

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mencapai tingkat yang sangat pesat termasuk dalam dunia perbankan. Internet sendiri sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi, perbankan mulai menggunakan jaringan internet untuk memudahkan transaksi dengan nasabah. Hal ini menyebabkan perbankan harus mengembangkan produk berbasis teknologi informasi untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah. (Wardani, 2021)

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali sektor perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-businnes* ini. Berbagai cara dilakukan oleh bank dalam memanfaatkan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Di lain banyak hal yang bank yang harus berlomba lomba untuk menenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah. Bank-Bank tersebut mulai berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut.

Berbagai bank lebih meningkatkan layanan dengan cara memberikan diferensiasi produk dan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai nilai lebih dibandingkan para pesaingnya. Bank mengembangkan layanan tidak lagi

hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya namun juga mampu memberikan layanan yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. (Pramesti, 2020, hal. 1)

Pesatnya kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang Pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya mobile banking salah satu wujud perkembangan teknologi ini. Perangkat komunikasi adalah salah satu contoh perkembangan teknologi saat ini juga yang dimanfaatkan oleh industri perbankan. Karena bank adalah perantara keuangan yang bertugas mengumpulkan uang masyarakat dan mendistribusikannya kepada masyarakat. Bank adalah kepercayaan masyarakat untuk menabung, menyimpan uang mereka dalam pengelolaan keuangan. bank dibagi menjadi dua jenis dalam menjalankan operasionalnya yaitu bank syariah dan bank konvensional.

Bank syariah adalah merupakan sistem yang berdasarkan prinsip syariah, yang telah berkembang secara signifikan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam pertumbuhan perbankan dan peningkatan pembiayaan bank. Ada terdapat perbedaan sistem layanan Bank syariah dengan bank konvensional. Perbedaan utama antara bank umum dan bank syariah adalah sistem yang memberikan imbalan atau layanan dari dana/jasa dana. Pada bank syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan dana yang digunakan atau dititipkan oleh suatu pihak berdasarkan perbedaan konsep, prinsip dan akad-akad pada muamalah islam.

Akad-akad muamalah tersebut, terutama berkaitan dengan konsep bagi hasil yang merupakan bagian dari kerja sama bisnis dalam Islam. Pada sistem operasional bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, melainkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah, kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan. Dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Bank BTN Syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank BTN syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 bulan Februari dengan dibukanya cabang syariah pertama di Jakarta. Objek pada penelitian ini adalah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Bank BTN merupakan bagian dari Bank konvensional yang merupakan bank bank milik negara (BUMN), bank syariah ini menjalankan fungsinya sebagai intermediasi menghimpun dana dari masyarakat melalui giro, tabungan dan deposito, serta melalui sektor riil melalui berbagai produk seperti pembiayaan KPR, multiguna, investasi dan modal kerja. sesuai mottonya yaitu "Maju dan sejahtera bersama". dari sisi layanan, bank BTN syariah memiliki aplikasi mobile banking yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

Bank syariah juga telah banyak mengembangkan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat dan mengikuti industri perbankan, seperti halnya mobile banking, namun karena bank syariah sifatnya menggunakan prinsip dan akad-akad muamalah. Salah satu

keunggulan dari perbankan syariah terletak pada sistem bagi hasil, sehingga tidak salah masyarakat menyebut bank syariah sebagai bagi hasil, namun pada kenyataannya mengenai mengenai dalam suatu pembiayaannya di bank syariah didominasi oleh pembiayaan mudharabah.

pada tahun 2019 dihebohkan (*COVID-19*) telah menjadi pandemi global semenjak diumumkan oleh WHO pada tanggal 11 Maret 2020. *COVID-19* atau *corona virus disease ini* pertama kali muncul di kota Wuhan negara China pada akhir tahun 2019. Dan Kemudian berkembang dengan cepat serta tidak terkontrol ke seluruh dunia (Agung, 2020, hal. 68-69)

