

## ABSTRAK

Berkembangnya digitalisasi pada satu dekade terakhir di Indonesia, menyebabkan perilaku masyarakat berubah secara drastis dan kegiatan transaksi dituntut serba *mobile*, cepat, aman, dan efisien melalui berbagai *platform*. Adanya pandemi COVID-19 juga membuat masyarakat mengurangi penggunaan uang tunai. Perubahan perilaku masyarakat juga didorong oleh faktor keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi ditengah pandemi dengan metode nirsentuh (*contactless*). Saat ini masyarakat beralih menggunakan layanan digital seperti penggunaan ATM (*Automated Teller Machine*), *m-banking*, *internet banking*, uang elektronik, dan lainnya, sehingga terjadi peningkatan aktivitas digital yang dilakukan oleh masyarakat untuk mempermudah transaksi. Tentunya kegiatan bisnis bank umum juga harus terus meningkatkan inovasi penggunaan teknologi melalui produk, layanan dan kegiatan operasionalnya agar produktivitas bank dapat terus meningkat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur serta membandingkan tingkat produktivitas bank umum konvensional dan syariah di Indonesia pada masa pandemi COVID-19, periode Maret 2020 hingga Juni 2021 menggunakan *Malmquist Productivity Index* (MPI). Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif. Variabel *input* yang digunakan untuk bank konvensional berupa beban bunga dan beban operasional selain bunga, dan bank syariah menggunakan variabel *input* berupa bagi hasil untuk pemilik dana investasi dan beban operasional lainnya. Sedangkan variabel *output* yang digunakan oleh bank konvensional berupa pendapatan bunga dan pendapatan operasional selain bunga, bank syariah menggunakan variabel *output* berupa pendapatan dari penyaluran dana dan pendapatan operasional lainnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini bank umum yang tidak melakukan *merger*, bank umum bukan hasil *merger*, dan menggunakan *input*-nya pada periode Maret 2020 hingga Juni 2021. Sehingga ada 105 bank yang terdiri dari 95 bank konvensional dan 10 bank syariah. Data untuk mengukur produktivitas diperoleh dari laporan keuangan bulanan masing-masing bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank konvensional tidak produktif dengan TFPCH dibawah 1 yaitu sebesar 0,998 yang didorong oleh perubahan efisiensi (EFFCH). Artinya meskipun bank konvensional tidak produktif, tetapi bank konvensional sudah efisien dalam mengelola *input* dan *output*-nya. Disisi lain, bank konvensional belum optimal dalam menggunakan serta memanfaatkan teknologi dalam kegiatan operasionalnya. Sedangkan bank syariah produktif dengan nilai TFPCH diatas 1 yaitu sebesar 1,001 yang didorong oleh perubahan teknologi (TECHCH). Artinya bank syariah sudah optimal dalam menggunakan serta memanfaatkan teknologi dalam kegiatan operasionalnya. Meskipun bank syariah produktif, tetapi bank syariah tidak efisien dalam mengelola *input* dan *output*-nya. Hasil uji beda menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara produktivitas bank konvensional dan syariah.

Kata Kunci: Kinerja, Produktivitas, *Malmquist Productivity Index*, Bank Konvensional, Bank Syariah.