

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum lokasi Penelitian

Kecamatan Kelumpang Utara merupakan salah satu kecamatan yang letaknya ada di Kabupaten Kotabaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Terdapat 7 desa dan kelurahan di Kecamatan Kelumpang Utara yaitu desa Mangga, Pudi, Pudi Seberang, Sungai Hanyar, Sungai Seluang, Sulangkit, dan Wilas. Kecamatan tersebut berada di desa Pudi yang beralamat Jln Burung Lepas Rt 004 Kecamatan Kelumpang Utara. Kebanyakan masyarakat yang berada di Kecamatan Kelumpang Utara bermayoritas beragama Islam. Total penduduk yang ada di Kecamatan Kelumpang Utara berjumlah 5.760. Mayoritas penduduk yang bermukim sekarang adalah dari masyarakat umum dan juga pendatang dari berbagai etnis dan kebudayaan, yang mana mata pencaharian masyarakat diantaranya banyak bekerja menjadi nelayan, karyawan swasta, pegawai pemerintah, pedagang, petani, buruh harian lepas dan lain-lain.

Tabel 1.1 Data Kependudukan Kecamatan Kelumpang Utara

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk			
		KK	Jiwa		
			L	P	L+P
1	Pudi	394	661	660	1321
2	Pudi Seberang	343	622	606	1228
3	Sungai Hanyar	130	236	185	421
4	Sungai Seluang	220	429	381	810
5	Mangga	252	405	395	800
6	Wilas	286	500	485	985
7	Sulangkit	65	110	85	195
JUMLAH		1690	2963	2797	5760

Sumber: Data laporan Kependudukan November 2022 Kecamatan Kelumpang Utara.

