descriptive qualitative. Results this study indicate development of Sharia IKNB in period from October 2020 to April 2021, Sharia Insurance assets grew 6.26 percent, Pension Fund Institutions assets grew 17.79 percent, Sharia Microfinance Institutions assets grew 2.24 percent, Sharia Fintech Institution

assets grew 85.54 percent. Meanwhile, Sharia Financing Institutions experienced a decrease in assets of -7.78 percent and Sharia Pawnshops experienced a decrease in assets of -6.95 percent. Excellent service Sharia IKNB can do during COVID-19 pandemic improving digital services, following applicable regulations, increasing attention and support for customers or customers, increasing partnerships with various parties.

Keywords: *Sharia IKNB, Service Excellent, Pandemic*

A. Pendahuluan

Pergeseran penggunaan layanan jasa keuangan konvensional menuju pembiayaan berdasarkan prinsip ekonomi syariah sudah mulai dirasakan di Indonesia. Eksistensi perekonomian berdasarkan prinsip-prinsip Islam di Indonesia bisa dilihat secara utuh dalam struktur, substansi, dan budayanya. Perekonomian berdasarkan prinsip syariah dari segi struktur dilihat pada lembaga regulasi atau penegakan seperti Peradilan Agama, Dewan Syariah Nasional MUI, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Lembaga Keuangan Syariah dan lainnya, kemudian dari substansinya dapat dilihat dari produk regulasi atau fatwa-fatwa tentang keuangan syariah, misalnya UU perbankan syariah dan sebagainya, dan bisa dilihat dari budayanya (Mardi, 2021).

Ekonomi Syariah dikendalikan dengan nilai-nilai Islam dalam penerapannya berdasarkan sumber hukum utama yaitu Al-Qur'an dan Hadist. Ekonomi syariah melihat bahwa persoalan ekonomi tidak hanya berkaitan dengan faktor produksi, konsumsi, dan distribusi berupa pengelolaan sumber daya yang ada untuk kepentingan yang bernilai ekonomis. Akan tetapi, lebih dari itu ekonomi syariah sangat terkait dengan persoalan moral, keadilan, ketauhidan dan sebagainya. Tujuan akhir ekonomi syariah adalah *falah* yaitu kesuksesan yang hakiki berupa tercapainya kebahagiaan dalam segi material dan spiritual serta tercapainya kesejahteraan di dunia dan akhirat. Suatu kesuksesan dalam aspek material tidaklah menjadi sesuatu yang bermakna apabila mengakibatkan kerusakan dalam aspek kemanusiaan lainnya seperti persaudaraan dan moralitas (Amiruddin, 2017).

Salah satu implementasi nilai-nilai dan prinsip ekonomi syariah di Indonesia adalah dalam sektor industri keuangan syariah. Di antara industri

keuangan syariah yang ada di Indonesia seperti perbankan syariah, pasar modal syariah, industri keuangan nonbank (IKNB) syariah, dan keuangan syariah lainnya. Perkembangan transaksi di industri keuangan syariah adalah ranah muamalah dimana hukum asalnya adalah *al-ibahah* (diperbolehkan) kecuali ada larang yang jelas dari sumber hukum syari'ah, yang berarti transaksi atau kegiatan apapun dalam bidang ekonomi syariah diperbolehkan kecuali terdapat dalil melarangnya (Mardi, 2021). Hal ini merupakan peluang besar yang dimiliki oleh industri keuangan syariah untuk melakukan inovasi dalam segala sisi, baik dalam hal transaksi, produknya, ataupun layanannya (*service*).

Dalam perjalanannya, perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia masih memiliki beberapa hambatan dan tantangan yang harus diselesaikan. Di antara tantangan yang masih dihadapi saat ini adalah wabah pandemi covid-19 yang berdampak pada melemahnya keuangan dari sisi pendapatan para masyarakat sehingga berdampak pada turunnya transaksi di lembaga keuangan syariah. Dampak dari wabah covid-19 berimbas pada perbankan syariah, begitupun juga pada lembaga IKNB syariah. Banyak dari nasabah dan pengguna jasa keuangan syariah yang terkena dampak sehingga berpengaruh terhadap pemenuhan kewajibannya kepada lembaga keuangan syariah. Dalam kondisi yang demikian industri keuangan syariah dituntut harus tetap bisa *survive* dan memberikan kinerja yang terbaik demi keberlangsungan perusahaan dan ekonomi masyarakat ke arah yang lebih baik.

