

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masa sekarang atau masa kini teknologi informasi mengarungi kemajuan yang signifikan dan keperluannya juga tidak bisa dikatakan rendah. Keperluan ini diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada maupun menengah ke bawah. Terkhusus dalam perbankan pada umumnya kemajuan teknologi ini berpengaruh merubah sebagian dari kehidupan manusia, misalnya saja pada pemakaian handphone pintar, PC dan internet yang membolehkan kemajuan di bidang perbankan agar mampu menyokong keperluan masyarakat yang teramat tinggi terhadap akses keuangan menjadi lebih baik. Beragam perilaku penggiat instrumen keuangan menyebabkan angka persaingan yang tidak rendah apalagi untuk menarik konsumen. Hal ini dapat memudahkan akses perluasan berita bank dengan konsumennya dengan cara mengimplementasikan teknologi informasi melalui internet. Ini juga dapat memunculkan perubahan tingkah laku konsumen dalam memakai layanan yang disuguhkan oleh penyedia layanan keuangan. Dalam hal ini lembaga keuangan bank yang mencoba meningkatkan layanan kepada konsumen secara tidak langsung menuntun bank ke masa lebih maju yaitu masa perbankan digital (Mbama,2018, hlm 7).

Secara global perkembangan teknologi semakin memudahkan semua umat manusia, seperti halnya di seluruh penjuru dunia ini baik dari benua Eropa,

Amerika, Afrika maupun Asia. Telepon pintar dan internet merupakan layanan digital yang merupakan jantung bank, melalui keuntungan yang didapatkannya seperti tidak sulit digunakan, dapat diakses dalam situasi dan kondisi apapun. Begitupun di negara tercinta Indonesia ini setiap transaksi tidak perlu harus repot lagi sekarang sudah bisa dijalankan hanya dengan suatu barang yang digunakan sehari-hari, yaitu smartphone. Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Pelaksanaan Layanan Bank Digital Oleh Bank Umum, yang didalamnya yaitu layanan elektronik yang dimajukan melalui metode memaksimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih efisien, praktis dan sesuai keperluan dan bisa mandiri".

Perkembangan e-banking atau digital banking yang berawal dari pembukaan ATM yang tidak lain dan tidak bukan memiliki fungsi utama untuk penarikan tunai. Berikutnya penyediaan EDC yang berfungsi melayani transaksi pembayaran nasabah. Hal ini bertujuan agar aktivitas operasional menjadi lebih praktis dan nilai pelayanan bank terhadap nasabah-nasabahnya tetap terjaga (Marlina, 2018, hlm 15).

Demikian halnya dengan *self service technology* yang mana diartikan menjadi teknologi yang membolehkan nasabah untuk beraktivitas bank ataupun menjalankan pelayanan dengan sendiri sama seperti ketika ada dengan petugas bank (Meuter, 2000, hlm 53).

Pada pengoperasiannya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, maka perbankan di Indonesia kini semakin mengembangkan

aplikasi Self Service Banking dengan tujuan meningkatkan pelayanan operasional terhadap nasabah. Kekuatan utama bagi self service banking ini sendiri tidak terlepas dari hal yang tidak menyulitkan untuk dipakai baik masyarakat berpendidikan yang tinggi atau dengan tingkat literasi yang tidak terlalu tinggi (Wicaksono, 2015, hlm 2).

Di Indonesia tidak sedikit bank syariah yang berbondong-bondong dalam memajukan fasilitas *self service technology* atau biasa dikenal dengan e-banking dengan harapan menjadi upaya perubahan dari masa sebelumnya, diantaranya yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan meningkatkan layanan ini merupakan upaya meningkatkan penambahan nasabah. Seiring mengikuti perkembangan teknologi di masa kini, BSI selalu melakukan gebrakan-gebrakan dan perubahan-perubahan terdepan dengan fasilitas transaksi tidak lagi secara tatap muka melainkan seperti pendaftaran menjadi nasabah yang saat ini bisa dilakukan online melalui website resmi yang diakses lewat browser maupun aplikasi mbanking BSI. Ini adalah tanda kesungguhan dari BSI dalam memberikan pelayanan kepada pengguna maupun calon penggunanya. Kini BSI mendorong penggunanya agar lebih mengutamakan transaksi secara online, dikarenakan transaksi secara online. Akhir-akhir ini Bank Syariah Indonesia telah menjalankan perubahan dengan menerapkan transaksi pembukaan rekening, setor, penarikan, pemindahbukuan dan transfer SKN ataupun RTGS dengan menggunakan *E-Form*. Fasilitas ini kiranya sudah dapat dipakai di seluruh cabang BSI yang ada di Nusantara.

