

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat seiring dengan keinginan masyarakat muslim untuk memiliki sistem perbankan yang sehat dan sesuai dengan prinsip syariah. Seperti halnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, perbankan syariah harus melakukan pembenahan kelembagaannya, sehingga harus dibarengi dengan sarana teknologi untuk mendukung perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Bank konvensional dan bank syariah telah menggunakan layanan teknologi untuk memfasilitasi semua transaksi dan perdagangan produk yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

Bagi pelaku bisnis atau usaha, perbankan merupakan salah satu cara untuk mendistribusikan uang. Padahal, semakin baik produk dan layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, maka akan semakin memudahkan operasional bisnis nasabah di bank tersebut. Hal ini juga tidak lepas dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, dengan sistem komputer (Supriyano, 2011).

Teknologi informasi telah berkembang pesat melalui kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi memiliki efek kumulatif, artinya kemajuan teknologi mengarah pada kemajuan di bidang lain, salah satunya adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi khususnya internet

dan telepon seluler memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan sistem pembayaran (Ujang Sumarwan, 2011).

Belakangan ini, peran teknologi tidak hanya mendukung, tetapi berkembang pesat menjadi bagian penting bagi keberhasilan bank yang kompetitif. Bank yang tidak mengutamakan teknologi dalam operasionalnya berjuang untuk tumbuh dan berkembang. Manfaat teknologi terapan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi di dunia perbankan menambah tantangan baru bagi industri perbankan. Dengan adanya teknologi, bank perlu meningkatkan peralatan atau pelayanan yang terbaik. Tidak terbayangkan jika sektor perbankan saat ini berkembang tanpa teknologi informasi yang memadai. Oleh karena itu, bank dalam pekerjaannya akan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah perusahaan yang cukup menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah baru dan tidak berpindah ke bank lain (Meilianasari, 2012).

Perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan melalui bank tertentu dengan menggunakan layanan elektronik atau digital yang dimiliki bank atau melalui media digital swalayan yang memberikan kesempatan kepada klien atau nasabah bank untuk menerima informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, menciptakan layanan perbankan komersial, termasuk nasihat keuangan (*financial advice*), investasi, e-commerce dan kebutuhan nasabah perbankan lainnya (Ary Muthia, 2017).

Layanan perbankan digital dapat digunakan untuk berbagai transaksi online, beberapa diantaranya adalah :

1. Untuk melihat saldo rekening dan laporan transaksi bank.
2. Membayar macam-macam tagihan.
3. Transfer antar rekening.

Diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank akan berkembang sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah, karena perbankan digital berbasis nasabah, sehingga diharapkan jarak dan pangsa pasar akan meningkat (Gilang Rizki, 2010).

Perbankan merupakan salah satu perusahaan jasa yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, karena bank telah berkembang menjadi perusahaan jasa yang telah memberikan layanan kepada negara sebagai perantara untuk menerima dana masyarakat dan mengarahkan mereka ke kegiatan ekonomi produktif. Industri perbankan dalam negeri memiliki masa depan yang cerah, didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang besar.

Masyarakat perbankan tentu akan semakin sadar, teknologi dan ekspektasi terhadap kemudahan, kecepatan dan keamanan transaksi meningkat. Perkembangan teknologi yang cepat mau tidak mau turut mempengaruhi perubahan proses bisnis perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi internet dan *smartphone* juga mempengaruhi kebutuhan transaksi perbankan. Untuk memfasilitasi kegiatan ini, jaringan sarana komunikasi yang kuat dan handal sangat penting. Pemenuhan kebutuhan dan tingkat kepuasan pelayanan juga memiliki keterbatasan kapasitas sehingga tidak cukup untuk

memenuhi kebutuhan pengembangan bisnis, produk dan jaringan perbankan (A. Hamdani, 2001).

Dalam kasus terakhir, ia mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat dan mereka yang melakukan kasus tersebut, karena hal itu menunjukkan peningkatan jumlah bisnis, yaitu jumlah karyawan dan jumlah pelanggan. Keinginan masyarakat untuk menabung sangat penting ditunjukkan dengan jenis usaha yang paling utama dalam hal simpanan. Bank tanpa cabang tidak dapat dilakukan dengan baik oleh bank itu sendiri, sehingga penting untuk mendukung pihak lain, terutama perusahaan media. Selain itu, fokus semula yang hanya memperluas akses pendapatan menjadi tumbuhnya kegiatan ekonomi berbasis teknologi. Akibatnya, perbankan tanpa cabang dan layanan keuangan digital telah diperluas (Bank Indonesia, 2014).