2. Visi dan Misi

a. Visi

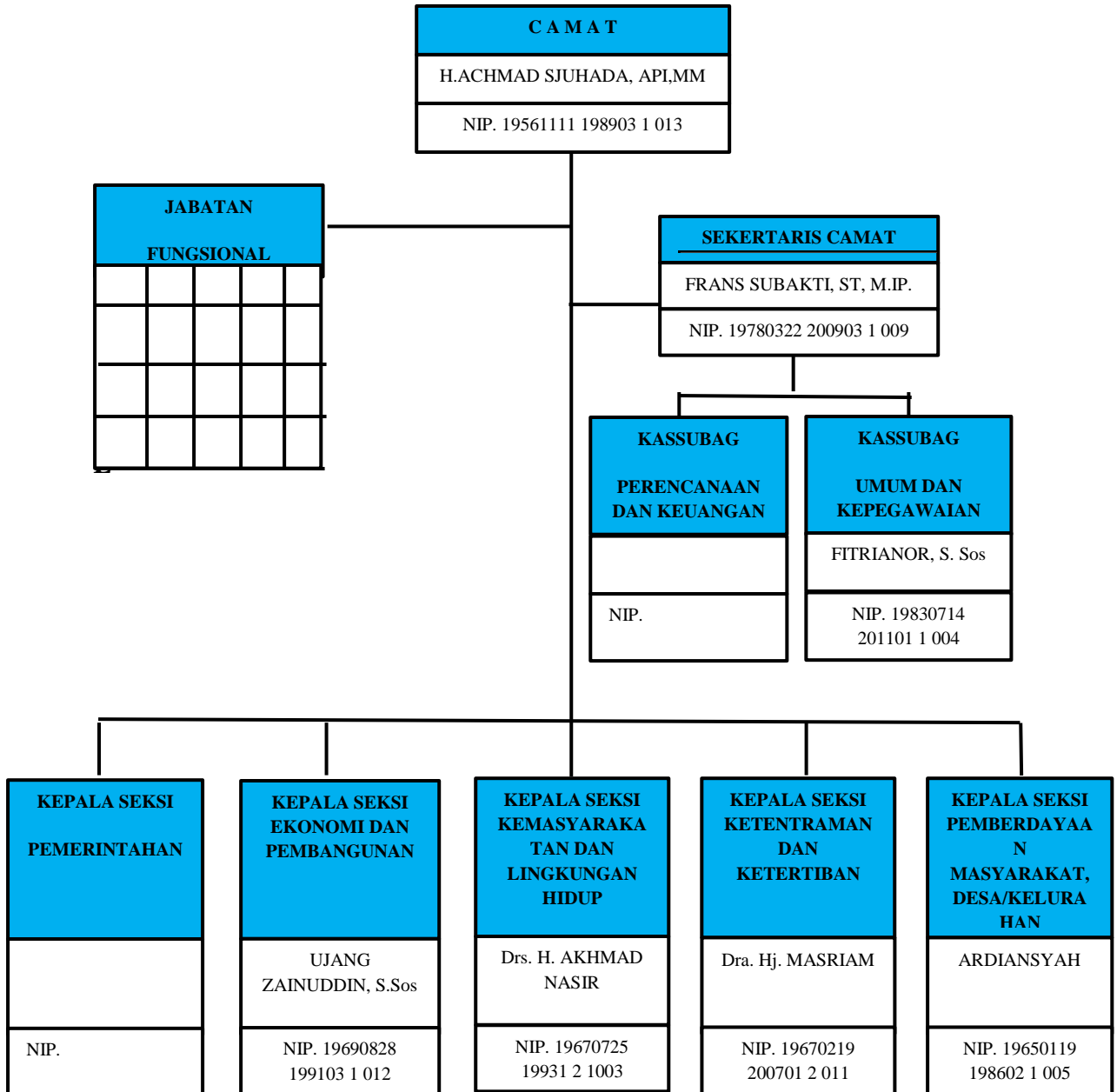
“Terwujudnya Kecamatan Kelumpang Utara yang Profesional dan Responsif dalam pelayanan publik”.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan tata pemerintahan yang prima sesuai prinsip ketatapemerintahan yang baik.
- 2) Mengoptimalkan upaya pembinaan pemberayaan masyarakat dan desa agar terciptanya kemendirian.
- 3) Mengoptimalkan upaya pembinaan ketentraman dan ketertiban lingkungan agar tercipta suasana kondusif.
- 4) Mengoptimalkan upaya pembinaan pendidikan, kepemudaan dan keolahragaan agar tercipta sumber daya manusia yang cerdas, sehat dan handal.
- 5) Mengoptimalkan upaya pembinaan segala potensi ekonomi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3. Struktur Organisasi

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kelumpang Utara



Sumber: Data laporan Didapat Januari 2023 Kecamatan Kelumpang Utara.

B. Penyajian Data

1. Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia

Di era tahun 90-an, bank syariah mulai berkembang di Indonesia, diawali dengan bank muamalat yang pada saat itu telah membawa warna baru bagi perbankan di tanah air. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah merupakan salah satu strategi jika bank syariah ingin semakin berkembang dan memiliki nasabah yang semakin banyak dari tahun ke tahun. Bank syariah sebagai lembaga keuangan harus mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman yang terbaik kepada nasabahnya dan masyarakat umum yang akan menjadi nasabah dengan penawaran yang akan di berikan. Pemahaman tersebut juga akan berdampak besar sebagai pendorong masyarakat untuk dapat beralih menggunakan bank syariah sebagai lembaga keuangan. Pemahaman adalah kemampuan untuk menjelaskan dan menginterpretasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan bank syariah. Oleh karena itu, pemahaman perbankan syariah dianggap sangat penting bagi masyarakat.

Bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menandai sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, Syariah Bri,

Syariah BNI menjadi kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan keunggulan dari ketiga Bank Syariah untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan memiliki kapasitas pemodalannya yang lebih baik.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan inisiatif untuk mewujudkan Bank Syariah yang dapat dinbanggakan oleh masyarakat, yang akan menjadi sumber energi baru bagi pembangunan ekonomi Nasional dan memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi negara, kesejahteraan umum masyarakat. Keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mencerminkan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan bermanfaat bagi semua. (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

2. Sejarah Singkat Digital Banking

Krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu, membawa era baru untuk layanan keuangan, sebagian besar karena penekanan pada tidak adanya efisiensi masih ekstrim dari sistem perbankan yang ada. Sebagian karena inovasi layanan keuangan telah berkontribusi pada cara yang benar-benar yang melalui peningkatan adopsi masa teknologi mobile ke digitalisasi uang tunai. Perubahan-perubahan ini telah mengobati daya saing bank ritel tradisional yang mendefinisikan ulang model perbankan yang telah berubah selama beberapa decade.