Di Provinsi Kalimantan Selatan seluruh Bank Syariah Indonesia yang termasuk di kawasan wilayah ini baik di Kota maupun Kabupaten seluruh outlet sudah menerapkan e-form ini sejak awal tahun 2022 bertepatan dengan awal bulan Januari. Dengan harapan mampu membawa trend positif dalam upaya peningkatan layanan BSI.

Sama halnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura mengungkapkan dengan diterapkannya e-form ini dapat memudahkan setiap transaksi yang dilakukan tanpa perlu lagi mengisi slip transaksi yang harus ditulis melalui kertas. Cukup mengisi form data sesuai transaksi yang diinginkan melalui telepon genggam masing-masing. Dengan menghampiri website/link resmi BSI yang bernama webform-bsi yang bisa telusuri melalui browser (Kholis, 2018, hlm 82). Teknologi perbankan sangat penting atau krusial karena menjadi langkah pertama untuk melakukan setiap transaksi yang ada di *Customer service* ataupun *Teller* dan merupakan teknologi yang masih baru maka dari itu terdapat problem atau masalah.

Cara Pengoperasian E-Form yang disediakan untuk mempermudah setiap transaksi seperti, pembuatan tabungan baru untuk menyimpan dana, penyetoran uang, penarikan uang, transfer sesama bank, transfer bank lain dan pemindahbukuan. Selanjutnya tentukan transaksi yang sesuai keinginan, kemudian isi data diri sesuai tempat yang disediakan, lalu akan mendapatkan hasil berupa kombinasi huruf dan angka, berikutnya langsung saja menuju kantor BSI. Kombinasi huruf dan angka yang didapatkan sebelumnya agar disimpan yang berguna untuk diserahkan ke customer service ataupun teller di

BSI. Penjelasan tersebut adalah cara pengoperasian E-form sesuai keperluan nasabah. Sebelum zaman berkembang nasabah sebelumnya mendaftar buka tabungan dengan cara datang ke kantor, lalu melengkapi data manual menggunakan kertas. Akan tetapi saat ini semua serba online.

Fasilitas dan fitur yang dihadirkan oleh sistem perbankan, melalui e-form tidak sedikit nasabah yang menjadi diuntungkan. Nasabah tidak perlu repot harus mengisi slip lagi tinggal melakukan pengisiannya di rumah lalu menyimpan kode reservasi yang didapat selanjutnya langsung datang ke bank dan antri sesuai no antrian.

Harapannya fasilitas ini dapat menghasilkan sesuatu hal yang baik, sehingga menciptakan kepuasan tersendiri. Dan firmanNya dalam Surat Al Baqarah ayat 267 yang isinya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

"Hai manusia yang beriman! Infakkanlah segelintir dari hasil kerjamu yang baik-baik dan segelintir dari yang Kami hasilkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu merujuk kepada yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau melainkan enggan terhadapnya. Dan pahamiilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji." (Qur'an Surah Al-Baqarah/kedua: Ayat 267)

Dalil tersebut menerangkan tentang pelayanan melalui e-form ini harus sesuai dengan perbankan syariah yang mengedepankan kenyamanan, kemudahan, dan kebaikan bukan keburukan. (Jauhariyah, 2020, hlm 115).

Kendati demikian tidak ada segala sesuatu apapun yang mampu sempurna pada pelaksanaannya tidak semuanya berjalan dengan mulus, pada kenyataannya masih banyak saja masyarakat atau nasabah yang belum mengerti atau belum mengetahui terkait pengembangan dari e-form ini baik dari segi fungsi, kegunaan, pengoperasian dan bahkan hambatannya seperti harus menggunakan handphone berbasis android dan hambatan-hambatan lainnya.

Berdasarkan dari pengamatan awal ke lapangan yang dilaksanakan oleh penulis kepada setiap pengguna e-form di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura sebanyak 10 orang nasabah yang terdiri dari golongan pelajar, pekerja dan lanjut usia ditemukan bahwa nasabah lanjut usia merasa keberatan atas kebijakan pengembangan e-form tersebut dan sangat mengharapkan pada pihak Bank untuk menyediakan fasilitas yang muda diterima tidak menyulitkan ketika bertransaksi, sehingga aktivitas transaksi yang dilakukan di bank dapat dinikmati oleh seluruh kalangan umur nasabah.

