

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (sumar'in, 2012, hal. 49)

Bank syariah merupakan bank dengan prinsip bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam pengerahan dananya maupun dalam penyaluran dananya (dalam perbankan syariah penyaluran dana biasa disebut dengan pembiayaan). Oleh karena itu, jenis-jenis penghimpunan dana dan pemberian pembiayaan pada bank syariah terutama juga menggunakan prinsip bagi hasil. Selain prinsip bagi hasil, bank syariah juga mempunyai alternatif penghimpunan dana dan pemberian pembiayaan non bagi hasil. Dalam penghimpunan dana, bank syariah dapat juga menggunakan prinsip wadi'ah, qardh, maupun ijarah. Dalam pembiayaan, bank syariah dapat juga menggunakan prinsip jual beli dan sewa (lease). Selain itu, bank syariah juga menyediakan berbagai jasa

keuangan seperti wakalah, kafalah, hiwalah, rahn,qardh, sharf, dan ujr (Yumanita, 2005, hal. 14)

Salah satu bank syariah yang sudah eksis adalah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Dalam operasinya Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki beberapa produk perbankan, diantaranya adalah produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan pengembangan di bidang Teknologi Informasi (TI) dalam rangka mempersiapkan diri menghadapi tantangan dan perubahan teknologi di masa depan. Untuk itu, BSI melakukan banyak hal terkait pengembangan di bidang TI, termasuk di antaranya pengembangan aplikasi, produk dan layanan serta jaringan untuk mendukung operasional layanan perbankan yang aman, cepat dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan setiap transaksi perbankan.

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-update teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti Teknologi Electronic Banking atau E-Banking.

E-banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas E-banking dalam transaksi perbankan. E-Banking yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media E-Banking pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi antara pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya internet banking, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. E-Banking adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai pengantarnya. Tujuan dari E-banking adalah sarana penyedia multi channel dan juga penghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, dan memberikan keamanan bertransaksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada. Selain itu E-banking dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. (Mirawati, 2017, hal. 12)

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan bergerak dinamis, serta untuk menghemat waktu bagi pelaku bisnis, diperlukan solusi yang tepat, untuk melakukan transaksi dengan Cepat, Aman dan Mudah. Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir dengan memberikan solusi bertransaksi dengan cepat, aman dan mudah, melalui Layanan E-Banking BSI. E-

Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan Personal Computer, Laptop, Notebook, atau Smartphone. E-Banking BSI akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan E-Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

Perkembangan dunia perbankan yang diiringi pula dengan berkembangnya teknologi yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi salah satunya dengan menggunakan E-Banking yang ditawarkan, namun kemudahan itu berbanding terbalik dengan pemahaman masyarakat terhadap E-Banking tersebut. Sehingga tidak jarang masyarakat belum mengetahui dan memahami apa itu E-Banking.

Menurut Benjamin S. Bloom, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Seseorang dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberikan uraian yang lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata-katanya sendiri (Sudijono, 2008, hal. 50)

Namun dalam perkembangannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami tentang E-Banking ini. Salah satunya di Kel. Pengembangan Banjarmasin Timur, masih rendah sekali pemahaman

masyarakat tentang E-Banking. Di kecamatan Banjarmasin Timur sendiri sudah ada Bank yang menyediakan produk E-Banking untuk mempermudah transaksi yang dilakukan masyarakat, namun hal tersebut belum banyak masyarakat yang memahaminya.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan sistem wawancara yang dilakukan di Kel. Pengambangan terhadap masyarakat masih banyak yang belum memahami dan mengetahui tentang E-Banking. Hasil wawancara sementara yang dilakukan kepada pedagang warung membuktikan bahwa masih banyak yang tidak paham tentang E-Banking dan ada juga beberapa yang hanya sekedar tahu namun tidak memahami apa itu E-Banking.

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas, maka peneliti akan Mengangkat Permasalahan dalam penelitian ini yakni **“TINGKAT PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP E-BANKING (*ELECTRONIC BANKING*) BSI DI KEL. PENGAMBANGAN BANJARMASIN TIMUR”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat pemahaman masyarakat di Kel, Pengambangan terhadap E-Banking?.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemahaman masyarakat di Kel. Pengambangan Banjarmasin Timur terhadap E-Banking?.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat di Kel. Pengambangan Banjarmasin Timur terhadap E-Banking

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat di Kel. Pengambangan terhadap E-Banking.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun Signifikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan signifikasi berupa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi dalam pengembangan penelitian berikutnya bagi mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengantarkan peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada peneliti tentang tingkat pemahaman masyarakat terhadap *E-Banking*.

- b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan yang telah mereka peroleh selama duduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan *E-Banking* yang memiliki berbagai macam kemudahan.

- c. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan bagi masyarakat agar lebih memahami E-Banking yang memiliki berbagai kemudahan.