Kurangnya kesadaran dapat mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi di perbankan. Rendahnya interaksi sosial juga dapat dikatakan bahwa pemahaman nasabah terhadap layanan perbankan digital dan produk perbankan lainnya yang disediakan oleh industri perbankan rendah (Hafid, 2015).

Pemahaman adalah tingkat kemampuan yang diharapkan seseorang dapat memahami makna atau konsep, situasi, dan fakta yang diketahuinya. Dalam hal ini, dia tidak puas menghafal, tetapi memahami konsep masalah atau fakta, sehingga dia dapat melakukan tugas yang berbeda, mengubah, mempersiapkan, sekarang, mengatur, menjelaskan, mendemonstrasikan, memberi contoh, merencanakan, menentukan, dan mengambil keputusan (Ngalim Purwanto, 1997)

Ayat tentang pengetahuan Q.S Al-Baqarah (2) : 111

وَقَالُوا لَنْ يَدْخُلَ الْجَنَّةَ إِلَّا مَنْ كَانَ هُودًا أَوْ نَصْرِيًّا تِلْكَ  
 أَمَانِيُّهُمْ قُلْ هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ

*Dan mereka (Yahudi dan Nasrani) berkata: "Sekali-kali tidak akan masuk surga kecuali orang-orang (yang beragama) Yahudi atau Nasrani". demikian itu (hanya) angan-angan mereka yang kosong belaka. Katakanlah: "Tunjukkanlah bukti kebenaranmu jika kamu adalah orang yang benar" (Kementrian Agama RI, 2019)*

Objek yang diteliti oleh penulis ialah Masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman Masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru dalam mengakses penggunaan layanan digital perbankan syariah. Layanan digital Perbankan Syariah banyak belum diketahui oleh masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara. Selain dari pada itu layanan digital Perbankan Syariah banyak digunakan oleh kalangan pegawai negeri sipil dibandingkan dengan masyarakat biasa dikarenakan pemahaman yang kurang.

Pemahaman yang dimaksud yaitu memahami menjadi bagian penting dalam mengetahui atau mempelajari sesuatu. Atau seseorang memiliki pengetahuan atau mengetahui sesuatu dan belum pasti ia memahaminya. Pemahaman atas nasabah pada layanan digital perbankan pada dasarnya yaitu rata-rata meminta bantuan kepada saudara, suami ataupun anak-anaknya.

Kebanyakan masyarakat tidak tau cara menggunakan *smartphone* dan sering mengatakan ribet dan tidak mau menggunakan layanan digital perbankan syariah. Dalam keluhan nasabah ini menimbulkan kurangnya pemahaman dan bisa mengakibatkan nasabah tidak mau melakukan transaksi melalui *smartphone* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul ***“Pemahaman Masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru Tentang Layanan Digital Perbankan Syariah.***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses layanan digital perbankan syariah?
2. Hal-hal apa saja yang mempengaruhi pemahaman masyarakat akan penggunaan *smartphone* dalam mengakses layanan digital perbankan syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah :

1. Untuk mengetahui masyarakat paham cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses layanan digital perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui hal-hal apa saja mempengaruhi pemahaman masyarakat tentang penggunaan *smartphone* dalam mengakses layanan digital perbankan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, hasil yang akan di capai di harapkan akan membawa manfaat yang banyak antara lain:

1. Bagi Akademis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan pedoman tambahan bagi peneliti lain dan menambah informasi tentang kesejahteraan masyarakat dan pemilihan produk perbankan syariah.

3. Bagi Perbankan

Sebagai kontribusi dan kritik yang bermanfaat bagi industri perbankan untuk menentukan tingkat perkembangan layanan perbankan digital.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi bagi yang mengkaji masalah ini lebih jauh dari persepektif yang berbeda.

5. Bagi Penulis

Meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan meningkatkan pengetahuan serta menilai tingkat pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital perbankan.

