

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berada pada tatanan dan pertumbuhan yang relatif cepat. Hal ini merupakan bukti dari berkembang dan meningkatnya kesadaran masyarakat khususnya umat Islam dalam menjalankan prinsip syariah pada kegiatan bermuamalah.

Bagian terpenting dalam mewujudkan sistem perbankan syariah yang memenuhi prinsip kehati-hatian, prinsip syariah dan menjadi penyedia jasa perbankan/keuangan yang sehat maka haruslah mengutamakan kemaslahatan masyarakat, yaitu dengan menjalankan kegiatan dengan asas kemanfaatan bukan kemudharatan yang dapat memberatkan. Berbagai macam fungsi dan layanan perbankan syariah yang bermanfaat serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas sebagai bentuk aktualisasi nilai *rahmatan lil 'alamin* (membawa kasih dan kebaikan bagi semesta alam) diharapkan dapat menjadikan perbankan syariah diterima oleh semua kalangan sebagai “Bank Untuk Semua”. (Booklet Perbankan Indonesia, 2013, hlm. 56).

Perbankan syariah yang memiliki upaya untuk menopang pihak-pihak yang berkeinginan tersedianya jasa keuangan yang memiliki nilai moral dan berprinsip syariat Islam, dengan melarang hal-hal yang melanggar seperti praktek riba, kegiatan yang serupa dengan perjudian (*Maysir*), bersifat tidak pasti (*Gharar*), dan yang melanggar prinsip keadilan dalam transaksi, hingga penyaluran dana

investasi dalam kegiatan usaha yang beraturan dan halal secara syariat. (Zainul Arifin, 2007, hlm. 128).

Beriringan dengan pesatnya perkembangan dunia perbankan syariah, perkembangan ilmu dan majunya kecanggihan teknologi juga memegang peranan penting dalam sistem perbankan. Bank dituntut untuk selalu bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien pada zaman yang semakin modern ini, bank diharuskan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank (Sholihin, 2010, hlm. 417). Dalam upaya meningkatkan layanan komunikasi, memperoleh informasi yang cepat serta mempermudah akses nasabah dalam melakukan transaksi, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti layanan *Electronic Banking* atau biasa disebut dengan *E-Banking*.

Menurut Tampubolon (2009), *E-Banking* adalah jasa bank yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mendapatkan suatu informasi, berkomunikasi serta melakukan berbagai transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet. Sedangkan Clarke (2009) mengatakan bahwa *E-Banking* adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik.” (Kasmir, 2011, hlm. 67-68).

Dalam penyelenggaraan dan meminimalisir terjadinya risiko yang terkait dengan penggunaan *Electronic Banking* dan untuk melindungi kepentingan bank dan nasabahnya, bank memiliki kewajiban menerapkan manajemen risiko secara efektif dan tata kelola pada aktivitas *Electronic Banking* guna meningkatkan kepercayaan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Adanya kemudahan layanan *Electronic Banking*, nasabah tidak lagi dibingungkan dalam berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti: mengantri, harus datang secara langsung ke bank dan membawa uang tunai tanpa harus datang ke teller, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah yang terpenting bagi bank karena menyangkut keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi nasabah. Sebagaimana Firman Allah yang tercantum dalam QS. Al-Insyirah/94: 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Dan, perhatikanlah, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan. Sungguh, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan!” ((Kementerian Agama RI Al-Qur’an dan Terjemah, hlm. 596).

Dalam ayat tersebut dapat dipahami bahwa transaksi yang dilakukan dengan *Electronic Banking* dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Salah satu peningkatan layanan fasilitas yang merupakan perkembangan dari terobosan-terobosan baru *Electronic Banking* adalah adanya layanan pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara *online* atau hanya bermodalkan perangkat telekomunikasi elektronik yang sudah menjamur dikalangan masyarakat seperti *handphone*, laptop, komputer, tablet dan juga fasilitas internet.

