

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang universal dan komprehensif, yaitu agama yang mengatur kehidupan manusia segala penjuru dunia yang meliputi aspek kehidupan manusia dengan Tuhannya dan kehidupan manusia dengan manusia, meliputi: akidah, syariah, akhlak, ibadah dan muamalah. Salah satu aspek yang penting untuk dicermati adalah aspek muamalah. Kegiatan perbankan merupakan bagian dari aspek muamalah yang memang manusia dipersilakan untuk memanfaatkannya dalam rangka kesempurnaan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan manusia dengan manusia (*hablum minallah-hablum minannās*). Tidak sempurna hubungan seseorang jika terdapat ketimpangan dalam hubungan ini.¹

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, semakin baik kondisi perbankan suatu negara, semakin baik pula perekonomian suatu negara. Efektivitas dan efisiensi perbankan di suatu negara akan memperlancar perekonomian negara tersebut.² Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

¹Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia* (Banjarmasin: Antasari Press, 2006), hlm. 33.

²Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank: Konvensional dan Syariah* (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm. 3.

simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.³ Dunia perbankan sangatlah penting, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu Negara.⁴

Di era modern sekarang, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan bank. Oleh karena itu, saat ini jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan kita tidak akan terlepas dari dunia perbankan.⁵

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu dan teknologi maju dengan pesatnya. Hal ini terjadi pula dengan sistem perbankan, bank selalu dituntut untuk bersikap profesional agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien pada zaman yang semakin modern, bank diharuskan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank.

Beberapa pertimbangan nasabah dalam memilih sebuah bank adalah tingkat kepercayaan, kenyamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam dunia perbankan, orang yang menggunakan produk dan jasa dari bank disebut dengan nasabah. Nasabah juga bisa dikatakan sebagai

³Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah (Undang-Undang No. 21 Tahun 2008)* (Bandung: Refika Aditama, 2009), hlm. 124.

⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 2.

⁵*Ibid.*, hlm. 13.

konsumen. Konsumen adalah pengguna suatu produk atau jasa untuk mendapatkan produk atau jasa, pengguna tidak selalu pembeli (*consumer*).⁶

*Consumer behavior can be defined as the mental and emotional processes and the physical activities that people engage in when they select, purchase, use, and dispose of products or services to satisfy particular needs and desires.*⁷

Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses mental dan emosional dan aktivitas-aktivitas fisik orang-orang yang terlibat ketika mereka memilih, membeli, menggunakan dan membuang produk-produk atau jasa-jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu.

Ketika faktor-faktor kepercayaan, kenyamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan sudah memuaskan nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi.

*Economists usually assume that customers have a fairly definite set of preferences and that they evaluate alternatives in terms of whether the alternatives will make them feel better (or worse) or in some way improve (or change) their situation.*⁸ Ekonom biasanya mengasumsikan bahwa pelanggan memiliki satu set cukup pasti preferensi dan bahwa mereka mengevaluasi alternatif dalam hal apakah alternatif akan membuat mereka merasa lebih baik

⁶Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 417.

⁷William O. Bearden, Thomas N. Ingram, dan Raymond W. LaForge, *Marketing Principles and Perspectives* (New York: The McGraw-Hill, 2004), hlm. 75.

⁸William D. Perreault and E. Jerome McCarthy, *Basic Marketing A Global-Managerial Approach* (New York: McGraw-Hill, 2002), hlm. 656.

(atau lebih buruk) atau dalam beberapa cara meningkatkan (atau merubah) situasi mereka.