Peneliti mendapatkan keluhan nasabah mengenai e-form ini di mana website BSI ini kurang memberikan program yang baik, sering mengalami gangguan saat mengaksesnya, selain itu bagi sebagian golongan nasabah yang dikategorikan dalam lanjut usia sering sekali mengeluh seperti yang ditemukan dalam wawancara kepada salah satu nasabah lanjut usia, menurut pak Ahmad "Saya keberatan dengan pengembangan e-form karena tidak bisa mengoperasikan website tersebut karena tidak paham dan tidak memiliki handphone android". Nasabah berharap pelayanan harus selaras pada seluruh

kalangan umur dan bagi yang paham dan tidak paham akan teknologi agar diperbaiki lagi pelayanannya.

Dalam hal ini peneliti menerapkan penelitian dengan metode SWOT yang merupakan metode menentukan apa saja faktor yang ada pada lingkungan eksternal dan internal perusahaan yang terjadi saat itu yang disebut analisis situasi. Dan yang terkenal adalah analisis SWOT (Rangkuti, 2005, hlm 19).

Dapat dikatakan metode SWOT dapat memahami masalah perusahaan dengan jelas internal dan eksternal, mampu membantu dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan analisa data di lapangan, mampu mengevaluasi secara terus menerus dan inovatif serta menggunakan metode SWOT juga saran yang diberikan akan menjadi lebih spesifik. Hal ini juga dapat mengkondisikan peta posisi e-form terletak pada titik mana dan diberikan saran strategi yang tepat sesuai kuadran yang ditemukan. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang mana pada penelitian terdahulu yang membahas tentang e-form seperti pada penelitiannya mengenai Manfaat E-Form Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya yang menghasilkan sebenarnya sejauh mana e-form mampu mengatasi permasalahan antrian dan mengenai reputasi (Rahmawati, 2017, hlm 10). Dan pada penelitian Indra Cahyana Mekanisme & Prosedur pembukaan rekening berbasis e-form adalah bagaimana cara melakukan pengisiannya (Cahyana, 2016, hlm 68).

Sehingga peneliti merasa hal ini menandakan penelitian ini layak untuk dilakukan sebagai upaya pembaruan dan membuktikan sejauh mana terdapat masalah lain yang belum terpecahkan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti pada kesempatan ini terdorong untuk melaksanakan penelitian yang berjudul "**STRATEGI PENGEMBANGAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* E-FORM PADA TRANSAKSI PERBANKAN DI BSI KCP MARTAPURA**".

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman e-form yang terjadi di BSI KCP Martapura?
2. Bagaimanakah strategi pengembangan yang sesuai untuk evaluasi e-form di BSI KCP Martapura?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman e-form yang terjadi di BSI KCP Martapura.
2. Untuk mengetahui strategi pengembangan yang sesuai untuk evaluasi e-form di BSI KCP Martapura.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berkeinginan agar mampu menghasilkan sesuatu yang berguna baik secara keilmuan atau pelaksanaannya :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bisa menjadi penambah ilmu tentang penggunaan e-form pada transaksi perbankan syariah.
- b. Menyokong teori-teori terdahulu berkaitan dengan penggunaan e-form.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber bacaan semua kalangan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Semua ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi penggunaan e-form yang efektif guna memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu dapat memberikan masukan dan saran kepada perusahaan yang dapat dipertimbangkan demi kemajuan perusahaan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi untuk mengembangkan layanan e-form agar bisa diterima lebih luas lagi.

b. Bagi Pihak Lain

Menjadi petunjuk bagi para penggiat lain yang berkemauan mendalami wawasan di ranah yang terkait dan dapat menjadi referensi pengetahuan tambahan sebagai referensi yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi e-form untuk kemudahan dan kenyamanan nasabah.

c. Bagi Penulis

Meningkatkan keilmuan, kepandaian dan menjadi suatu hal yang berguna dalam implementasi teori-teori yang didapatkan sewaktu perkuliahan dan untuk memberi gambaran penelitian yang akan datang.

E. Definisi Operasional

1. Self Service Technology

Self Service Technology (SST) adalah teknologi penghubung yang membolehkan seseorang untuk menghasilkan suatu usaha atau beraktivitas sendiri sama halnya seperti yang dijalankan oleh karyawan sekalipun (Meuter, 2000, hlm 53).

Dalam penelitian ini, *self service technology* yang dimaksud adalah layanan teknologi berupa webform pada telepon genggam yang menjadikan para pengguna dapat lebih dimudahkan dalam seluruh kegiatan perbankan.