Di samping dampak yang begitu besar yang dirasakan oleh industri keuangan syariah, covid-19 juga memaksa industri keuangan syariah untuk melakukan inovasi dalam hal layanan akibat adanya batasan interaksi langsung oleh pemerintah untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Kondisi ini mengharuskan semua industri keuangan syariah tidak terkecuali IKNB untuk melakukan inovasi berbasis digital dalam memberikan *service excellent* kepada para pengguna jasanya. Hal ini dilakukan untuk keberlangsungan layanan jasa keuangan syariah nonbank kepada masyarakat di tengah keterbatasan yang dihadapi. Layanan prima menjadi penting bagi lembaga IKNB syariah agar lebih maksimal dan tetap mempertahankan kinerja yang baik, termasuk menjaga

kemitraan dengan para pelanggan. Kemunculan wabah covid-19 menjadi tantangan tersendiri bagi IKNB syariah untuk tetap dapat memberikan layanan yang prima.

Layanan yang prima atau *service excellent* perlu wujudkan oleh IKNB syariah agar masyarakat tetap dapat mengakses produk keuangan syariah secara maksimal. Layanan prima atau *service excellent* tetap harus diwujudkan di tengah pandemi covid-19 untuk meningkatkan pendapatan dan menjaga layanan kepada nasabah atau pengguna jasa (Trimulato et al., 2020). Lantas bagaimana inovasi *service excellent* yang dilakukan oleh IKNB Syariah di masa pandemi covid-19, serta bagaimana perkembangannya di tengah pandemi covid-19? Artikel ini membahas hasil penelitian yang terkait tentang hal tersebut yakni tentang bentuk layanan prima (*Service Excellent*) yang dapat dilakukan oleh lembaga Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah di tengah wabah covid-19. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah di masa pandemi, serta bentuk *service excellent* IKNB Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di tengah wabah covid-19.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian studi pustaka, yang bersumber dari beberapa literatur yang dianggap relevan dengan tema penelitian. Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang menguraikan tentang perkembangan IKNB Syariah, khususnya perkembangan di masa pandemi pada periode oktober 2020 sampai dengan april 2021. Selain itu juga menerangkan bentuk *service excellent* di masa pandemi bagi lembaga IKNB syariah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sumber data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang statistik perkembangan IKNB syariah. Data sekunder antara lain buku, jurnal, *website*, dan lainnya yang mendukung penelitian. Kemudian sumber yang mendukung tema terkait upaya bentuk *service excellent* yang dilakukan oleh IKNB syariah di masa pandemi covid-19.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui dokumentasi dari sumber-sumber yang terkait dengan IKNB Syariah dan *service excellent* di masa pandemi covid-19. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menguraikan tentang perkembangan IKNB Syariah di masa pandemi covid-19. Data yang diperoleh kemudian diolah oleh peneliti kemudian diuraikan hasil yang diperoleh. Kemudian diuraikan tentang bentuk *service excellent* yang dapat diterapkan IKNB Syariah di masa pandemic covid-19.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah di Indonesia

Sektor keuangan syariah di Indonesia termasuk Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah tumbuh cukup signifikan. Selama periode 5 (lima) tahun tersebut, IKNB Syariah yang terdiri atas sektor industri perasuransian syariah, pembiayaan syariah, penjaminan syariah, modal ventura syariah dan jasa keuangan syariah lainnya telah mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 62,29% per tahun. Meskipun dalam 2 (dua) tahun terakhir terlihat tanda-tanda perlambatan tingkat pertumbuhan.

IKNB Syariah akan terus berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang tetap signifikan. Hal ini didasari pada masih tingginya potensi pasar IKNB Syariah yang belum tergarap dan antusiasme para pelaku IKNB untuk menjalankan kegiatan keuangan berdasarkan prinsip syariah, baik dengan cara mendirikan perusahaan syariah yang baru (*full syariah*) maupun unit usaha syariah. Perkembangan regulasi IKNB Syariah sampai dengan saat ini masih belum seragam. Di beberapa sektor tertentu telah memiliki kelengkapan pengaturan, seperti asuransi syariah, pembiayaan syariah, dan penjaminan syariah sedangkan di sektor lainnya belum memiliki kelengkapan pengaturan, bahkan beberapa diantaranya belum memiliki regulasi terkait syariah untuk sektor industrinya, seperti modal ventura syariah, dana pensiun syariah, dan pegadaian syariah (OJK, 2015).

Menurut Undang-undang no. 2 tahun 1992, yang dimaksud dengan asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana

pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ke tiga yang mungkin akan di derita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Definisi asuransi syariah menurut fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabbaru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang sesuai dengan syariah. Prinsip yang dijalankan dalam asuransi syariah adalah Tauhid (Ketaqwaan), Keadilan, Tidak *Dzalim*, *At Taawun* (tolong menolong), *Amanah*, *Ridha*, *Khitmah* (pelayanan yang baik), dan terbebas dari unsur *gharar*, *maisir*, dan riba (Suripto & Salam, 2018).