Pembukaan rekening secara *online* ini dapat memberikan layanan yang bersifat sederhana dan praktis kepada nasabah yang ingin mengajukan pembukaan rekening baru kapan dan dimana saja, bahkan dihari libur atau diluar jam kerja bank tanpa perlu datang ke kantor cabang. Rekening yang dapat digunakan dalam pembukaan secara *online* ini yaitu tabungan dan deposito. Tabungan adalah pihak ketiga yang menyimpan dananya kepada bank yang mana sistem penarikannya dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan syarat-syarat tertentu, namun dana tersebut tidak dapat ditarik dengan cek ataupun alat pembayaran yang nilainya sama, sedangkan deposito adalah pihak ketiga yang menyimpan dananya kepada bank yang mana sistem penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat nasabah kepada pihak bank sebelumnya. Bank Syariah diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin juga merupakan lembaga perbankan yang bertindak sebagai pemberi berbagai macam pelayanan termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembukaan rekening baru secara *online*.

Pada kesempatan ini, Bank Muamalat turut memberikan inovasi dengan menghadirkan fasilitas maupun layanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Inovasi yang diberikan oleh Bank Muamalat yaitu berupa peluncuran fitur pembukaan rekening secara *online* melalui aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah yang menyajikan fasilitas pembukaan rekening secara *online*. Kemudahan atas akses pembukaan rekening

online yang diberikan oleh Bank Muamalat ini memberikan dampak secara langsung terhadap para karyawan *marketing* atau yang sering disebut *Funding Officer* yang memiliki *Job Description* utama dalam pemasaran produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut. Meningkatnya persaingan dalam dunia perbankan perihal menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabahnya yang lama menjadikan bank harus melakukan berbagai upaya dan melakukan usaha sebaik-baiknya. Hal inipun menjadi salah satu bagian tugas dan fungsi seorang *funding officer* agar dapat mencari nasabah yang memiliki dana berlebih untuk dapat menyimpan dana tersebut kedalam bank. Tugas dan fungsi lainnya yaitu agar dapat memperkenalkan, mempromosikan serta memasarkan berbagai produk bank hingga memperluas jaringan antar bank dengan dunia diluar perbankan..

Dalam bagian tugas dan fungsi seorang *Funding Officer* juga tidak terlepas dari beberapa pencapaian target yang biasanya menjadi standar yang harus dicapai bagi *funding officer*. Target adalah rencana yang telah disusun secara terstruktur dan memiliki jangka waktu yang telah ditentukan dalam proses pencapaiannya. Dalam mencapai suatu target, bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Beberapa aspek penting seperti meningkatnya kualitas pelayanan dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah merupakan salah satu tujuan penting bagi bank yang ingin mencapai suatu target yang telah ditentukan.

Hal ini didukung dengan hasil survey yang menyatakan bahwa konsep pemasaran merupakan kunci atau prioritas utama bagi keberhasilan sebuah perusahaan. Beberapa pembagian unit kerja karyawan yang dimiliki oleh perbankan diantaranya yaitu bagian *teller*, *customer service*, unit manajer, dan

bagian *marketing*. Karyawan bagian *marketing* dalam perbankan memiliki peran yang sangat penting, yakni sebagai ujung tombak untuk meningkatkan perusahaan (Wati, 2010).

Adanya kemudahan layanan pembukaan rekening *online* ini, pencapaian target yang seharusnya dapat dicapai oleh seorang *funding officer* yang memiliki peran dalam mencari nasabah yang ingin menabung atau meminjam dana pada perbankan menjadi menurun. Hal ini merupakan salah satu beban kerja dan konflik yang dihadapi *funding officer* dalam memenuhi pencapaian target pekerjaannya. Selain dengan pekerjaan seorang *marketing* yang dikenal sebagai pekerjaan yang penuh tekanan, tuntutan dan beban kerja tinggi, layanan pembukaan rekening *online* cenderung dianggap menjadi kesulitan baru yang menjadikan *funding officer* akan bersaing dengan teknologi digital yang menjangkau segala informasi dengan cepat dan tanpa batasan waktu.