2. E-form

Elektronik Formulir adalah media elektronik (selain program komputer atau file sistem) yang ditujukan untuk difungsikan pada rupa elektronik atau hasil cetak. Seiring berkembangnya teknologi e-form merupakan teknologi yang dapat memudahkan dalam penyalinan dokumen atau data diri yang dicetak menjadi suatu huruf dan angka atau disebut kode referensi sebagai hasil akhirnya (Puspitawati 2011, hlm 124).

Dalam penelitian ini, e-form yang dimaksud adalah sebuah layanan teknologi menggunakan internet yang bisa diakses melalui browser dengan media smartphone ataupun komputer untuk keperluan setiap transaksi perbankan seperti penyetoran, penarikan, transfer pemindahbukuan di *Teller* dan pembukaan rekening di *Customer Service*.

F. Penelitian Terdahulu

1. Iftitahul Jauhariyah, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020: “Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia”.

Penelitian ini memakai data yang bersifat angka yang memperoleh sebuah interpretasi data dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini memaparkan hasil bahwa implementasi yang bisa dijalankan dalam mengembangkan kualitas layanan yaitu bisa dengan mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan oleh nasabah (Jauhariyah, 2020, hlm 112).

Perbedaannya pada metodologinya karena hasilnya ini memakai pendekatan kuantitatif. Kendati demikian hasil dari ini sebelumnya meneliti kepuasan nasabah *self service technology* secara umum sedangkan sekarang *self service technology* e-form saja, tempat penelitian juga berbeda yaitu terdapat beberapa bank diantaranya Bank Mandiri Syariah, Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Persamaannya terdapat pada tanggapan nasabah terhadap *self service technology*.

2. Eka Diah Saputri, IAIN Tulungagung, 2020 : “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung)”

Penelitiannya memakai pendekatan kuantitatif dan jenisnya yang dipakai adalah penelitian asosiatif. Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis keempat dari ketiga variabel yakni Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking secara simultan berpengaruh sangat nyata (Saputri, 2020, hlm 88).

Perbedaannya pada metodologinya karena hasilnya ini memakai pendekatan kuantitatif. Kendati demikian hasil dari ini sebelumnya meneliti permasalahan mengenai ATM, mobile banking dan internet banking sedangkan sekarang hanya e-form, populasi sampel penelitian juga berbeda hanya tertuju pada mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Persamaannya terdapat pada permasalahan dari *self service technology*.

3. Silvi Wulandari, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu 2021 yang berjudul: "Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI"

Penelitian ini mengemukakan bahwa tingkat literasi dari penggunaannya sendiri dalam mengoperasikan layanan digital BSI di daerah

ipuh standard dan memerlukan pertolongan orang disekitarnya (Wulandari, 2021, hlm 51).

Perbedaannya pada layanan digital lebih condong ke mobile banking. Persamaannya menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga mengangkat permasalahan tentang layanan digital BSI.

4. Reza Sulistyaningsih, Universitas Sebelas Maret, 2018 yang berjudul "Upaya Sosialisasi Penggunaan Website E-Form Bri Pada Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Nusukan"

Penelitian ini mengemukakan bahwa terdapat ketetapan dalam memakai website E-Form BRI, yang hasilnya tingkat ketertarikan nasabah dalam mengoperasikan website E-Form BRI tidak tinggi, dan pula langkah- yang dijalankan belum optimal (Sulistyaningsih, 2018, hlm 53).

Perbedaannya pada tempat yaitu Bank Rakyat Indonesia, serta e-form yang digunakan penelitian terdahulu yaitu e-form BRI bukan BSI. Persamaannya menggunakan metode penelitian kualitatif dan juga mengangkat permasalahan yang sama tentang e-form.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan maka dibawah ini terdapat bab dan sub bab didalamnya.

Bab I mencakup permulaan yang menjabarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian sebelumnya dan sistematika pembahasan.

Bab II mencakup landasan teori yang menjabarkan teori *self service technology*, tujuan, faktor dan jenisnya, teori transaksi perbankan dan jenisnya serta teori analisis swot, faktor-faktor dan tahapannya.

Bab III mencakup Metode Penelitian yang menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV mencakup hasil akhir dan pembahasan meliputi strategi pengembangan *self service technology* e-form pada transaksi perbankan di BSI KCP Martapura.

Bab V mencakup penutup menjabarkan ringkasan dari permasalahan yang telah ditinjau dalam bab-bab sebelumnya dan mencakup solusi sekira mana implementasi kajian berikutnya lebih efektif dari yang telah lalu.