Perusahaan pembiayaan syariah di Indonesia dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan barang dan/ atau jasa melalui pembiayaan selain dari bank dengan menggunakan prinsip syariah. Seperti diketahui bersama, bahwa masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam, dan dalam Islam hal-hal yang terkait transaksi perekonomian, akad jual beli, sewa-menyewa harus berdasarkan prinsip syariah. Adanya perusahaan pembiayaan syariah ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pembiayaan sehingga hajat hidupnya dapat terpenuhi dan kualitas kehidupan dapat meningkat dengan tanpa melanggar prinsip syariah. Pembiayaan yang dimaksud adalah kebutuhan akan modal kerja, investasi, penyewaan atau pembelian barang dan jasa.

Ketentuan perusahaan pembiayaan syariah di Indonesia dimulai dengan dikeluarkannya Keputusan Ketua Bapepam LK Nomor 03/BL/2007 tentang Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah dan

dilanjutkan dengan Keputusan Ketua Bapepam LK Nomor 04/BL/2007 tentang Akad-Akad yang Digunakan Dalam Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah. Selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan peraturan yang mengatur Perusahaan pembiayaan syariah, yaitu: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 28/POJK.05/2014 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Pembiayaan, POJK Nomor 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan, POJK Nomor 31/POJK.05/2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah, yang kemudian digantikan dengan POJK Nomor 10/POJK.05/2019 tentang Penyelenggaraan Usaha Pembiayaan Syariah dan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan.

Dalam penyusunan peraturan OJK terkait dengan perusahaan pembiayaan syariah ini, Pemerintah juga bekerja sama dengan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) selaku institusi yang berwenang untuk mengeluarkan fatwa atau standar terkait dengan muamalah yang sesuai dengan prinsip syariah. Produk pembiayaan syariah sendiri adalah produk yang bersifat universal yaitu produk yang dapat digunakan atau dipakai oleh seluruh masyarakat tanpa melihat kepada latar belakang atau agama tertentu (OJK, 2019).

Lembaga keuangan syariah lainnya yaitu dana pensiun syariah yang mempunyai karakteristik dapat digunakan dalam rangka menjaga kesinambungan penghasilan seseorang ketika sudah tidak lagi produktif bekerja. Di mana lembaga ini sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk mensejahterakan masa tuanya kelak. Dalam Al-Qur'an juga mengajarkan umatnya untuk tidak meninggalkan keturunan yang lemah dan menyiapkan hari esok yang lebih baik.

Dana pensiun pada prinsipnya diperbolehkan jika dikelola dengan cara yang sesuai dengan syariah. Sehingga dana pensiun syariah yang berkembang lebih lanjut perlu adanya dukungan strategi dan regulasi yang harapannya dapat berkembang di pangsa pasar yang lebih kompetitif.

Mendorong peranan Dewan Pengawas Syariah, di mana dewan ini yang mengontrol dan memastikan bahwa program yang sedang berjalan memanglah sesuai dengan prinsip syariah dan meyakinkan kepada para stakeholder-nya mengenai syariah yang sedang berjalan. Juga perlu peningkatan kualitas sumber daya insani di dewan pengawas syariah. Dana Pensiun Syariah harus lebih transparan mengenai pengelolaan dana pesertanya. Hal ini sangat diperlukan dan dibutuhkan bagi para peserta dana pensiun. Transparan akan memberi kejelasan mengenai tata pengelolaannya sehingga memunculkan perasaan aman dan percaya dari peserta yang akan mengakibatkan semakin yakin dengan dana pensiun syariah (Suryanto, 2018).

Aktivitas lainnya yaitu gadai yang merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang. Oleh karenanya orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu. Berdasarkan dasar hukum di atas, dapat dikatakan bahwa Gadai dalam Islam diperbolehkan dan tidak dilarang dalam Islam. Sebagai dasar hukumnya terdapat dalam Al-Qur'an, Hadits dan Ijma'. Rahn tidak hanya digunakan dalam perusahaan umum pegadaian saja, namun juga praktik rahn ini telah diterapkan atau diaplikasikan dalam perbankan syari'ah, tetapi bukan menjadi produk utama melainkan sebagai pelengkap. Salah satu manfaat yang dapat diambil pihak bank dari praktik rahn ini adalah memberikan keamanan bagi semua penabung dan pemegang deposito bahwa dananya tidak akan hilang begitu saja jika nasabah peminjam ingkar janji karena ada suatu aset atau barang (*marhun*) jaminan yang dipegang oleh bank (Surepno, 2018).

Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan. *Murtahin* (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai semua utang *Rahin* (yang menyerahkan barang) dilunasi. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi

milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali seizin *Rahin*, dengan tidak mengurangi nilai *Marhun* dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya.

Pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *Rahin*, namun dapat dilakukan juga oleh *Murtahin*, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *Rahin*. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan *Marhun* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Penjualan *Marhun*, apabila jatuh tempo, *Murtahin* harus memperingatkan *Rahin* untuk segera melunasi utangnya. Apabila *Rahin* tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka *Marhun* dijual paksa/dieksekusi melalui lelang sesuai syariah. Hasil penjualan *Marhun* digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik *Rahin* dan kekurangannya menjadi kewajiban *Rahin* (DSN-MUI, 2002).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah

Keuangan mikro Islam atau keuangan mikro syariah adalah salah satu pendekatan Islam untuk menanggulangi kemiskinan, karena kemiskinan bertentangan dengan maqashid syariah, yaitu, melindungi agama (*hifz al-din*), melindungi jiwa (*hifz an-nafs*), melindungi akal pikiran (*hifz al-aql*), melindungi keturunan (*hifz al-nasl*), dan melindungi harta (*hifz al-mal*). Selain itu, para ahli hukum Islam dengan suara bulat memegang pandangan bahwa menyelesaikan masalah kemiskinan adalah kewajiban kolektif (*fardhu kifayah*) dari masyarakat Muslim untuk mengurus kebutuhan dasar orang miskin.

Dana sosial keislaman tersebut dianggap sebagai instrumen keuangan dalam Islam yang memainkan peranan penting dalam penanggulangan dan pemberantasan kemiskinan. Dalam praktiknya, Indonesia memiliki konsep keuangan mikro yang unik dalam menyeimbangkan kedua paradigma tersebut tanpa mengorbankan tujuan satu dan lainnya. Konsep itu dikenal

dengan sebutan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yang merupakan sebuah konsep keuangan mikro syariah yang menjalankan orientasi komersial melalui kegiatan tamwil-nya dan orientasi sosial melalui kegiatan maal-nya secara harmonis.

Dalam konteks ekonomi islam, Konsep BMT merupakan bentuk penerapan dari ekonomi Islam. Konsep BMT dirancang sebagai lembaga sosial-ekonomi. Dengan menggunakan sumber daya termasuk dana atau modal komersial serta dana sosial (zakat, infak, sedekah, dan wakaf) dari masyarakat yang kemudian dikelola dan dimanfaatkan untuk masyarakat setempat itu sendiri. Konsep BMT menegaskan tentang konsep sebuah lembaga sosial-ekonomi rakyat, yang secara konsepsi dan nyata lebih fokus kepada masyarakat kelas bawah, nyaris miskin, miskin sampai masyarakat termiskin (*poorest of the poor*) melalui bantuan permodalan dan pemberdayaan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, sosial, dan spiritual (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2019).

Finansial Teknologi (Fintek) Syariah

Fintech adalah sebuah layanan yang menyediakan produk produk keuangan dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi yang mengalami perkembangan yang pesat. Dan juga, Fintech bukanlah termasuk layanan yang telah disediakan oleh lembaga perbankan akan tetapi model bisnis baru yang memanfaatkan kemajuan teknologi yang sangat dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Jasa maupun produk yang ditawarkan oleh perusahaan fintech guna mendukung masyarakat perihal bertransaksi dalam keuangan tanpa memiliki rekening layaknya perbankan.

Meskipun fintek bukanlah lembaga keuangan seperti perbankan akan tetapi telah diatur dalam Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia agar masyarakat terjamin dan terlindungi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, suatu lembaga keuangan berbasis keuangan harus atau wajib mendaftarkan ke dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) agar menjadi lembaga yang legal. Jenis dari fintech memang memiliki berbagai sektor

dari: *payment, lending, agregator, crowdfunding, personal or financial planning*. sektor pembagian dari fintech syariah masih sama tidak jauh beda dengan fintech konvensional. Fintech Syariah berarti layanan dan solusi keuangan yang diberikan perusahaan teknologi atau startup fintech yang berbasis hukum-hukum Islam (syariah). Akan tetapi, regulasi yang dibutuhkan oleh fintech syariah juga dari Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) (Maziyah et al., 2020).

