BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hampir seluruh sektor kehidupan manusia saat ini tidak lepas dari teknologi informasi baik pribadi atau kelompok (badan). Dengan teknologi informasi segala aktifitas manusia bisa berjalan dengan mudah dan cepat sehingga sangat membantu untuk kegiatan sehari-hari. Jika dahulu manusia berkomunikasi selalu dengan tatap muka, tetapi sekarang komunikasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Berbelanja yang biasanya kita lakukan di pasar atau toko-toko kini bisa dilakukan melalui telepon seluler. Perkembangannya terus meningkat dan menawarkan inovasi-inovasi terbaru.

Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, penerapan teknologi di bidang perbankan juga mengalami perkembangan yang pesat. Bank seakan-akan berlomba-lomba menerapkan teknologi ke dalam sistemnya, sehingga bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern. Untuk menunjang keberhasilan operasional lembaga keuangan khususnya perbankan, tentu saja tidak hanya berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana saja diperlukan juga pelayanan jasa perbankan yang handal dan dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya.

Semakin berkembang dan beragam fasilitas yang ditawarkan oleh perbankan, maka semakin banyak juga teknologi yang diadopsi oleh bank tersebut.

Tidak dapat dipungkiri, pada setiap bidang termasuk perbankan menerapkan teknologi dengan tujuan selain untuk memudahkan operasional internal perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Apalagi untuk saat ini, produk yang ditawarkan kepada nasabah hampir serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat. Operasional yang tepat waktu antar bank juga telah menjadi tuntutan bagi dunia perbankan, karena hal ini menjadi salah satu materi bagi pelayanan yang berkompetisi dalam memasarkan produk perbankan. Pengiriman uang antar bank dan outlet-outlet otomasi (ATM), hal ini menjadi patokan dan penilaian bagi para nasabah umumnya dalam melakukan transaksi dalam segi pelayanan. Jadi memang mau tidak mau bisnis perbankan harus ditunjang keefesienan operasional jika ingin bersaing di dalam dunianya. Dan hal ini harus ditunjang dengan suatu sistem yang terintegrasi yang termuat dalam suatu teknologi informasi. (Sutabri, 2012)

Salah satu produk dan jasa inovasi dari dunia perbankan yang menggunakan teknologi sebagai unsur utama yaitu adanya *e-channel (Electronic Channel)*. Menurut Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan *e-channel* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik, baik itu *mobile*, SMS, internet, internet bisnis, dan *mobile*-ATM. Dengan *e-channel*, serasa ATM ada dalam genggaman. Transaksi yang dilakukan lewat *e-channel* juga tidak perlu diragukan lagi keamanannya karena banyak bank sudah mendesain sistem keamanan berlapis yang sudah terjamin keandalannya. (Hermawan, 2013)

Bank Indonesia (BI) mencatat volume transaksi perbankan digital pada April 2020 meningkat signifikan sebanyak 37,35 persen. Menurut penjelasan Gubernur Bank Indonesia pada buku (Jeffry Z. Nelwan, 2021), saat ini pihak perbankan juga berlomba memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi mulai dari transfer uang hingga pembuatan rekening tanpa harus ke kantor cabang. Adapun faktor lain yang mendukung meningkatnya transaksi perbankan digital adalah adanya arahan pemerintah untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 seperti *social distancing* dan *work from home* (WFH). Perkembangan ini mengindikasikan menguatnya kebutuhan transaksi perbankan digital, termasuk meningkatnya minat nasabah terhadap *digital payment* di tengah penurunan aktivitas ekonomi selama masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan menggunakan layanan *e-channel* nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi perbankan, karena saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik. Beberapa transaksi yang bisa nasabah lakukan secara mandiri dengan menggunakan layanan *e-channel* diantaranya memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan,penutupan rekening, transaksi *e-commerce* dan masih banyak layanan lainnya. Semua layanan *e-channel* tersebut guna memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Sebuah inovasi dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) menurut Wakil Direktur Utama BNI, Adi Sulistyowati yang dilansir oleh (bni.co.id, 2021) pandemi merubah kebiasaan orang menjadi semakin digital. Kebutuhan