Evolusi digital banking sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan digital banking di era sekarang, digital banking semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu *standford credit union* mulai menawarkan layanan

perbankan melalui mengakses rekening bank secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan E-Banking secara kuat di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, digital banking mulai menggeser dari komputer ke *smartphone*, kemudian secara statistik pengguna digital banking mencapai 54 juta di Amerika Serikat pada tahun 2009.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil riset yang sudah dilakukan penulis dengan cara wawancara kepada masyarakat di Kecamatan Kelumpang Utara maka penulis mendapat data-data yang berhubungan dengan Pemahaman Masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru Tentang Layanan Digital Perbankan Syariah. Dalam penelitian ini penulis mengambil 21 orang untuk diwawancarai dari kalangan generasi Mienial (9) dan dari Gen X (11) yang merupakan penduduk Kecamatan Kelumpang Utara yang diyakini memiliki pengetahuan yang luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti, dan tentunya merupakan nasabah bank syariah.

Berikut merupakan beberapa informan yang diambil dari masyarakat Kecamatan Kelumpang Utara Kabupaten Kotabaru yang peneliti anggap dapat memberikan informasi yang di perlukan oleh peneliti :

- 1). Informan 1

Nama : Aldi Maulana
Umur : 24
Alamat : Pudi, Rt 001, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru.
Pekerjaan : Guru Honorer

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Dengan menggunakan *smartphone* saya bisa mengakses dengan mudah krena di *smartphone* saya ada BSI Mobile Banking tanpa harus kebank ataupun ke ATM karena sangat memudahkan saya untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Apalagi saat darurat bisa mentransfer lewat *smartphone* tanpa harus keluar rumah dan itu sangat membantu”.

Catatan : Jum'at, 17 Februari 2023, Pudi Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 14 : 33.

2). Informan 2

Nama : Marbaiah
Umur : 43
Alamat : Pudi Seberang, Rt 003, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Saya tidak begitu mengerti dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk bepergian tidak pernah mau ketinggalan dalam mengakses. Karena saya bisa memanfaatkan dengan bantuan anak saya. Seperti kegiatan transfer, melakukan pembayaran dan lain-lainnya.

Catatan : Sabtu, 18 Februari 2023, Pudi Seberang, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 09 : 10.

3). Informan 3

Nama : Fahrurraji

Umur : 27

Alamat : Sungai Hanyar, Rt 002, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru

Pekerjaan : Pegawai Tambang Batu Bara

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Menggunakan *smartphone* dalam mengakses aplikasi *mobile banking* yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan *transfer* dan bayar asuransi kendaraan dan belanjaan online saya, sehingga sangat membantu sekali buat saya apalagi cara

menggunakannya sangat mudah, tinggal buka aplikasi layanan *mobile banking*, tinggal pilih fitur yang dibutuhkan”.

Catatan : Senin, 20 Februari 2023, Sungai Hanyar, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 15 : 13.

4). Informan 4

Nama : Salabiah

Umur : 42

Alamat : Sungai Seluang, Rt 001, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Disini sangat susah mendapatkan sinyal makanya saya tidak menggunakan android atau *smatphone* jadi saya biasanya meminta saudara saya yang wilayahnya sangat bagus akan sinyal untuk mengakses digital banking melalui *smartphone* yang dimilikinya sehingga bisa membelikan pulsa, dan membayar tagihan listrik.

Catatan : Rabu, 22 Februari 2023, Sungai Seluang, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 13 : 20.