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) nomor 117 tahun 2018 Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan berdasarkan prinsip syariah yang mempertemukan atau menghubungkan Pemberi Pembiayaan dengan Penerima Pembiayaan dalam rangka melakukan akad pembiayaan melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik di bidang layanan jasa keuangan. Penyelenggara adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi. Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi dibolehkan dengan syarat sesuai dengan prinsip syariah. Penyelenggaraan Layanan Pembiayaan berbasis teknologi informasi tidak boleh bertentangan dengan prinsip Syariah, yaitu antara lain terhindar dari *riba, gharar, maysir, tadlis, dharar, zhulm*, dan haram (DSN-MUI, 2018).

2. Perkembangan Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah di Masa Pandemi Covid-19

Dari hasil olah data yang dilakukan oleh peneliti, perkembangan industri keuangan non-bank (IKNB) syariah di masa pandemi covid-19 dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Perkembangan IKNB Syariah Periode Oktober 2020 – April 2021

No	IKNB Syariah	Indikator	Oktober 2020	April 2021	Pertumbuhan
1	Asuransi Syariah	Jumlah Industri	13	13	0
		Aset	41.613	44.220	6,26%
		Aset Produktif	34.774	36.763	5,72%
2	Lembaga Pembiayaan Syariah	Jumlah Industri	9	9	0
		Aset	23.846	21.991	-7,78%
		Aset Produktif	16.504	15.998	-3,06%
3	Lembaga Dana Pensiun	Jumlah Industri	4	4	0
		Aset	6.991	8.235	17,79%
		Aset Produktif	6.789	8.042	18,46%
4	Pegadaian Syariah	Jumlah Industri	3	2	-33,33%
		Aset	11.042	10.275	-6,95%
		Ekuitas	3.747	3.931	4,91%
5	Lembaga Keuangan Mikro Syariah	Jumlah Industri	77	81	5,19%
		Aset	488.75	499.70	2,24%
		Ekuitas	264.45	274.91	3,95%
6	Finansial Teknologi Syariah	Jumlah Industri	11	9	-18,18%
		Aset	58,77	109.04	85,54%

Sumber: Statistik IKNB Syariah April 2021 (OJK, 2021) (Data diolah)

Dari data di atas menunjukkan adanya perkembangan Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) Syariah pada periode Oktober 2020 sampai dengan april 2021. IKNB Syariah yang terdiri dari Lembaga Asuransi Syariah, Lembaga Pembiayaan Syariah, Lembaga Dana Pensiun Syariah, Lembaga Pegadaian Syariah, Lembaga Keuangan Mikro Syariah, dan Lembaga Financial Teknologi Syariah secara umum memiliki tingkat perkembangan yang berbeda, ada tumbuh positif dan ada yang tumbuh negatif pada masa pandemi covid-19 ini.

Data dalam tabel di atas menunjukkan adanya beberapa komponen yang mengalami pertumbuhan dan juga ada yang mengalami penurunan. Pada Asuransi jumlah industri tetap, total aset mengalami pertumbuhan mencapai 6,26%, dan aset produktif mengalami pertumbuhan sebesar 5,72%. Dari angka ini dapat dilihat bahwa adanya pandemi covid-19 tidak berdampak negatif terhadap perkembangan IKNB Asuransi Syariah. Dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pertumbuhan aset positif asuransi syariah ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang membutuhkan penjaminan asuransi baik untuk kesehatan maupun kematian. kekhawatiran masyarakat akan wabah pandemi covid-19 mengakibatkan

masyarakat lebih aktif dalam menggunakan layanan jasa keuangan syariah untuk berjaga-jaga.

Lembaga pembiayaan syariah jumlah industri tetap, sedangkan total aset mengalami penurunan sebesar -7,78% dan aset produktifnya mengalami penurunan 3,06%. Penurunan dari sisi total aset dan aset produktif ini merupakan dampak dari pandemi covid-19 yang mana di era pandemi covid-19 ini pendapatan masyarakat menurun dan berimbas pada turunnya tingkat bayar masyarakat terhadap pembiayaan yang dimiliki serta menurunnya minat masyarakat untuk mengambil pembiayaan. Untuk mengantisipasi hal ini tentunya lembaga pembiayaan harus punya strategi jitu agar kinerja tetap *survive* dan keberlangsungan perusahaan tetap terjaga di antaranya dengan melakukan relaksasi pembiayaan ataupun restrukturisasi pembiayaan sebagaimana yang sudah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Berbeda dengan lembaga pembiayaan syariah, dengan jumlah industri yang tetap lembaga dana pensiun syariah mengalami pertumbuhan total aset mencapai 17,79% sedangkan aset produktif juga mengalami pertumbuhan positif sebesar 18,46%. Pegadaian syariah mengalami penurunan jumlah industri 33,33% dan total aset mengalami penurunan sebesar -6,91% sedangkan ekuitasnya naik 4,91%. Lembaga keuangan mikro syariah mengalami pertumbuhan industri sebanyak 4%, dan total aset tumbuh sebesar 2,24% sedangkan total ekuitas mengalami kenaikan sebesar 3,95%. Berbeda dengan beberapa industri sebelumnya, lembaga financial teknologi syariah mengalami penurunan pelaku industri -18,18% sedangkan jumlah aset mengalami peningkatan sebesar 85,54%.

