

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat pada zaman sekarang sudah tidak asing lagi dengan istilah kata “bank”, apabila masyarakat mendengar kata bank/istilah bank maka hal tersebut diidentikkan atau dikaitkan dengan uang. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.(Kasmir, 2015, hlm. 12-13).

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menerapkan berbagai biaya-biaya nominal dan presentase tertentu. (Kasmir, 2011, hlm. 40-41).

Seperti yang kita ketahui, persentase bunga yang diperoleh oleh bank konvensional adalah riba. Sebagaimana dalam firman Allah SWT pada Qur'an Surah Ali Imran ayat 130 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَهُمْ مَرْفَعًا مُضَعْفًا ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّكُمْ تَقِلُونَ ۚ ۱۳۰

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”*. (Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan terjemahannya, hlm. 97).

Allah SWT melarang hamba-Nya yang beriman untuk melakukan riba. Riba dalam sistem ekonomi Islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Hal ini pulalah yang menjadi pedoman dalam berdirinya bank syariah. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Tidak menawarkan riba tetapi bagi hasil yang ditetapkan terlebih dahulu oleh nisbah antara bagian keuntungan yang didapatkan nasabah dan bagian keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam system perbankan, dimana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Peran teknologi dalam dunia perbankan tentu saja sangat penting, dimana kemajuan sistem juga dipengaruhi oleh peran teknologi informasi yang digunakan. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tujuannya adalah untuk semakin

Memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada *customers* serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang efektif dan efisien.

Pada saat ini nasabah bank menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja kapan saja, maka *self service* merupakan solusinya. Sebagai contoh, dengan adanya produk berbasis *electronic banking* telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas, baik dari sisi waktu dan maupun jangkauan geografis. Hal ini tentunya akan meningkatkan volume dan nilai transaksi keuangan secara signifikan. Salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih sebuah bank adalah tingkat kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. (Harry Wisnutan, 2020. di akses dari <http://wistutamaharry.blogspot.com>).

Dari kemajuan teknologi tersebut, kini bank-bank di seluruh Indonesia meningkatkan pelayanannya untuk para nasabah, tak terkecuali yang dilakukan juga oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. BNI Syariah selalu berusaha memberikan pelayanan prima untuk para nasabahnya. Bank ini juga memberikan pelayanan *e-Channel* seperti *ATM BNI Syariah, phone banking, SMS banking, mobile banking* serta *internet banking*.

Pengembangan *Electronic Channel (e-Channel)* dalam rangka peningkatan *fee based income* (pendapatan bank dari hasil pemberian jasa-jasa perbankan yang dapat ditawarkan kepada nasabahnya) menjadi peluang yang dapat ditangkap oleh jasa perbankan untuk lebih mengedepankan fitur

yang tersedia dalam instrument *e-Channel*. Kedepannya dengan kemajuan *e-Channel* diharapkan dapat menggantikan peran *teller* dan *customer service* di unit kerja sehingga dengan pengaplikasian *e-Channel* dapat menambah kelancaran operasional perbankan.

Berkat adanya fasilitas *e-Channel* seperti keterangan diatas, orang-orang penting, orang yang sibuk bekerja, orang yang tidak punya waktu untuk pergi ke bank, kini mereka bisa melakukan transaksi finansial tanpa harus pergi ke bank serta bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Namun kenyataannya, masih ada saja nasabah yang belum mengerti cara menggunakan atau bahkan belum pernah sama sekali menggunakan fasilitas *e-Channel* yang disediakan oleh bank walaupun nasabah telah memiliki fitur-fitur tersebut.

Di sini penulis akan meneliti Penggunaan Fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di BNI Syariah kantor cabang banjarbaru dalam menggunakan fasilitas *e-Channel* yang mereka pilih. Dengan penelitian ini, akan diketahui bagaimana mekanisme penggunaan fasilitas *e-Channel* dan juga akan di ketahui seberapa banyak penggunaan fasilitas tersebut terhadap peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019.

Berangkat dari uraian diatas, jadi judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu **Penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana mekanisme penggunaan fasilitas *e-Channel* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru ?
2. Apakah penggunaan fasilitas *e-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan :

1. Untuk mengetahui mekanisme fasilitas *e-Channel* di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru ?
2. Untuk mengetahui penggunaan fasilitas *e-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru ?

D. Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teori maupun konseptual untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai bahan kajian ilmiah bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya mengenai Penggunaan Fasilitas *E-Channel*.

2. Aspek Praktis

Secara Praktis, diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan, bagi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kekeliruan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis akan memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian dalam definisi operasional sebagai berikut:

1. Fasilitas *e-Channel* perbankan adalah fasilitas yang disediakan oleh bank dengan tujuan untuk merupakan standar yang harus dimiliki oleh semua bank di Indonesia untuk saat ini. Dengan adanya *e-Channel* akan sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan dengan sangat cepat. *E-Channel* adalah alat komunikasi yang digunakan untuk mempermudah perbankan dalam melayani nasabah atau sebaliknya. (Radian Ujinugraha. 2013. Diakses dari <http://blog.pasca.gunadarma.ac.id>)
2. Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik daripada sebelumnya.
3. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan syariah. Bank ini merupakan Badan Usaha Syariah (BUS) dari BNI

konvensional. Sekarang Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru ini memiliki kantor cabang pembantu di Martapura.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Hafizah supiana (11011620250) dengan judul “*Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif..
2. Puspa Rahayu Sekarwati (1001160238) dengan judul “*Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan SMS Banking di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian telah diperoleh data bahwa preferensi nasabah terhadap layanan *SMS banking*, banyak mendapat respon baik dalam hal kemudahan transaksi.
3. Wina Sri Lestari (25133134) dengan judul “*Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat TBK KCP SM. Raja Medan*”. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pencarian laporan penelitian ini perlu adanya sistematika pembahasan yang mana terbagi menjadi lima bab yang sudah tersusun secara sistematis yaitu sebagai berikut:

BAB Pertama Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan dari alasan penulis dalam mengangkat judul dan perumusan masalah yang menunjukkan tujuan, kegunaan penelitian. Pada bab ini juga membahas definisi operasional, dan penelitian terdahulu, serta sistematika pembahasan yang membatasi dan mengatur jalur penelitian sehingga terarah dalam pelaksanaannya.

BAB Kedua Landasan Teori, yang akan menguraikan teori-teori umum yang mendukung dan berhubungan dengan objek penelitian, yang dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan dalam penelitian dan pedoman dalam analisis data.

BAB Ketiga Metode Penelitian, yang berisi tentang uraian dari penulis mengenai bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian dan lokasi penelitian, data dan sumber data, objek dan subjek, metode pengumpulan data, teknik analisis data dan tahapan penelitian.

BAB Keempat Hasil Penelitian, yang berisi tentang penyajian dan analisis data, dimana ada penyajian data ini penulis menggambarkan lokasi penelitian yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi

dan produk-produk BNI Syariah, serta mengenai penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

BAB Kelima Penutup, yang berisi simpulan penulis dari hasil penelitian dan saran setelah mengetahui penggunaan fasilitas *e-Channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