5). Informan 5

Nama : Salmansyah

Umur : 60

Alamat : Mangga, Rt 001, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru

Pekerjaan : Buruh

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Mungkin karena saya tidak bisa membaca makanya saya tidak mengerti akan penggunaan *smartphone*, meskipun saya sering melihat cucu saya menggunakannya, ada rasa penasaran tapi begitu melihatnya ternyata begitu sulit dan juga ribet jadi males dah belajar menggunakannya”.

Catatan : kamis, 23 Februari 2023, Mangga, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 08 : 47.

6). Informan 6

Nama : Rini Agustina

Umur : 40

Alamat : Sulangkit

Pekerjaan : Serabutan

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Saya orang yang tidak mengetahui dalam menggunakan *smartphone* dan tidak mengetahui cara fitur layanan dan saya sering meminta bantuan kepada suami saya, seperti membayar tagihan listrik, dan transfer.

Catatan : Kamis, 23Februari 2023, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 16 : 05.

7). Informan 7

Nama : Abdurrahman

Umur : 65

Alamat : Wilas, Rt 004, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru

Pekerjaan : Petani

Hasil wawancara

Informan menyatakan “Saya lebih sering pergi keagen BriLink untuk transfer, karena saya tidak begitu mengerti akan penggunaan *smartphone*

tidak ada yang mau mengajarkan saya disini, kalau ada yang bisa mungkin saya bisa menggukannya”.

Catatan : Sabtu, 25 Februari 2023, Wilas, Kec. Kelumpang Utara, Kab. Kotabaru, 14 : 50.

Menurut bapa Arif Hernanda (24) yang mengatakan bahwa “Saya sudah lama menggunakan layanan digital perbankan syariah ini, biasanya saya menggunakan untuk pembayaran Shopee, Top Up Dana, ataupun pembayaran untuk game online”.

Kemudian menurut ibu Aulia Rahmah (25) yang mengatakan bahwa “Saya menggunakan layanan digital perbankan syariah salah satunya itu *E-Banking*, saya tidak perlu menarik uang ke ATM untuk melakukan pembayaran tunai, dengan adanya *E-Banking* saya bisa membayar lewat Qris untuk melakukan transaksi pembayaran”.

Sedangkan pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Desy (30) yang mengatakan bahwa “Saya senang sekali yang namanya belanja online. Beli keperluan anak-anak, kebutuhan saya, dan keluarga saya tidak susah sekarang. Karena semuanya sudah tersedia di handphone. Dengan menggunakan aplikasi digital saya bisa melakukan cek saldo dan melakukan bayar ecomarce”.

Pendapat bapa Novan (28) yang mengatakan bahwa “Aplikasi mobile banking yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan transfer dan bayar asuransi kendaraan dan asuransi pendidikan untuk anak saya. Sehingga sangat

membantu sekali buat saya. Apalagi cara menggunakannya sangat mudah, tinggal buka aplikasi layanan mobile banking, tinggal pilih fitur apa yang dibutuhkan”.

Ada juga pendapat ibu Rusda (29) mengatakan bahwa: “selama menggunakan layanan digital bagi nasabah sangat bermanfaat karena layanan bank digital bisa digunakan dalam aplikasi *smartphone*. Selama ini masyarakat yang membuka rekening harus mendatangi kantor. Namun sekarang, masyarakat bisa membuka rekening bank cukup dengan aplikasi di ponsel. Kemudian nasabah juga mampu melakukan berbagai transaksi melalui layanan *m- banking, internet banking, sms banking*”.

Hasil wawancara dengan bapa Andi (25) ia mengatakan “selama menggunakan digital banking ini saya lebih boros akan pengeluaran saya, kenapa?, dikarenakan saya lebih banyak menggunakannya seperti top up Dana, membayar belanjaan online, lebih memudahkan tanpa harus keluar rumah, itulah sebabnya selama ada digital banking ini saya lebih boros”.

Sedangkan menurut bapa Irwin (23) mengatakan bahwa : “saya menggunakan digital banking ini biasanya membantu ibu saya untuk melakukan pembayaran air, pembelian token listrik, ataupun belanjaan online ibu, karena ibu lebih sering meminta bantuan kepada saya”.