Dari data yang telah dipaparkan dapat dianalisis bahwa pertumbuhan aset terbesar IKNB Syariah di Indonesia pada masa pandemi covid-19 terdapat pada industri finansial teknologi syariah sebesar 85,54%. Pertumbuhan aset yang begitu besar ini dikarenakan gaya transaksi keuangan masyarakat yang beralih dari transaksi langsung menuju transaksi digital di era pandemi covid-19. Peralihan gaya transaksi menuju

digital ini merupakan peluang besar untuk layanan keuangan berbasis finansial teknologi untuk mengembangkan bisnis dan market sharenya. Data ini dapat digunakan dasar oleh industri IKNB Syariah lainnya untuk melakukan inovasi berbasis layanan digital dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen saat ini. Untuk pertumbuhan aset produktif terbesar IKNB Syariah di era pandemi covid-19 ini terletak pada lembaga dana pensiun syariah sebesar 18,46% dan untuk pertumbuhan pelaku industri yang bertambah terbesar pada lembaga keuangan mikro syariah tumbuh sebesar 5,19%.

3. Inovasi *Service Excellent* IKNB Syariah di Tengah Pandemi Covid-19

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. Jenis pelayanan dapat dibagi kedalam dua kelompok yaitu, *pertama*, pelayanan di dalam, artinya pelayanan antara karyawan, pimpinan, atau antar sesama karyawan.

Kedua, pelayanan ke luar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan. Pelayanan didalam antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan jika tidak berjalan dengan baik atau terhambat, maka akan mempengaruhi pelayanan keluar. Oleh karena itu, pelayanan di dalam akan memperlancar pelayanan keluar. Sebaliknya, jika pelayanan di dalam bagus akan tetapi pelayanan keluar tidak baik maka hasilnya juga kurang baik. Jika pelayanan keluar saling mempengaruhi satu sama lainnya. Artinya, kedua pelayanan harus dijalankan secara baik bersama-sama secara maksimal untuk hasil yang lebih baik (Kasmir, 2017).

Konsep pelayanan berdasarkan Al-Qur'an: (a) karyawan bank syariah menjadi agen pelayanan perbankan syariah harus memperhatikan 3 konsep dasar pelayanan yakni : keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik (sungguh-sungguh), (b)

pedoman yang terkandung dalam *Al-Qur'an* untuk memberikan pelayanan pada nasabah yakni : karyawan mencontoh Rasulullah SAW dalam melayani pelanggannya waktu berdagang, melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, menyelesaikan masalah dengan musyawarah, dan memiliki tekad yang kuat dalam memberikan layanan, tawakal terhadap hasil yang akan dicapai. Bank juga harus menerapkan metode dakwah Rasulullah SAW dalam menarik minat, dan membina nasabah yaitu *al-hikmah*, *al-mau'idzah bil hasanah* dan *Al-Mujadalah Bil Hasanah* (Kurniawan, 2020).

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia keuangan syariah, hal ini disebabkan karena usaha keuangan syariah bergerak dalam bidang jasa dan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pihak lain (nasabah). Tanpa nasabah usaha keuangan syariah tidak akan berjalan dengan baik, sehingga hubungan dengan nasabah harus dijaga dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

Keikhlasan merupakan suatu keharusan dalam menjalankan suatu amalan termasuk juga dalam memberikan pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus dilandasi dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Suatu pelayanan, meskipun terkesan baik, tetapi jika tidak dilandasi dengan keikhlasan karena Allah SWT, maka pelayanan tersebut tidak dapat dikatakan berkualitas dan tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan syariat. Syariat dapat diartikan aturan Allah SWT yang mengatur seluruh sendi kehidupan umat manusia.

Syariat tidak hanya berisi panduan mengenai masalah ibadah, tetapi merupakan panduan yang menyeluruh mengenai permasalahan kehidupan manusia. Kesyariahan harus dijunjung tinggi dan diterapkan dalam segala aspek kehidupan termasuk ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kesungguhan dalam beramal merupakan bukti keikhlasan seseorang. Perbuatan yang dilakukan tanpa kesungguhan dapat dikatakan sebagai amal yang tidak dilandasi dengan keikhlasan, karena keikhlasan cenderung akan mendorong seseorang untuk melakukan yang terbaik.