Salah satu fasilitas yang dapat membuat nasabah merasa lebih baik karena memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi adalah aplikasi *mobile banking*. Munculnya aplikasi *mobile banking* tidak bertentangan dengan kaidah fikih muamalah yang menyatakan bahwa

الأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ حَتَّى يَدُلَّ الدَّلِيلُ عَلَى تَحْرِيمِهِ

“Pada dasarnya semua muamalah boleh dilakukan, terkecuali ada dalil yang mengharamkannya”.⁹

Mobile banking merupakan salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi di bidang perbankan, aplikasi ini digunakan untuk melakukan cek saldo, transaksi keuangan, pembayaran, pengisian pulsa dan sebagainya melalui perangkat *mobile* seperti ponsel. Menurut Kepala Divisi Pengembangan dan Jasa PT. Bank Central Asia Tbk (BCA), Ina Suwandi: Aplikasi *mobile banking* dapat terus berkembang di Indonesia, dikarenakan saat ini di Indonesia ada sekitar 300 juta pengguna ponsel, setiap tahun pengguna ponsel terus bertumbuh, dengan semakin bertambahnya penggunaan *smartphone* di tengah masyarakat, yaitu: Android, Blackberry, dan iPhone.¹⁰ Aplikasi *mobile banking* hampir sama dengan *automatic teller machine* (ATM), kecuali tidak bisa untuk mengambil uang *cash*.

Munculnya *mobile banking* tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dapat dilihat bahwa

⁹Fathurrahman Azhari, *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah* (Banjarmasin: Lembaga Pemberdayaan Kualitas Umat, 2015), hlm. 156.

¹⁰<http://www.goldbank.co.id/channel/laput/perbankan/menakar-transaksi.html> (1 Maret 2016).

keberadaan *mobile banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator seluler, dan nasabah bank pengguna *mobile banking*. Pada awalnya *mobile banking* hanya digunakan oleh para pebisnis, kini *mobile banking* sudah digunakan oleh nasabah bank secara umum karena kemudahannya dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler.

Berdasarkan hasil riset MARS Indonesia yang dimuat dalam “Studi Pasar dan Perilaku Nasabah *Mobile Banking* 2008” setidaknya terdapat tiga alasan utama nasabah perbankan membutuhkan layanan *mobile banking*, yaitu praktis karena tidak perlu datang ke bank ataupun ATM (46,5%), transaksi menjadi lebih cepat (32,7%), dan mempermudah untuk cek saldo melalui ponsel (17,8%). Dengan kata lain, *mobile banking* berkembang karena layanan ini mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan transaksi. Apalagi kebutuhan transaksi yang paling mendasar yang dibutuhkan nasabah berupa cek saldo, pengisian pulsa dan transfer uang bisa dilakukan dengan hanya menekan tombol-tombol di ponsel. Transaksi pun bisa dijalankan dari mana saja sejauh jaringan tersedia. Selain itu, upaya menyentuh masyarakat yang belum pernah menggunakan layanan bank juga bisa dilakukan dengan layanan *mobile banking*.¹¹ Kemudahan dalam bertransaksi ini memberikan efek yang positif dan sangat membantu masyarakat

¹¹<http://www.marsindonesia.com/newsletter/alasan-utama-nasabah-menggunakan-mobile-banking> (1 Maret 2016).

yang tempat tinggalnya cukup jauh dari bank dan ATM. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang aplikasi *mobile banking*, yaitu mengenai kecakapan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Dalam penelitian ini, subjek yang akan diteliti adalah para dosen, yaitu dosen pogram studi (prodi) yang berbasis Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Antasari Banjarmasin, berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Penggunaan aplikasi *mobile banking* yang diteliti adalah *mobile banking* BRI. Pertimbangan peneliti dalam memilih aplikasi *mobile banking* BRI adalah karena *mobile banking* BRI mendapatkan penghargaan dari *Digital Popular Brand Award* sebagai *mobile banking* terpopuler 2016. Selain itu, IAIN Antasari Banjarmasin merupakan institusi yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Kementerian Agama telah bekerjasama dengan pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI), sehingga semua dosen yang berstatus sebagai ASN di IAIN Antasari Banjarmasin wajib memiliki rekening BRI untuk pembayaran gaji.