Rizal (46) yang mengatakan bahwa “Saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam mengakses . Karena saya bisa memanfaatkan dengan bantuan anak-anak saya. seperti kegiatan transfer, melakukan pembayaran dan lain-lain”.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ibu Rusi (47) yang mengatakan bahwa:

“Saya orang yang tidak mengetahui dalam menggunakan *smartphone* dan tidak mengetahui cara fitur layanan dan saya meminta bantuan kepada adik atau suami saya, seperti membayar tagihan listrik, dan transfer”.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ibu Eka (48) yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak menggunakan android atau *smartphone* jadi saya meminta saudara saya mengakses digital banking melalui *smartphone* yang dimilikinya sehingga bisa membayar pulsa, dan tagihan listrik”.

Menurut bapa Edo (45) dari hasil wawancara mengatakan bahwa : “saya tidak mengetahui akan adanya layanan digital banking ini, pertama kali saya ke bank saya membuka tabungan saja, mungkin ada penjelasan dari pegawai bank nya mengenai digital banking ini cuman saya nya aja yang lupa”.

Menurut bapak Bahrul (40) juga mengatakan bahwa : “bagaimana ingin menggunakan layanan digital banking disini mas, untuk mengakses internet aja disini sangat susah, makanya saya biasanya untuk melakukan transaksi lebih baik langsung datang ke bank nya”.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh bapak Yusuf (47) yang mengatakan bahwa:

“Disini sangat susah sekali mas untuk mengakses internet melakukan telpon saja biasanya perlu tempat tinggi dulu baru dapat sinyal, apalagi ingin menggunakan layanan digital banking syariah, biasanya saya kalo untuk menggunakan layanan digital banking ini, pergi dulu ke desa lain biar bisa

mengakses internet, baru saya melakukan transaksi seperti bayar tagihan, atau kalo saya males bisa ketempat orang menggunakan *M-Banking*.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh bapak Haris (46) yang mengatakan bahwa:

“Saya masyarakat awam masih banyak lagi fitur-fitur dari layanan digital banking ini yang belum saya pahami, saya melihatnya saja sudah pusing agak ribet menggunakannya, menurut saya bank perlu adanya edukasi langsung ke masyarakat, jadi apa-apa yang tidak mengerti bisa ditanyakan langsung”.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan *smartphone* namun mereka tidak ingin ketinggalan dalam layanan digital dan juga dapat meminta bantuan kepada keluarga, suami atau anak-anaknya. Layanan digital Perbankan Syariah adalah alat untuk membantu nasabah yang tidak ingin ribet dan ada sebagian masyarakat layanan digital Perbankan Syariah ini menganggap ribet dan jarang digunakan karena *smartphone* nya hanya untuk digunakan anaknya belajar online dan membuka media sosial.

Kurangnya pemahaman nasabah tentang mengakses layanan digital Perbank Syariah, masyarakat beranggapan bahwa kami orang awam hanya dapat menerima uang beasiswa anak, mendapat bantuan dan menabung serta tidak mau mengakses layanan digital Perbankan Syariah. Sulitnya sinyal beberapa daerah tertentu juga menjadi salah satu alasan mengapa mereka tidak menggunakan *smartphone* karena mereka berpikir percuma membeli *smartphone* jika tidak bisa menggunakannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan ketidaktahuan masyarakat terhadap akses layanan digital Perbankan Syariah tersebut masih standar. Dimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital banyak diminati oleh pegawai negeri sipil, mahasiswa. Sementara itu, kurang memahami dalam mengakses layanan digital tersebut banyak dari kalangan masyarakat awam namun tidak mau ketinggalan dan meminta bantuan kepada orang terdekat.

Meskipun Perbankan Syariah telah menyediakan layanan digital yang sangat bermanfaat terutama dalam bertransaksi, namun banyak masyarakat yang senang menggunakannya sehingga mempermudah, tetapi masih ada kalangan yang tidak menggunakannya karena kurangnya pemahaman mengakses layanan digital tersebut.