Konsep pelayanan IKNB syariah saat ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan konsep pelayanan yang ada di dalam Al-Qur'an. IKNB Syariah dalam melayani pengguna jasanya telah menerapkan banyak konsep pelayanan yang terdapat dalam Al-Qur'an. Di antara konsep pelayanan dalam Al-Qur'an yang diterapkan dalam pelayanan IKNB Syariah yaitu kesabaran dalam melayani pengguna jasa, menyapa konsumen dengan baik, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, bersikap lemah-lembut, memberikan kecepatan dalam melayani, dan sebagainya (Wathani & Kurniasih, 2015).

Tidak terlepas dari kewajiban IKNB Syariah dalam memberikan layanan terbaik untuk konsumennya, semenjak kemunculan wabah covid-19 yang mengakibatkan pembatasan interaksi masyarakat mengharuskan IKNB Syariah melakukan inovasi layanan baik secara langsung atau melalui kebijakan agar tetap dapat *survive* dan memberikan layanan keuangan kepada masyarakat. Bentuk *service excellent* yang telah dilakukan oleh IKNB syariah di Indonesia pada masa pandemi covid-19 ini di antaranya adalah,

Pertama, memberikan layanan khusus dalam pembiayaan dengan atas dasar instruksi dan kebijakan dari Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 14/POJK.05/2020 Tentang Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019 Bagi Lembaga Jasa Keuangan Nonbank. Di antara wujud kebijakan yang dilakukan dalam layanan pembiayaan di IKNB Syariah di masa pandemi covid-19 adalah memberikan relaksasi dan restrukturisasi pembiayaan. Hal ini dilakukan agar kualitas pembiayaan tetap pada angka yang baik serta memberikan solusi kepada pengguna jasa pembiayaan. Relaksasi dan restrukturisasi yang diberikan kepada pengguna

jasa keuangan bukan semerta-merta tanpa dasar akan tetapi butuh penilaian yang valid dan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Kedua, IKNB Syariah melakukan inovasi layanan berbasis teknologi. Layanan ini difasilitasi dengan pembuatan website (akses digital) untuk akses produk IKNB syariah, hal ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan sehingga meminimalisir pertemuan secara langsung. Nasabah atau pelanggan tetap dapat mengakses produk IKNB syariah tanpa ke kantor dan dapat diakses dengan waktu yang lebih fleksibel. Selain membuat website publikasi, IKNB Syariah melakukan inovasi layanan berbentuk aplikasi mobile berbasis android. Inovasi ini dilakukan untuk efektifitas transaksi yang memberikan manfaat kemudahan pengguna jasa dalam melakukan transaksi. Dengan aplikasi mobile berbasis android maka pengguna jasa bisa melakukan transaksi keuangan di IKNB Syariah dimanapun berada dengan fasilitas jaringan internet. Inovasi ini memberikan fleksibilitas transaksi untuk mengurangi interaksi langsung antara petugas dan pengguna jasa keuangan.

Ketiga, inovasi *service excellent* lainnya yang dilakukan oleh IKNB Syariah di masa pandemi covid-19 berupa meningkatkan mitra dan kerjasama dengan berbagai pihak, akses produk IKNB syariah dapat diterima di seluruh lapisan masyarakat dengan meningkatkan layanan melalui agen mitra. *Service excellent* yang dapat dilakukan memberikan dukungan dan support bagi nasabah atau pelanggan yang terkena dampak covid-19 sehingga berakibat pada akses ke IKNB syariah menurun. Dukungan dan perhatian menjadi penting bagi nasabah atau pelanggan IKNB syariah di tengah wabah covid-19, termasuk dalam hal meningkatkan jaringan kemitraan. *Service excellent* yang dilakukan IKNB syariah bagi nasabah atau pelanggan di masa pandemi covid-19 dengan memberikan saran dan memberi akses bagi nasabah yang mengalami penurunan pendapatan khususnya bagi pengusaha untuk peningkatan pemasaran produk nasabah atau saran pengembangan produk lainnya yang dapat dimaksimalkan. Inovasi dan pengembangan produk di masa pandemi

covid-19 menjadi penting dalam pemberian layanan prima (*service excellent*) bagi nasabah atau pelanggan IKNB syariah.

Pemberian layanan prima menjadi poin penting dan kunci bagi perusahaan termasuk bagi lembaga keuangan syariah. Dalam memberikan pelayanan prima tetap bertujuan agar konsumen atau nasabah dapat tetap mendapat kepuasan dan memberikan penilaian baik bagi layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah dalam kondisi apapun itu, termasuk di tengah kondisi pandemi covid-19. Tantangan bagi lembaga keuangan syariah untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada saat ini, banyak batasan yang harus diterapkan dalam memberikan layanan secara langsung kepada nasabah. Dalam kondisi ini maka layanan berbasis digital menjadi alternatif utama, karena transaksi dan layanan dapat dilakukan tanpa melanggar protokol kesehatan.