E. Definisi Operasional

1. Pemahaman berasal dari kata paham. Dalam kamus besar bahasa Indonesia paham berarti mengerti. Sudaryono (2009: 50) mengatakan: “Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain”. Adapun yang dimaksud dengan pemahaman dalam penelitian ini yaitu, pemahaman terhadap E-Banking pada dasarnya sama yaitu dengan memahami sesuatu berarti seseorang dapat menjelaskan, mempertahankan, mempraktekan, membedakan, menduga, menerangkan, menafsirkan, memperkirakan, menentukan, memperluas, menyimpulkan, menganalisis, memberi contoh, menulis kembali, mengklasifikasikan, dan mengikhtiarkan.
2. Menurut Soerjono Soekanto, masyarakat sebagai wadah dari orang-orang yang buta huruf, mengadakan reproduksi sendiri, mempunyai adat istiadat, mempertahankan ketertiban dengan menerapkan sanksi-sanksi sebagai sarana pengendalian sosial, dan yang mempunyai wilayah tempat tinggal yang khusus (Soekanto, 1993, hal. 191) Masyarakat yang

dimaksud peneliti disini adalah Masyarakat kelurahan pengembangan di RT. 14 yang bekerja sebagai pedagang

3. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, E-Banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. E-Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses E-Banking melalui komputer/PC, laptop, telepon/smartphone. E-Banking yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking* bukan *internet banking*.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah:

1. Skripsi dari Wina Sri Lestari yang berjudul: “Pengguna Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan”. Hasil penelitian ini menunjukkan Saluran-saluran Electronic Banking pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan atau dikenal sebagai E-Muamalat yaitu Sala Muamalat, Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat. Hambatan-hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan fasilitas Electronic Banking atau E-Muamalat pada PT.

Bank Muamalat Indonesia KCP. SM. Raja Medan yaitu pada kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas E-Banking sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (Gaptek) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih bertransaksi dengan cara mendatangi kantor cabang. Dan jaringan yang harus sesuai dengan provider juga membuat nasabah yang berada di daerah sulit untuk mengakses jaringan seperti di pedesaan, maka secara otomatis jaringannya akan terganggu sehingga nasabah pada Bank Muamalat lebih memilih untuk tidak menggunakan aplikasi E-Muamalat yang mampu menghambat segala aktivitas bertransaksi secara manual. (Lestari, 2016, hal. 51)

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dimana peneliti ini membahas tentang Pengguna Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap E-Banking (*electronic banking*) BSI Di Kel. Pengembangan Banjarmasin Timur. Perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti. Dimana objek penelitian ini terletak pada Nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM Raja Medan itu sendiri sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya terletak pada Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap E-Banking (*electronic banking*) BSI Di Kel. Pengembangan Banjarmasin

Timur, waktu, dan tempat penelitian juga berbeda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama penelitian kualitatif.

2. Jurnal Nasional oleh Wulan Pinontoan yang berjudul: “Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado”. Hasil dari penelitian ini yaitu E-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. Pengujian secara parsial maka didapatkan hasil bahwa variabel E-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Manado. Hubungan antara loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado dengan E-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan sangat erat. (Pinontoan, 2013, hal. 192)

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dimana peneliti ini membahas tentang Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas tentang Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap E-Banking (*electronic banking*) BSI Di Kel. Pengembangan Banjarmasin Timur. Perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti. Dimana objek penelitian ini terletak pada Nasabah

PT. Bank Mandiri Cabang Manado itu sendiri sedangkan penelitian yang akan dilakukan objeknya terletak pada Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap E-Banking (*electronic banking*) BSI Di Kel. Pengembangan Banjarmasin Timur, waktu, dan tempat penelitian juga berbeda.

Persamaan skripsi ini dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang E-Banking.

3. Jurnal Internasional oleh Abdelghani Echchab yang berjudul: “*Analysis of E-Banking Acceptance in Oman: The Case of Islamic Banks’ Customers*” (Analisis Penerimaan E-Banking di Oman: Kasus Pelanggan Bank Syariah). Hasil dari penelitian ini untuk menganalisis persepsi layanan E-banking di antara para nasabah bank syariah di Oman dan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka. Dengan demikian, analisis regresi linier dan satu sampel t-test digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari 188 nasabah bank syariah Oman. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan kecenderungan dan kemauan tinggi pelanggan bank syariah di Oman untuk mengadopsi layanan E-banking. Lebih lanjut, temuan ini mengungkapkan bahwa keuntungan relatif, self-efficacy, persepsi kemudahan penggunaan dan kondisi fasilitasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap adopsi E-banking oleh pelanggan bank syariah, sementara ketidakpastian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan E-banking. (Abdelghani, 2019, hal. 159)

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dimana peneliti ini membahas tentang *Analysis of E-Banking Acceptance in Oman: The Case of Islamic Banks' Customers* sedangkan penelitian yang dilakukan membahas Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap E-Banking (*electronic banking*) BSI Di Kel. Pengembangan Banjarmasin Timur. Perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti, waktu, dan tempat penelitian juga berbeda.

Persamaan skripsi ini dengan penelitian ini adalah sama membahas tentang E-Banking.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulis yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, merupakan penjabaran tentang latar belakang dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti, yang kemudian disimpulkan secara eksplisit dalam rumusan masalah. Tujuan penulisan ditegaskan dalam bab ini secara final dan agar lebih terfokus maka permasalahan dibatasi, serta manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan praktis.

BAB II dijelaskan teori-teori yang mendukung serta relevan yang berhubungan dengan permasalahan dan juga sumber informasi akurat dan referensi media lainnya sebagai landasan teori dalam menjawab rumusan masalah.

Dari rumusan masalah dan landasan teori yang dikemukakan maka untuk mengetahui dan menggali secara dalam permasalahan.

BAB III difokuskan pembahasan teknik dan metode penelitian pada bagian yang akan dikaji guna melakukan penyajian dan analisis data yang akan dideskripsikan.

BAB IV penyajian data dan analisis, di bab ini disajikan data yang sudah dikumpulkan dan di analisis dengan metode yang sudah ditentukan di bab sebelumnya.

BAB V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan, dan saran atas dasar penelitian