BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat desertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.[1]

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan keuangan terutama lembaga perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua faktor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan "nyawa" untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi uang sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.[2]

Sebagaimana firman Allah Swt dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 269:

يُؤْتِي ٱلْحِكْمَةَ مَن يَشَآءُ ۚ وَمَن يُؤْتَ ٱلْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّآ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَٰبِ ﴿٢٦٩﴾

[1]Marhaynis Abdul Hay, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1997), hlm. 3.

[2]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 3.

> *"Allah menganugerahkan al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Qur'an dan As sunah) kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan barangsiapa yang dianugerahi al hikmah itu, ia benar-benar telah di anugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah)".*[3]

Dalam Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 269 dijelaskan bahwa Dia memberi sifat bijak, berupa kebenaran dalam setiap perkataan dan perbuatan, kepada siapa saja yang dikehendaki-Nya. Orang yang diberikan itu sesungguhnya telah memperoleh kebaikan dan kebijakan yang sangat banyak. Sebab, dengan sifat bijak, urusan dunia dan akhirat menjadi teratur. Hanya orang-orang yang berakal sehatlah yang mampu memetik pelajaran dan nasihat al-Qur'ân. Sebab akal sehat dapat mengetahui kebenaran hakiki tanpa dipengaruhi hawa nafsu.

Teknologi informasi dapat membantu memperluas jangkauan dalam memperoleh bentuk-bentuk dan aliran kerja baru. Lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dengan lahirnya ekonomi global yang semakin kuat. Perubahan transformasi masyarakat ekonomi dan industri ke dalam layanan ekonomi berbasis pengetahuan dan informasi.[4]

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menciptakan kemajuan di bidang perekonomian khususnya sistem pembayaran. Semakin meluasnya penggunaan internet menurut keseluruhan sistem agar dapat bekerja secara efektif dan praktis yang akhirnya memunculkan inovasi dalam bidang instrumen pembayaran yang diciptakan untuk menggantikan alat pembayaran

---

[3]Yayasan Penyelenggaraan Penterjemah/Pentafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Intermasa, 1993) hlm. 67.

[4]Kennet C. Laundon dan Jane P. Laundon, *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital* (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm. 4.

berupa uang tunai. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004, mengamanatkan bahwa salah satu tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia didukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya salah satunya mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian Bank Indonesia memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat, dan mudah.[5]

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan/keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Bank menyediakan layanan *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan Automated Teller Machine (ATM). Dengan menggunakan *E-Banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Mengingat saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan di manapun dan kapanpun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam. Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* maka nasabah harus memiliki rekening

[5]Bank Indonesia, *Mengurangi Ketergantungan pada Uang Tunai* (Jakarta: Gerai Info, t.t), hlm. 2.

tabungan atau giro yang meliputi *internet banking, mobile banking, phone banking,* dan *sms banking.*[6]

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat dikarenakan Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia. Selain itu, ketertarikan peneliti melihat kemampuan yang dimiliki oleh Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga sampai saat ini telah memiliki *market share* yang tinggi dengan jumlah nasabah yang terus berkembang. Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah semakin maraknya bank konvensional yang membuka jasa pelayanan *E-Banking* sehingga peneliti ingin mengetahui seberapa besar perkembangan fitur pelayanan *muamalat mobile* yang diberikan oleh bank Muamalat terhadap nasabahnya. sehingga penelitian ini bertujuan untuk megetahui perkembangan *mobile banking* yang ada pada bank Muamalat tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti ingin mengangkat penelitian yang dituangkan dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul "Strategi Daya Saing Muamalat Mobile di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

---

[6]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 69.

1. Bagaimana strategi daya saing *muamalat mobile* di kantor cabang pembantu Kayutangi?
2. Apa kekurangan dan kelebihan *muamalat mobile* di kantor cabang pembantu Kayutangi?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, ditetapkan tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi daya saing muamalat *mobile* di kantor cabang pembantu Kayutangi.
2. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan muamalat *mobile* di kantor cabang pembantu Kayutangi.

D. Signifikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.
2. Bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah.
3. Kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah perpustakaan UIN Antasari pada umumnya dan khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam hasil penelitian.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penelitian memberikan defenisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi adalah suatu rencana kegiatan yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya untuk menanggapi lingkungan dan berorientasi ke masa yang akan datang dengan mempertimbangkan faktor eksternal dan internal yang akan di hadapi perusahaan.[7] Sedangkan daya saing adalah kemampuan sesuatu atau seseorang untuk tumbuh dan berkembang dengan baik diantara entitas sejenis dalam suatu lingkungan sama.[8] Jadi, Strategi daya saing merupakan alat perusahaan untuk bersaing dengan penantang pasar, daya saing ini muncul ketika sebuah perusahaan menerapkan strategi penciptaan nilai-nilai yang tidak dapat ditiru manfaatnya oleh perusahaan lain atau terlalu tinggi harganya untuk di tiru dan mudah digunakan serta mengikutsertakan informasi dari kekurangan dan kelebihan *muamalat mobile*.[9]
2. *Mobile Banking* adalah layanan bank yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler atau handphone *GSM* (*Global System for Commmunication*) dengan menggunakan menu yang sudah di SIM Card atau *Handphone* yang saat ini menggunakan media *SMS* (*Short Message*

[7]Fred R.David, Strategic Manajemen, Diterjemahkan oleh Dono Sunardi dengan judul, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 18.

[8]http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-daya-saing-menurut-para-ahli/, 10 Agustus 2018.

[9]https://fadhilm4.wordpress.com/2013/01/21/manajemen-strategis-dan-daya-saing-strategis, 10 agustus 2018.

Service) *Mobile Banking* yang dimaksud adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone (handphone)* berbasis *GPRS.*[10]

F. Kajian Pustaka

1. Syarifah Fatimah (1201160305) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin lulus tahun 2016 yang berjudul "Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan *Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin". Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah sama sama membahas tentang E-Banking. Sedangkan perbedaannya yaitu terkait dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian yang bersifat komparatif. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa perbandingan membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variable terhadap penggunaan *Mobile Banking* dengan *Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin.
2. Aidi Royansyah (1101160263) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin menulis skripsi lulus tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Layanan Fitur *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin" namun tulisannya menekankan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRI Syariah terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian yang didapat adalah

[10]Ikatan Bankir Indonesia,*Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013).

bahwa fitur layanan *Internet Banking* BRI Syariah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaannya di mana skripsi tersebut lebih memfokuskan tentang layanan fitur internet banking terhadap loyalitas nasabah dan di sini penulis membahas tentang bagimana penggunaan *mobile banking* beserta kekurangan dan kelebihan layanan fitur ini.

3. Ahmad Reza (1401160395) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin lulus tahun 2018 yang berjudul "Pengaruh Penggunaan *E-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin". Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah sama sama membahas tentang E-Banking. Sedangkan perbedaannya yaitu terkait dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, kesimpulan penelitian ini adalah bahwa kepuasan nasabah yang terdapat kurangnya pengaruh dan minat terhadap penggunaan *E-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan Skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab Pertama adalah pendahuluan merupakan bab yang menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dirumuskanlah

permasalahan penelitian dan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan.Signifikasi dari penelitian ini merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Dari judul itu sendiri telah ditemukan beberapa definisi operasional yang diperlukan untuk memahami kata-kata yang penulis maksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran yang berbeda, kemudian sebagai rujukan dalam penulisan maka diambillah kajian pustaka dari skripsi-skripsi terdahulu agar memudahkan penulisan dan menjaga kebenaran originalitas penulisan, untuk lebih mudah memahami penelitian ini maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab Kedua merupakan landasan teoritis yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisi tentang: teori tentang pengertian strategi, daya saing dan *mobile banking.*

Bab Ketiga merupakan metode penelitian yang terdiri atas: jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab Keempat merupakan penyajian data terdiri dari :pertama, laporan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan *muamalat mobile* di Bank Kayutangi Indonesia Cabang Pembantu Kayutangi. Kedua,analisis terhadap hasil penelitian berdasarkan landasan teoritis yang telah disusun, yang berisi: gambaran umum tentang penggunaan *muamalat mobile* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Kayutangi, hasil wawancara, analisis data dan pembahasan penelitian.

Bab Kelima merupakan penutup dari penelitian yang dilakukan, terdiri dari simpulan dan saran.