#### **E. Definisi Operasional/Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kerancuan dalam pendefinisian nama dan kata yang akan dianalisis oleh penulis, maka perlu adanya batasan waktu sebagai pedoman dan lebih memperhatikan penelitian-penelitian lain seperti berikut ini :

1. Pemahaman yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemahaman masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru tentang penggunaan *smartphone* dalam layanan digital perbankan syariah.
2. Layanan digital perbankan yang dimaksud dalam penelitian ini tertuju pada *e-banking* yaitu layanan online perbankan yang operasionalnya secara digital menggunakan teknologi internet. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui piranti pintar elektronis seperti kompoter/PC, laptop, PDA, ATM, atau telepon (Kholid, Soemarso, 2018)

## **F. Kajian Pustaka**

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu untuk mendukung pengumpulan data, metode data yang digunakan dan pengolahan data, sehingga penulis mencantumkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Skripsi yang diteliti oleh Alfin Nuri Akmalia Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Skripsi yang terbit pada bulan desember 2018 ini mengangkat judul "*Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Penggunaan ATM (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Aceh)*". Hasil yang di peroleh pada penelitian ini

menunjukkan bahwa mahasiswa Perbankan Syariah mampu memahami cara penggunaan KTM/ATM. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa transaksi yang sering digunakan oleh mahasiswa Perbankan Syariah yaitu pada *item* pernyataan Y1 yaitu transaksi informasi, Y2 transaksi tarik tunai, Y3 transaksi setor tunai, Y4 transaksi transfer dana dan Y7 transaksi perubahan PIN KTM/ATM.

2. Skripsi yang diteliti oleh Silvi Wulandari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi yang terbit pada 31 Agustus 2021 ini mengangkat judul "*Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI*". Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI di daerah ipuh standard dan meminta bantuan orang terdekat. pemahaman nasabah dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai mengakses layanan digital. Dimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital banyak diminati oleh pegawai negeri sipil, mahasiwa. Sedangkan yang kurang memahami dalam mengakses layanan digital tersebut banyak orang kalangan awam tapi tidak mau ketinggalan dalam mengakses tersebut dan meminta bantuan orang terdekat. Dan nasabah bisa belajar mengakses layanan itu dengan orang terdekat, dan kebanyakan nasabah telah mengakses layanan digital BSI untuk mempermudah nasabah dan tanpa harus keluar rumah.
3. Skripsi yang diteliti oleh ARY MUTHIA Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara

Medan. Skripsi yang terbit pada bulan november 2017 ini mengangkat judul “*Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*”. Hasil yang diteliti, masyarakat di Kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan dengan tingkat rata-rata pemahaman sebesar 78,75%. Masyarakat di Kecamatan Medan Johor masih memanfaatkan ATM untuk transaksi. Namun seiring dengan perkembangan teknologi masyarakat Kecamatan Medan Johor mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM, bisa dilihat pada penggunaan *internet banking* sebesar 25%. Hal ini sesuai dengan pernyataan Direktur Utama (Dirut) PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Asmawi Syam di Kourou, Guyana, Kamis (16/6/2016) menyatakan tingginya animo nasabah untuk menggunakan layanan digital perbankan untuk transaksi tanpa harus pergi antri ke bank. Oleh sebab itu, ke depan tantangan perbankan bukan lagi hanya sekadar berapa banyak jenis layanan yang dimiliki. Tetapi, sejauh mana bank berinovasi untuk menjalankan layanan digital perbankan.

Oleh karena itu, terdapat sedikit perbedaan antara analisa atau analisis di atas dengan apa yang penulis harus analisa. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan *smartphone* dan apa saja yang mempengaruhi pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan digital perbankan syariah. Fokus penelitian ini adalah masyarakat.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistem penulisan pada penelitian ini berisikan bab demi bab. Ada lima bab yang ada, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, hal apa yang menyebabkan adanya judul pada penelitian ini, diteruskan dengan rumusan masalah. Setelah itu ialah tujuan penelitian yang merupakan hasil yang ingin didapat oleh penulis. Kegunaan penelitian yang merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Definisi operasional dimana memiliki tujuan untuk memberikan batasan-batasan istilah yang terdapat pada judul penelitian ini. Terdapat pula pembahasan tentang kajian pustaka yang dimana memberikan informasi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pokok pembahasan pada penelitian ini. Dan terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan susunan isi dari penelitian ini.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini memuat tinjauan teoritis berkaitan persoalan yang akan dilakukan dalam penelitian yang di dalamnya memuat Pengertian Layanan Digital Perbankan, Produk-Produk Electronic Banking (E-Banking), Manfaat Digital Banking, Kelebihan Digital Banking, Kekurangan Digital Banking, Perbankan Syariah, Perkembangan Digital Banking di Dunia erbankan.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan, sifat penelitian, sampel, populasi dan hipotesis, serta tahapan penelitian.

Bab IV hasil. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh penulis tertuang pada bab ini. Bagaimana hasil itu diperoleh dan data-data penunjang hasil penelitian.

Bab V penutup. Bagian ini adalah bab terakhir pada penelitian ini. Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian penulis dan terdapat pula saran yang diberikan penulis kepada pihak-pihak tertentu