Pihak BRI juga menyarankan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI. Hal ini karena efektivitas yang diberikan dari pemanfaatan aplikasi tersebut yang sebelumnya telah peneliti uraikan. Manfaat lainnya adalah dosen dapat mengetahui apabila pembayaran gaji telah masuk di rekeningnya, dan terdapat pemberitahuan lainnya, misalnya jika terjadi pemotongan. Hal-hal tersebut dapat dengan mudah diketahui tanpa harus antri di bank atau pergi ke ATM. Selain itu, aplikasi *mobile banking* juga dapat digunakan untuk transaksi keuangan lainnya yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Berangkat dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut yang penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Kecakapan Dosen dalam Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BRI”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kecakapan dosen dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI?
2. Apa saja menu aplikasi *mobile banking* BRI yang pernah digunakan oleh dosen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kecakapan dosen dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI.
2. Untuk mengetahui menu aplikasi *mobile banking* BRI yang pernah digunakan oleh dosen.

D. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis:

1. Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan peneliti maupun para pembaca agar lebih mengerti dan memahami penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI.
2. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah pada khususnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.
3. Informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

Secara praktis:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI), penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi BRI mengenai bagaimana kecakapan dosen (yang merupakan nasabah dan pengguna aplikasi *mobile banking* BRI) dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI sehingga dapat melakukan sosialisasi yang lebih sering lagi agar pengguna aplikasi *mobile banking* BRI lebih banyak.
2. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi nasabah bank, terutama para dosen prodi yang berbasis Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Antasari Banjarmasin yang memanfaatkan layanan *mobile banking* BRI, sehingga dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari untuk membantu berbagai transaksi yang dilakukan.

3. Bagi masyarakat umum, diharapkan mereka yang belum dapat memahami atau belum pernah menggunakan aplikasi *mobile banking* dapat mengetahui kegunaan serta fungsi aplikasi *mobile banking*.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka berikut ini diberikan penjelasan, yaitu:

1. Kecakapan adalah kemampuan atau kepandaian mengerjakan sesuatu. Kecakapan di sini adalah telah mengetahui, memahami, menerapkan (menggunakan) dan mampu menguraikan tahapan tata cara bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI. Kecakapan dalam penelitian ini adalah kecakapan yang dimiliki oleh dosen (dosen prodi yang berbasis Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di IAIN Antasari Banjarmasin) terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI. Kecakapan yang dimaksud dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu cakap dan kurang cakap.
2. Dosen dalam penelitian ini adalah dosen yang memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI di *smartphone*-nya, mengajar di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), dan termasuk dalam susunan personalia dosen program studi yang berbasis ekonomi syariah, yaitu: program studi Diploma 3 Perbankan Syariah, program studi Strata 1 Asuransi Syariah,

program studi Strata 1 Ekonomi Syariah, dan program studi Strata 1 Perbankan Syariah.

3. Aplikasi *mobile banking* BRI dalam penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking* BRI yang merupakan bagian dari aplikasi BRI *mobile*. Aplikasi ini hanya dapat digunakan dengan *handphone* jenis *smartphone*.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti, maka penulis menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan kecakapan dosen dalam penggunaan *mobile banking*. Namun demikian, ditemukan persoalan yang berbeda dengan penelitian yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud tersebut antara lain:

Akhmad Gazali (1101160264) pada tahun 2014 dengan judul “Minat Guru dan Karyawan Sekolah Islam Terpadu Ukhuwah terhadap adanya Fasilitas BSM *Automatic Teller Machine* (ATM) di Sekolah”. Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Gazali subjeknya adalah sama-sama tenaga pendidik, dan yang diteliti dalam penelitian yang penulis lakukan adalah penggunaan aplikasi *mobile banking* yang tentunya mempunyai fitur-fitur seperti ATM. Perbedaannya adalah pada tempat penelitian, penelitian oleh Akhmad Gazali dilakukan di Sekolah Islam Terpadu Ukhuwah, sedangkan penulis melakukan penelitian di IAIN Antasari Banjarmasin. Fasilitas bank yang diteliti juga berbeda, di mana penulis meneliti fasilitas dari Bank Rakyat Indonesia (BRI),

sedangkan fasilitas bank yang diteliti oleh Akhmad Gazali adalah fasilitas dari Bank Syariah Mandiri (BSM).