Beberapa upaya dalam hal menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa, IKNB syariah harus memberikan perhatian kepada nasabah atau konsumen dengan intensitas komunikasi yang baik. IKNB syariah dapat memastikan kondisi dari nasabahnya agar layanan tidak terputus. Layanan yang diberikan oleh IKNB syariah dilakukan dengan baik dan penuh kesungguhan, dengan ikhlas, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak melanggar prinsip syariah.

D. Kesimpulan

Perkembangan Industri IKNB Syariah di masa pandemi periode Oktober 2020 sampai dengan April 2021 ada yang mengalami pertumbuhan, namun juga ada yang mengalami penurunan. Pada Asuransi Syariah aset mengalami pertumbuhan sebanyak 6,26%. Lembaga Pembiayaan mengalami penurunan aset sebesar -7,78%. Lembaga Dana Pensiun Syariah mengalami pertumbuhan aset sebesar 17,79%. Lembaga Pegadaian syariah mengalami penurunan aset sebesar -6,95%, Lembaga Keuangan Mikro Syariah mengalami pertumbuhan aset 2,24%. Sementara Lembaga Finansial Teknologi Syariah mengalami pertumbuhan terbesar mencapai 85,54%. Inovasi *service excellent* yang dilakukan oleh IKNB syariah di tengah wabah covid-19 diklasifikasikan

menjadi tiga bentuk: *pertama*, memberikan layanan khusus dalam pembiayaan dengan dasar instruksi dan kebijakan dari POJK nomor 14/POJK.05/2020. *Kedua*, IKNB syariah melakukan inovasi layanan berbasis teknologi dengan pembuatan *website* (akses digital). *Ketiga*, meningkatkan mitra dan kerjasama dengan berbagai pihak sehingga produk IKNB syariah dapat diterima di seluruh lapisan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Amiruddin. (2017). Konseptualisasi Ekonomi dan Keuangan Syariah. *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1).
- Effendi, I., & RS, P. H. (2020). Dampak Covid 19 Terhadap Bank Syariah. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*, 20(2)
- Ilhami, & Thamrin, H. (2021). Analisis Dampak Covid 19 terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1). [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6068](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6068)
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Komiten Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah. (2019). *Strategi Pengembangan Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia*. Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS).
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1). <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Mardi, M. (2021). Ekonomi Syariah: Eksistensi dan Kedudukannya di Indonesia. *Saujana: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 20–32.
- Maziyah, M. B., Iqbal Pratama, R. S., & Surya Pratikto, M. I. (2020). Strategi Pengembangan Fintech Syariah Dengan Pendekatan. *Journal of Economics*, 4(2).
- Nasution, D. A. D., Erlina, & Muda, I. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*, 5(2).
- Novitasari, D., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 34(1)
- Kholis, N. (2017). Potret Perkembangan Dan Praktik Keuangan Islam Di Dunia. *Jurnal Studi Agama*, 17(1)

- OJK. (2015). *Roadmap IKNB Syariah 2015-2019*. 1-162.
- OJK. (2019). *Buku 8 Industri Jasa Keuangan Syariah Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Rodoni & Fathoni, A. M. A. (2019). *Manajemen Investasi Syariah*. Salemba Diniyah.
- Shiddiq, M. J. S., & Itsnaini, P. R. (2020). Dampak Covid-19 terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah). <http://www.pamartapuraokut.go.id/informasi-pengadilan/270-dampak-covid-19-terhadap-lembaga-keuangan-syariah>
- Surepno, S. (2018). Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 1(2). <https://doi.org/10.21043/tawazun.v1i2.5090>
- Suripto, T., & Salam, A. (2018). Analisa Penerapan Prinsip Syariah dalam Asuransi. *JESI: Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 7(2).
- Suryanto, A. (2018). Memperkuat Keuangan Syariah dengan Dana Pensiun Syariah. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*. <http://eprints.umsida.ac.id/3470/>
- Trimulato, T., Mustamin, A., & Ismawati, I. (2020). Service Excellent Bagi Fintech Syariah di Tengah Kondisi Covid-19. *Al-Mizan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.33511/almizan.v4n2.13-34>
- Wathani, M. Z., & Kurniasih, A. (2015). Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1). <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.245>
- Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis. *Al Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2). <http://dx.doi.org/10.29300/aij.v6i2.3358>