Kasus pertama yang terjadi di Indonesia terjadi pada tanggal 2 Maret 2020 dengan jumlah dua kasus. Data yang menunjukkan pada 31 Maret 2020 ada sebanyak 1.528 kasus serta ada 136 kasus kematian yang terkonfirmasi. di Asia Tenggara Indonesia memiliki Tingkat mortalitas *Covid-19* tertinggi yaitu sebesar 8,9%. Menanggapi pandemi Covid-19 ini, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan berupa pembatasan social distancing (jaga jarak sosial dan menghindari kerumunan), serta physical distancing (jaga jarak antar orang minimal 1,8 meter) sejak mulai awal Maret 2020. Kebijakan tersebut berhasil menurunkan secara drastis aktivitas dan pergerakan masyarakat di Jabodetabek dan kota-kota besar lainnya. seperti menurunnya jumlah penumpang pada berbagai sarana transportasi mulai dari transportasi darat, udara, dan laut.

Sebelum adanya pandemi, dimana masa segala kebiasaan masyarakat berubah, *covid* ini memberikan dampak besar terhadap negara khususnya pada sektor ekonomi. Perekonomian mengalami pertumbuhan yang lamban, banyak aktivitas jual beli yang terhenti, kawasan wisata terlihat sangat sepi sehingga tidak ada masukan dan aktivitas ekonomi. Pandemi covid-19 membuat sebagian besar masyarakat Indonesia harus belajar dan bekerja dari rumah bahkan kehilangan pekerjaan..

Bank (BTN) Banjarmasin juga merasakan dampak akibat wabah Covid-19 pada tahun 2019. Ketakutan penyebaran virus, jaga jarak dan mengurangi jam operasional mengakibatkan berkurangnya melakukan transaksi pada BTN Syariah karena terbatasnya layanan. Pada akhirnya BTN Banjarmasin, mengikuti seperti halnya bank-bank lainnya di daerah seluruh Indonesia berusaha melakukan sosialisasi penggunaan teknologi mobile banking kepada para nasabahnya.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang fungsinya akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu pergi ke bank atau atm kecuali untuk penarikan cash. Keunggulan yang ada di mobile banking dimana nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa dibatasi batasi waktu. Layanan mobile banking meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler. Akibat corona virus ini, akhirnya bank BTN Syariah juga membuat layanan terbatas, kemudian nasabah menggunakan mobile banking yang sudah ada sebelumnya, seperti

Mobile Banking BTN Syariah dan wakaf NU Syariah. Karena mobile banking berfungsi untuk memudahkan nasabah.

untuk itulah penulis tertarik meneliti lebih mendalam lagi bagaimana analisis peningkatan program layanan sistem mobile banking pasca pandemi covid-19 di Bank Syariah Banjarmasin dengan judul **“ANALISIS PENINGKATAN PENGGUNAAN PROGRAM LAYANAN SISTEM MOBILE BANKING PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANK BTN SYARIAH BANJARMASIN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan program pada sistem layanan mobile banking pada masa pandemi covid-19 di BTN Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana upaya meningkatkan sistem layanan mobile banking banking pada masa pandemi covid-19 di BTN Syariah Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah. Maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penggunaan sistem layanan mobile banking sebelum adanya pandemi *covid-19* di BTN Syariah Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui peningkatan program sistem layanan mobile banking banking pada masa pandemi *covid-19*.

D. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang peneliti lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Bahan Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan bagi peneliti baik mengenai program layanan sistem mobile banking pasca pandemi covid-19 dan persepsi nasabah terhadap layanan sistem mobile banking.
2. Kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Khususnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam hasil penelitian.
3. Bahan bagi mereka yang melakukan penelitian lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan dari sudut pandang berbeda.
4. Bahan masukan bagi para lembaga perbankan yang menggunakan layanan sistem mobile banking.
5. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah serta menambah pengalaman dan saran dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dimasyarakat sebelum terjun ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan dalam memahami penelitian ini, penulis berpendapat bahwa perlu mendefinisikan istilah judul penelitian sebagai berikut:

1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan. (Dr. Muhammad Sawir, 2021) Analisis dalam penelitian ini adalah penggunaan pada program layanan mobile banking pada masa pandemi covid-19

2. Program

Program Adalah suatu rancangan struktur, desain, kode skema, maupun bentuk yang lainnya dengan yang disusun sesuai alur Algoritma dengan tujuan mempermudah suatu permasalahan. (sulistyorini, 2021, hal. 191) Program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah program pada layanan sistem mobile untuk mempermudah suatu masalah

3. Layanan

Layanan menurut kamus besar bahasa indonesia layanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Dr. Hj Mu'ah, 2021, hal. 56) layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan mobile banking yang memberikan kemudahan terhadap nasabah.