Jarkani (1101160265) pada tahun 2015 dengan judul “Minat Nasabah terhadap Penggunaan *M-Banking* (Studi pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin)”. Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Jarkani juga meneliti tentang penggunaan *mobile banking*. Perbedaannya adalah yang diteliti oleh Jarkani adalah tentang minat nasabah. Sedangkan yang penulis teliti ialah tentang kecakapan dosen dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, seseorang dikatakan cakap bukan hanya ketika ia berminat, tetapi lebih dari itu, yaitu telah mengetahui, memahami, menerapkan (menggunakan) dan mampu menguraikan tahapan tata cara bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Supiana Hafizah (1101160250) pada tahun 2015 dengan judul “Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)”. Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Supiana Hafizah juga membahas tentang *mobile banking* yang merupakan bagian dari fasilitas *E-Channel* Perbankan. Perbedaannya adalah objek penelitian tersebut ialah fasilitas *E-Channel* perbankan, yang terdiri dari pelayanan ATM, *SMS banking*, *internet banking*, *mobile banking* dan *phone banking*. Sedangkan yang penulis teliti ialah khusus pada *mobile banking* dan kecakapan dosen, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Supiana Hafizah yang meneliti tentang preferensi nasabah. Dalam penelitian ini, subjek penelitian penulis adalah dosen prodi yang berbasis

Ekonomi Syariah yang merupakan nasabah BRI, sedangkan subjek penelitian oleh Supiana Hafizah adalah nasabah dari BNI Syariah.

Khamsul Khair (0931160155) pada tahun 2012 dengan judul “Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin”. Persamaannya adalah dalam penelitian yang penulis lakukan adalah penggunaan aplikasi *mobile banking* yang tentunya mempunyai fitur-fitur seperti ATM. Perbedaannya adalah objek penelitian tersebut ialah minat mahasiswa terhadap ATM, sedangkan yang penulis teliti ialah kecakapan dosen terhadap penggunaan *mobile banking*. Selain itu, fasilitas bank yang akan diteliti penulis adalah fasilitas dari BRI, berbeda dengan fasilitas bank yang telah diteliti oleh Khamsul Khair, yaitu dari Bank Kalsel Syariah.

Pusva Rahayu Sekarwati (1001160238) pada tahun 2013 dengan judul “Preferensi Nasabah terhadap Penggunaan *SMS Banking* di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusva Rahayu Sekarwati dan penulis teliti sama-sama membahas tentang fasilitas dari *E-Channel* Perbankan. Perbedaannya adalah objek penelitian tersebut ialah penggunaan *SMS Banking* (*SMS Banking* dapat digunakan untuk semua jenis *hanphone*) dan tentang preferensi nasabah. Sedangkan yang penulis teliti ialah penggunaan *mobile banking* (*mobile banking* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *mobile banking* yang hanya dapat digunakan untuk *hanphone* jenis *smartphone*) dan tentang kecakapan dosen menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, fasilitas bank yang akan diteliti penulis adalah dari BRI, berbeda

dengan fasilitas bank yang telah diteliti oleh Pusva Rahayu, yaitu dari Bank Kalsel Syariah.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumuskan dalam beberapa rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian. Setelah itu dirumuskan kegunaan penelitian, diuraikan juga definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka/penelitian terdahulu ditampilkan sebagai informasi bahwa ada penelitian dari sudut pandang dan aspek yang lain. Sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis serta terstruktur.

Bab II Landasan teori, menjelaskan tentang kecakapan, *mobile banking*, dan *mobile banking* BRI. Penjelasan tentang kecakapan, meliputi: pengertian kecakapan, pentingnya memiliki kecakapan, dan jenis-jenis kecakapan. Penjelasan tentang *mobile banking*, yaitu: pengertian *mobile banking*, alasan utama nasabah menggunakan *mobile banking*, dan manfaat *mobile banking*. Penjelasan tentang *mobile banking* BRI, yaitu: pengertian BRI *mobile* dan *mobile banking* BRI, cara mendapatkan aplikasi *mobile banking* BRI, tata cara bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* BRI, keamanan transaksi *mobile banking* BRI, syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRI, serta akad yang di gunakan dalam penggunaan *mobile banking* BRI

Bab III Metode penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab IV Penyajian data dan analisis data, terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, rekapitulasi data dalam bentuk matriks, dan analisis data.

Bab V Penutup, terdiri dari simpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.