Melihat kepada kondisi karyawan *marketing* atau *funding officer* yang cenderung berdampak terhadap pencapaiannya dalam memenuhi target perusahaan dikarenakan berkembang pesatnya kemajuan digital teknologi terkhusus pada layanan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini yang akan dituangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Dampak Layanan Pembukaan Rekening *Online* Terhadap Pencapaian Target *Funding Officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana dampak pembukaan rekening *online* terhadap pencapaian target *Funding Officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?
- b. Apa kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online* pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dampak pembukaan rekening *online* terhadap pencapaian target *funding officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online* pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Akademisi, hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan masukan, pengetahuan serta wawasan yang dapat menambah sumber informasi khususnya mengenai dunia perbankan dan layanan rekening *online*.

- 2) Bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, dapat menambah sarana informasi dan referensi bagi mahasiswa program Studi Perbankan Syariah pada khususnya dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.
- 3) Bagi Masyarakat, agar dapat memahami tentang mekanisme dan kekurangan serta kelebihan dari layanan pembukaan rekening online terkhusus pada layanan pembukaan rekening *online* Bank Muamalat Indonesia.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami maksud dan meartikan judul yang akan diteliti maka dirasa perlu bagi penulis untuk memberikan batasan istilah sebagai pegangan agar tidak rancu dan maksud yang dituju lebih terarah. Dalam kajian lebih lanjut yaitu sebagai berikut:

a. Dampak

Dampak menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif). Dampak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengaruh yang mendatangkan akibat dari layanan pembukaan rekening *online* terhadap target *marketing* karyawan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Layanan

Layanan adalah pemenuhan kebutuhan / jasa pada orang lain yang melibatkan interaksi dengan konsumen, baik secara elektronik (otomatis dilayani komputer) ataupun manual (interaksi langsung). Layanan yang dimaksud

penulis disini adalah usaha melayani kebutuhan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah melalui aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

c. Target

Target menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah sasaran (batas ketentuan dan sebagainya) yang telah ditetapkan untuk dicapai. Target juga dapat dikatakan sebagai bagian dari rencana yang sudah disusun secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tertentu. Target yang dimaksud adalah sasaran yang harus dicapai oleh *funding officer*.

d. *Funding Officer*

Funding Officer adalah seseorang yang bekerja untuk mengajak nasabah atau pihak ketiga yang memiliki dana agar mereka (pihak ketiga) bersedia menginvestasikan atau menabungkan dananya atau membeli produk yang ditawarkan atau personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya. (Abdul Pauji, M. Kholil Nawawi, dan Hilman Hakiem, 2015, hlm. 403). *Funding Officer* yang dimaksud penulis disini ialah karyawan yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sebagai *Funding Officer*.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian yang terdahulu, maka ditemukan pembahasan yang menjadi rujukan atau bahan referensi yang akan penulis teliti. Penelitian yang dimaksud adalah:

1. Penelitian oleh Muhammad Arief, 2020 dengan NIM 1401160421 dari Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berjudul “Strategi Daya Saing Muamalat *Mobile* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi”. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* Muamalat yaitu dengan memberikan biaya yang relatif rendah bahkan beberapa transaksi tidak dikenakan biaya. Kelebihan dari layanan *Mobile Banking* Muamalat yaitu sangat mengurangi biaya operasional Bank Muamalat di Cabang Pembantu Kayutangi, layanan yang dapat dilakukan dimana saja dengan waktu yang efisien, transaksi mudah dilakukan serta dapat menyiapkan layanan *call center* 24 jam apabila terjadi masalah dan pertanyaan dari nasabah. Sedangkan kekurangan yang dimiliki *Mobile Banking* Muamalat ialah sangat bergantung pada jaringan *smartphone* yang digunakan oleh pengguna, biaya yang relatif tinggi yang dibebankan kepada pengguna *Mobile Banking* Muamalat di beberapa menu pembayaran dan tidak tersediaanya pembayaran PDAM kepada masyarakat Banjarmasin dan sekitarnya.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu objek penelitian atau fokus dari penelitian Muhammad Arief adalah Strategi yang dilakukan Bank Muamalat dalam memberikan kemudahan bertransaksi melalui *Mobile Banking*, sedangkan penulis memiliki objek penelitian atau fokus kepada pencapaian target yang diperoleh seorang *funding officer*. Persamaan dari penelitian ini yaitu membahas layanan *E-Banking* dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Penelitian oleh Imam Setiono, 2019 dengan NIM 1516140044 dari jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang berjudul “Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Fasilitas *E-Banking*”. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini menggunakan teknik data primer dan data sekunder berupa observasi, wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa seorang *funding officer* telah menjalankan perannya dengan cukup baik dan usaha-usaha yang dilakukan oleh *funding officer* yaitu sosialisasi, edukasi serta promosi melalui penyebaran brosur dan diberbagai media sosial. Kelebihan dari layanan *E-Banking* BNI Syariah yaitu jenis dan fitur yang ada sangat lengkap sehingga menjadikan transaksi yang dilakukan oleh nasabah menjadi mudah, efektif dan efisien. Sedangkan kekurangan yang ada pada layanan *E-Banking* BNI Syariah yaitu jaringan yang masih bertitik pusat pada BNI konvensional dan berbagai risiko lain seperti adanya pembobolan yang dilakukan oleh *hacker* jika nasabah tidak dapat