4. Sistem

Sistem dapat diartikan juga susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan lain-lain. Menurut sutarman sistem adalah kumpulan

elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. (Sendari, 2021) sistem yang dimaksud pada penelitian ini adalah sistem pada kumpulan elemen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama, seperti pada mobile banking dapat mencapai suatu tujuan yang dapat memudahkan nasabah.

5. Mobile Banking

Mobile banking banking adalah layanan relative baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena memudahkan serta kenyamanan dan juga menghemat waktu (Dini Haryati, S.E., M.AK. , Ayu Feranika, S.E., M.S.AK., 2021). Mobile banking pada penelitian ini adalah layanan bank yang menawarkan kemudahan dalam penggunaannya.

6. Pandemi covid-19

Pandemi merupakan penyakit menular (*epidemi*) yang menyebar hampir di seluruh negara atau benua dan biasanya mengenai banyak orang. Contoh penyakit yang menjadi pandemi adalah Coronavirus *Disease* 2019 (*COVID-19*). (Ais, 2020, hal. 32-34) Pandemi dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan masalah utama pada penelitian ini, sehingga pada masa pandemi mobile banking merupakan solusi termudah untuk nasabah untuk melakukan transaksi.

7. Bank syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quraan dan hadis. Bank islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariat islam dan tata cara beroperasinya megacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan hadis. Bank syariah ini beroperasi sesuai dengan prinsip syariat islam yang mengikuti ketentuan-ketentuan islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara islam. Bank syariah yang dimaksud disini adalah bank BTN syariah Banjarmasin (Khaerul Umam, 2013).

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang penulis rasa sangat berkaitan/relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Navilah Laila Wardani (2021) judul: Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dalam melakukan Transaksi di Masa *Pandemi Covid-19*. Metode: penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan adanya teknik analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis yang menggunakan spss. Hasil analisis data merupakan bahwa kualitas layanan pada mobile banking secara simultan mempengaruhi pada kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi pada masa pandemi covid-19. Secara parsial

kualitas layanan mobile banking mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi dimasa covid-19.

2. Amir Hamzah (2021) judul: Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada BTN Syariah KCS. Pekanbaru di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Kualitatif merupakan jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dengan metode statistik atau metode lainnya. Penelitian kualitatif dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat, dan perilaku seseorang, di samping juga tentang peranan organisasi, sosial, atau hubungan timbalbalik. Beberapa datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, tetapi analisisnya bersifat kualitatif. secara kualitatif peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan pengamatan. Hasil pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Banyak faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank BTN Syariah KCS Pekanbaru untuk menggunakan layanan mobile banking, seperti karena faktor kemudahan penggunaan, dengan persentase sebesar 53%, atau sebanyak 57 orang responden. Hemat biaya dan waktu, dengan persentase sebesar 32%, atau sebanyak 28 orang responden. Kemampuan akses yang cepat, dengan persentase sebesar 15%, atau sebanyak 13 orang responden. Selain itu dengan persentase sebesar 44%, atau sebanyak 38 orang responden menjawab, penggunaan mobile banking berhubungan dengan pekerjaan.

2. Fasilitas mobile banking Bank BTN Syariah telah dilengkapi dengan rukun dan syarat, agar fasilitas mobile banking sah dan sesuai dengan menurut Ekonomi Syariah.

G. Sistematika Pembahasan

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

BAB I Pendahuluan

yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan dihubungkan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian selanjutnya.

BAB III Metode Penelitian

dimana penulis menguraikan tentang bagaimana penelitian ini dilakukan meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode

pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, prosedur data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

yang berisi tentang hasil dari penelitian beserta pembahasannya

BAB V Penutup

yang berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dalam skripsi yang dibahas serta dilengkapi dengan saran-saran.