terhadap transaksi digital juga semakin besar, termasuk transaksi perbankan. Kondisi itu tercatat di BNI, dimana transaksi perbankan secara digital meningkat 50%. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai beralih dalam bertransaksi, yakni dari transaksi secara langsung di *outlet* beralih ke media elektronik atau digital. Dalam hal ini nasabah menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking*. Tingginya ketertarikan pengguna BNI *Mobile Banking* didorong dengan adanya fitur-fitur terbaru yang diluncurkan untuk melengkapi layanan di dalamnya. Antara lain seperti *Biometric Login*, pembukaan rekening secara digital dengan fitur pengenalan wajah atau *face recognition*, pinjaman dana, pengelolaan tagihan kartu kredit, pengembangan *e-wallet*. Hingga pembayaran QRIS *payment*. BNI *Mobile Banking* juga memiliki fitur favorit di masa pandemi seperti *Mobile* Tunai (pengambilan tunai tanpa kartu) dan Dikado (digital kado) untuk mengirimkan uang ke keluarga di kampung halaman pada hari Raya Idul Fitri kemarin. Semua transaksi tersebut dapat dilakukan melalui *smartphone*, secara aman, mudah, hemat, dan cepat menggunakan aplikasi BNI *Mobile Banking*.

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya lembaga keuangan di Indonesia, khususnya bank lebih cepat dan intensif dibandingkan sektor lain dalam menerapkan teknologi pada sistemnya. Bagaimana tidak kebutuhan akan lembaga keuangan sangat diperlukan artinya bidang manapun pasti memiliki bagian keuangan dan secara otomatis membutuhkan bantuan bank. Lalu bagaimana dengan bank syariah jika sampai saat ini bank konvensional masih menjadi primadona di Indonesia. Ketersediaan fasilitas elektronik yang handal, teruji dan mampu memenuhi tuntutan bisnis pastinya menjadi prasyarat kesuksesan sebuah bank

syariah. selanjutnya apa strategi bank syariah terhadap meningkatnya kebutuhan transaksi perbankan digital. Terkait dengan penggunaan sistem teknologi, tentu bank syariah memerlukan sistem aplikasi yang mendukung semua aktivitas operasional perbankan meliputi transaksi pada sisi Pembiayaan (*Asset)*, transaksi pada sisi Pendanaan (*Liabilities*), transaksi Jasa Perbankan, intra Operasional dan *Interface* ke sistem lain, dan pelaporan. (Solihin, 2008)

Menjawab pertanyaan pada paragraf di atas, bank pertama yang memulai usahanya sebagai Bank Umum Syariah di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Seiring perkembangan zaman Bank Muamalat secara konsisten meningkatkan infrastruktur digitalnya, seperti dilansir oleh Republik.co.id, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk atau Bank Muamalat meraih peringkat pertama Bank Umum Syariah kelompok BUKU II dan peringkat 2 *Best Overall* Bank Umum Syariah dalam ajang penghargaan Digital Brand Awards 2020 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank. *Chief Executive Officer* Bank Muamalat Achmad K Permana mengatakan, penghargaan tersebut merupakan bentuk pengukuhan atas komitmen Bank Muamalat sebagai brand berkualitas yang secara konsisten meningkatkan infrastruktur digitalnya demi pelayanan maksimal kepada nasabah. Salah satu implementasi produk digital adalah peluncuran aplikasi *mobile banking* terbaru yang diberi nama Muamalat *Digital Islamic Network* atau disingkat Muamalat DIN. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur mutakhir seperti *biometric login* dan *auto read One Time Password* (OTP). Muamalat DIN diperkaya dengan penambahan fitur yang berguna untuk memantau rekening nasabah. Rekening yang akan ditampilkan pada Muamalat DIN adalah seluruh rekening yang dimiliki oleh

nasabah yang disebut dengan single *portfolio view.* Nasabah juga dapat melakukan pembukaan rekening baru secara online melalui aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, nasabah juga sudah dapat melakukan isi ulang uang elektronik Go-Pay dan OVO via Muamalat DIN. (Rini, 2020)

Sejak awal penulisan ini menjelaskan tentang perkembangan perbankan di Indonesia. Mulai dari gambaran kemajuan yang dilakukan oleh bank konvensional dan gambaran sebuah tandingan inovasi yang dilakukan oleh bank syariah. Maka penelitian ini menekankan perbandingan antar keduanya dalam hal penggunaan fasilitas *e-channel* sebagai alternatif transaksi yang dapat dilakukan nasabah dengan mudah, aman dan juga praktis, yang mana keduanya akan dibandingkan secara objektif guna mengetahui bagaimana posisi bank syariah terhadap bank konvensional dalam hal kualitas penggunaan fasilitas *e-channel.* Yang mana dapat menjadi acuan dalam mengikuti perkambangan bank syariah dan dapat menjadi pedoman bagi nasabah yang akan mempercayakannya pada bank yang tepat. Kemudian dapat menjadi masukan kepada pihak bank untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut.