menyimpan akses pin dengan baik, dan gagalnya transaksi jika jaringan internet tidak stabil.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu objek penelitian dari Imam Setiono adalah peningkatan jumlah nasabah melalui fasilitas *e-banking* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk pendanaan dan pembiayaan, sedangkan objek penulis lebih fokus kepada pencapaian target yang diperoleh *funding officer*. Persamaannya yaitu sama-sama memiliki pembahasan atau subjek penelitian yang berkaitan dengan karyawan *marketing* atau *funding officer*.

3. Penelitian oleh Wina Sri Lestari, 2016 dengan NIM 25133134 dari jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan yang berjudul “Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat, TBK KCP SM. Raja Medan”. Penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa saluran-saluran *Electronic Banking* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau dikenal sebagai e-Muamalat yaitu *SalaMuamalat*, *Internet Banking* Muamalat, *Mobile Banking* Muamalat, *Virtual Account* Muamalat, *Cash Management System* Muamalat, dan Gerai Muamalat dan terdapat berbagai hambatan yang akan dialami nasabah dalam penggunaan fasilitas ini seperti kurangnya pemahaman dan pengetahuan nasabah mengenai penggunaan fasilitas *e-banking* atau e-Muamalat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan hingga menyebabkan nasabah tetap

mendatangi kantor cabang untuk melakukan transaksi. Kemudian provider yang mendukung jaringan internet pada daerah tertentu menjadikan sulitnya untuk mengakses jaringan dan menyebabkan transaksi menjadi terganggu sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu subjek penelitian dari Wina Sri Lestari adalah nasabah, sedangkan subjek penulis *funding officer*. Persamaannya yaitu sama-sama mencakup pembahasan *E-Banking* dan metode penelitian kualitatif.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab secara garis sistematis untuk mempermudah mengetahui pembahasan dalam penelitian secara keseluruhan dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan yang berisi deskripsi mengenai latar belakang masalah penelitian yang berkaitan dengan masalah yang terjadi di lapangan, kemudian masalah yang ditemukan ditarik menjadi pokok masalah penelitian, dan ditetapkan tujuan penelitian untuk mencapai hasil yang diinginkan, pada definisi operasional terdapat pengertian dan maksud dalam judul penelitian agar tidak ada kekeliruan dalam menafsirkan, memaknai serta memahami maksud dari judul penelitian. Kemudian disertakan skripsi-skripsi terdahulu agar memudahkan dan menjaga keaslian penulisan sebagai referensi dan rujukan dalam penulisan penelitian untuk diambil kajian pustakanya. Kemudian disusunlah sistematika penulisan agar penelitian ini lebih mudah untuk dipahami.

Bab II merupakan Landasan Teori yang berisi tinjauan kepustakaan yang melandasi penelitian dan menjadi dasar acuan teori yang relevan untuk menganalisis penelitian serta penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Terdiri dari kajian teori dan kerangka berpikir.

Bab III merupakan Metode Penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV merupakan Hasil Penelitian yang terdiri dari penyajian data dan analisis data, memuat gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri sejarah, profil dan struktur organisasi, penyajian data dan analisis terhadap objek yang diteliti.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan pembahasan yang disajikan oleh penulis secara singkat serta saran merupakan rekomendasi yang diberikan oleh penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian serta berguna bagi penelitian selanjutnya.