Dipilihnya dua bank yang akan dibandingkan, yaitu Bank Muamalat sebagai bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dan Bank BNI dipilih sebagai perwakilan dari bank konvensional. Yang mana keduanya sama-sama beroperasi di Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang dipilih sebagai lokasi penelitian. Berdasarkan hasil observasi pada kabupaten ini dapat dikatakan eksistensi bank konvensional masih lebih tinggi dibandingkan bank syariah. Maka

dengan adanya penelitian ini kita juga dapat melihat apakah ketersediaan fasilitas *e-channel* juga menjadi faktor penentu minat nasabah terhadap suatu bank.

Berdasarkan dari latar belakang yang peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul "*Analisis Komparatif Penggunaan Fasilitas E-Channel pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai)".* Penelitian ini akan menekankan perbandingan antara lembaga keuangan syariah dan konvensional, yaitu pada analisis penggunaan fasilitas *e-channel* sebagai alternatif transaksi nasabah yang diterapkan oleh kedua bank tersebut yang akan dibandingkan secara objektif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apa keunggulan dan kelemahan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai?
2. Apa keunggulan dan kelemahan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai?
3. Bagaimana perbandingan antara keduanya pada penggunaan fasilitas *e-channel* (Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai?

C. Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan penggunaan fasilitas *e-channel* pada Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai.
3. Untuk mengetahui bagaimana perbandingan keduanya pada penggunaan fasilitas *e-channel* (Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai dan Bank BNI Kantor Cabang Utama Barabai.

D. Signifikansi Penelitian

Selanjutnya apabila penelitian berhasil dengan baik, diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik kegunaan dari segi teoritis maupun dari segi praktis. Ada pun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bahan informasi ilmiah, sehingga dapat bermanfaat di kalangan akademisi dan dapat mewarnai wacana keilmuan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tambahan atau pembanding bagi peneliti selanjutnya dengan masalah sejenis.
3. Bahan evaluasi bagi pihak-pihak yang berperan dalam perbankan syariah maupun konvensional.
4. Bagi penulis adalah sebagai alat untuk mempraktikkan teori yang telah diperolah selama perkuliahan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam pengertian yang dikehendaki pada penlitian ini, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Menurut Dr. Sandu Siyoto dalam bukunya (Dr. Sandu Siyoto, 2015) Kata 'Analisis' berasal dari bahasa Greek (Yunani) yaitu *analysis* berasal dari kata '*ana'* dan *'lysis'.* Ana artinya atas (*above*) dan *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan. Agar data bisa dianalisis maka data tersebut harus dipecah dahulu menjadi bagian-bagian kecil (menurut element atau struktur), kemudian menggabungkannya bersama untuk memperoleh pemahaman yang baru. Yang dimaksud dengan analisis dalam penelitian ini adalah suatu metode dalam memproses data hasil penelitian menjadi sebuah informasi, yang kemudian informasi tersebut dapat memberikan petunjuk bagi peneliti untuk mengambil keputusan terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.
2. Menurut Tarjo dalam bukunya (Tarjo, 2019), Penelitian 'Komparatif' adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu. Yang dimaksud dengan komparatif dalam penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya membandingkan persamaan dan perbedaan sifat-sifat dan fakta-fakta objek yang diteliti berdasarkan suatu kerangka pemikiran tertentu, untuk menentukan penyebab atau alasan terjadinya suatu fenomena tertentu.

3. Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007, fasilitas *Electronic Channel (E-Channel)* adalah layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile banking* dan sebagainya.
4. Menurut UU No.21 tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak masabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana telah diatur dalam syariat islam. (Firmansyah, 2019)
5. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank Konvensional adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan /atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Drs. Ismail M. A., Manajemen Perbankan, 2018)

F. Kajian Pustaka

Untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang ada, maka diperlukan kajian pustaka dari penelitian yang terdahulu, diantaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Abdurokhim, dengan judul *"ANALISIS KOMPARATIF PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PERBANKAN BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL"* Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan perbedaan sistem informasi transaksi dan pelayanan perbankan pada Bank Syariah dan Bank Konvensional, untuk menganalisis tentang perbedaan sistem transaksi dan pelayanan yang digunakan pada Bank Syariah dan Bank Konvensional, dan untuk mengetahui posisi kemajuan bank syariah terhadap konvensional dalam penggunaan sistem informasinya. Sesuai dengan temuan penelitian perbandingan antara bank syariah dan konvensional melalui tiga aspek penilaian. Pertama aspek persepsi bank yang menyatakan kelemahan pada bank syariah adalah ekspansinya. Kedua aspek persepsi nasabah kelemahan pada bank syariah adalah pada infrastruktur yang masih minim. Kemudian pada aspek ketiga yaitu persepsi lainnya melalui indikator pembanding sistem yang menyatakan bahwa posisi bank syariah masih tertinggal. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah membahas tentang perbandingan penggunaan fasilitas *e-channel* antara bank syariah dan bank konvensional guna untuk mengetahui posisi bank syariah terhadap bank konvensional dalam hal pengunaan fasilitas *e-channel*. Sedangkan

perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah dari segi aspek peniliannya. Pada penelitian tersebut menganalisis berdasarkan aspek persepsi bank, persepsi nasabah dan persepsi lainnya. Sedangkan pada penelitian ini dinilai dari aspek nasabah, aspek masyarakat muslim setempat dan aspek lainnya berdasarkan indikator yang jelas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hidaytul Karimah, dengan judul *"PENGGUNAAN FASILITAS E-CHANNEL TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI BANK BNI KANTOR CABANG BANJARBARU"* Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana mekanisme penggunaan fasilitas *e-channel* di bank BNI Syariah kantor cabang Banjarbaru (2) Apakah penggunaan fasilitas *e-channel* dapat meingkatkan jumlah nasabah di bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru. Penelitian lapangan ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, yang mana objek penelitian adalah penggunaan fasilitas *e-channel* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang banjarbaru, Sementara subjek penelitian adalah karyawan yang memegang jabatan terkait. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan Fasilitas *e-channel* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. *E-channel* atau *e-banking* atau *Internet banking* adalah penyediaan layanan transaksi perbankan syariah berbasis teknologi informasi dengan menggunakan saluran elektronik atau internet melalui website bank bersangkutan untuk

keperluan pembayaran ataupun transaksi-transaksi lainnya dengan cepat dan aman. *E-channel* sudah ada sejak BNI Syariah beroperasional tahun 2000 adalah ATM dimana setiap pembukaan rekening tabungan tertentu baik regular maupun bisnis, nasabaha bisa meminta di terbitkan kartu ATM. Seiring perkembangan teknologi tahun 2007 mulai diperkenalkan *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking* sampai dengan sekarang. Dari hasil data yang di dapatkan pada penggunaan produk tabungan pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 45.444 jumlah nasabah, pada tahun 2018 penggunaan produk tabungan sebanyak 52.352 nasabah, dan pada tahun 2019 sebanyak 58.442 nasabah. Dari data ini sudah bisa kita lihat dengan adanya fasilitas *e-channel* salah satu faktor yang dapat meningktakan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini, sama dalam hal meneliti fasilitas *e-channel*. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian tersebut menganalisis pengaruh penggunaan fasilitas *e-channel* terhadap peningkatkan jumlah nasabah sedangkan pada penelitian ini menganalisis perbandingan penggunaan fasilitas *e-channel* pada bank syariah dan bank konvensional.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi skripsi ini penulis akan menguraikan sistematika penulisan yaitu pada **BAB I** berisi tentang pendahuluan mengenai latar belakang masalah , rumusan

masalah, tujuan masalah, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya pada **BAB II** berisi landasan teori yang menjelaskan secara terperinci pengertian dari perbankan konvensional, perbankan syariah, *e-channel*, dan bentuk-bentuk dari *e-channel*. Selain itu juga menjelaskan tentang ilmu dan teknologi menurut perspektif islam.

Pada **BAB III** berisi metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Pada **BAB IV** berisi penyajian data yang mana menyajikan data-data tentang informan penelitian , selanjutnya ada analisis data yang mana berisi tentang analisis terhadap data-data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, dan yang terakhir hasil penelitian yaitu menjelaskan hasil perbandingan terhadap objek yang diteliti pada penelitian ini.

Dan yang terakhir pada **BAB V** berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup.