

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang disaat masyarakat membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi sebuah kebutuhan hidup manusia.

Saat ini lingkungan ekonomi dunia telah berubah sedemikian pesatnya. Jika kita perhatikan perkembangan ekonomi dari beberapa dekade yang lalu, siklus ekonomi telah berputar sejak munculnya revolusi industri hingga era teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi ini memicu perubahan lingkungan ekonomi menjadi Information Economy atau New Economy.

Sistem teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesatnya, dimulai pada era akutansi tahun 1950, berubah menjadi era operasional mulai tahun 1960, kemudian berubah lagi menjadi era informasi tahun 1990-an bergerak lagi menjadi era jaringan global.

Perkembangan teknologi informasi memang tak mungkin dibendung, karena manfaat yang ditawarkan sangat membantu kehidupan manusia. Pemanfaatan secara eksistensif teknologi informasi dalam bisnis akan mengubah proses bisnis itu sendiri. Bila di masa lalu transaksi bisnis dilakukan berdasarkan data di atas kertas, dengan teknologi informasi transaksi bisnis dilaksanakan melalui jalan raya elektronik dengan memanfaatkan Electronic Commerce (E-Commerce), Electronic Fund Transfer (EFT), Electronic Data Interchange (EDI) dan Shared Database.¹

Pesatnya perkembangan kapabilitas intelektual dan teknologi komunikasi informasi secara signifikan ikut mempengaruhi eksistensi industri jasa, baik perusahaan berskala besar, menengah, maupun kecil. Ekspektasi konsumen

¹ Abdul Halim, *Auditing dan Sistem Informasi (isu-isu dampak teknologi informasi)*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, hlm. 185

yang begitu tinggi dan berubah-ubah terhadap suatu jasa yang hendak yang diperolehnya dengan jasa aktual yang diperoleh menjadi ukuran bagi performansi pelayanan dari berbagai organisasi jasa.

Penerapan layanan perbankan elektronik (e-banking) yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah dewasa ini. Serta mampu menciptakan diferensiasi dan sanggup membidik segmen pasar dengan biaya yang murah. Apalagi bagi industri perbankan, yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan jasa sebagai daya tarik bagi konsumen. Penggunaan teknologi informasi (TI) harus mampu menciptakan nilai (value) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal. Artinya, persepsi keberhasilan penerapan TI dimata pelanggan atau nasabah jauh lebih penting daripada di mata vendor, konsultan, dan pihak manajemen sendiri.

Dalam industri perbankan ini setiap bank dituntut untuk berusaha memberikan kepuasan kepada nasabah mereka dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, mengingat persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas jasa yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan layanan internet banking. Kegiatan perbankan sangat membutuhkan pelayanan dengan memanfaatkan kemampuan dibidang teknologi informasi secara tepat sehingga dapat memuaskan nasabahnya dengan pelayanan yang cepat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta perkembangan internet yang semakin maju membuat mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet dalam dunia perbankan, yaitu internet banking. Internet banking merupakan aktivitas perbankan yang dilakukan dari rumah, kantor atau tempat-tempat lain dengan memanfaatkan jaringan internet. Dengan adanya layanan internet banking pihak perbankan memberikan kemudahan kepada para nasabah mereka untuk bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu harus datang ke bank dan mengantri panjang untuk melakukan transaksi.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Dan kini hampir disetiap bank di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, dan bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan dikenal dalam istilah E-Banking (Electronic Banking).

E-Banking dalam lembaga perbankan syariah dimaksudkan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dan juga merupakan sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk tabungan yang dilengkapi dengan layanan e-banking. E-Banking juga memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya dengan fasilitas pelayanan pembayaran melalui saluran elektronik, seperti melalui transfer rekening dan auto debit. Cara ini cukup efektif dan efisien mengingat masyarakat semakin disibukkan dengan segala aktivitasnya.

Seperti BNI Syariah yang juga memiliki layanan e-banking, dengan layanan inilah nasabah bisa menggunakan berbagai fasilitas seperti BNI ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking, BNI Phone Plus, dan BNI Mobile. BNI Syariah telah menanamkan investasi sarana dan teknologi informasi berupa e-banking dalam upaya memasarkan produknya dan sebagai penunjang transaksi perbankan, sehingga diharapkan penghimpunan dana masyarakat dapat meningkat.

BNI Syariah juga memiliki produk Tabungan iB Plus yaitu tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Dengan prinsip ini tabungan nasabah akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai prinsip syariah, dan keuntungan dari investasi akan dibagihasilkan antara nasabah dan bank sesuai prinsip syariah, dan keuntungan dari investasi akan dibagihasilkan antara nasabah dan bank sesuai

dengan nisbah yang disepakati diawal pembukaan iB Plus. Tabungan iB Plus memiliki manfaat dan keunggulan seperti kemudahan setor dan tarik on-line real time diseluruh kantor cabang BNI, mendapatkan BNI Syariah Card yang dapat dimanfaatkan sebagai kartu debit dan kartu ATM, mendapatkan fasilitas layanan e-banking (BNI Phone Plus, SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking), serta masih banyak manfaat serta keunggulan lainnya.

Tabel 1.1

Data pengguna E-Banking Bank BNI Syariah Kudus tahun 2015 dan 2016.

2015	<i>ATM Banking</i>	<i>SMS Banking</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>
Januari	40	10	10	4
Februari	35	15	7	2
Maret	55	9	5	3
April	37	6	6	5
Mei	42	5	2	7
Juni	24	9	5	5
Juli	25	8	1	4
Agustus	59	7	3	2
September	28	6	4	-
Oktober	34	8	6	6
November	41	4	3	4
Desember	27	2	2	3
Jumlah	447	89	54	45

Catatan : karena yang diarsipkan pada buku besar mulai tahun 2015.

2016	<i>ATM Banking</i>	<i>SMS Banking</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>
Januari	20	4	6	1
Februari	15	8	4	-
Maret	25	7	4	4
April	30	9	9	8
Mei	28	6	4	1
Juni	37	7	4	9
Juli	32	6	3	5
Agustus	23	5	2	2
September	20	3	6	4

Oktober	32	1	4	6
November	38	4	7	3
Desember	20	2	5	5
Jumlah	320	62	58	48

Bank menyediakan layanan Electronic Banking atau E-Banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan. Dengan Electronic Banking, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor Bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, handphone, dan telepon.

Ruang lingkup e-banking juga tidak semata-mata hanya menyangkut transaksi online, namun juga meliputi berbagai aktivitas, seperti melakukan riset pasar, mengidentifikasi peluang dan mitra bisnis, menjalin relasi dengan pelanggan dan pemasok, serta melakukan perancangan produk bersama mitra bisnis. Maka E-Banking dalam perusahaan merupakan suatu sarana transaksi bisnis ekonomi suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau perusahaan dengan individu melalui saluran elektronik. Fasilitas e-banking yang berbasis teknologi ini memberikan manfaat bagi para pelaku ekonomi yaitu perusahaan dapat memasarkan produk yang dihasilkan dengan biaya distribusi yang rendah, sedangkan bagi nasabah memperoleh layanan transaksi bisnis yang aman, cepat, dan efektif dalam pemenuhan kebutuhan.

Berkaitan dengan hal tersebut, nasabah sangat membutuhkan layanan E-Banking untuk bertransaksi dan membuka usaha secara online, terutama pada kelengkapan fitur dan kelancaran sistem operasional E-Banking tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan dan menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul, **“Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Masyarakat”**

B. Fokus Penelitian

Agar hasil penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran, serta tidak keluar dari pembahasan, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan secara lebih spesifik, dalam penelitian ini masalah dibatasi pada Implementasi e-banking bank syariah dalam merespon kebutuhan nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari deskripsi latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka muncul beberapa pokok permasalahan yang hendak dikaji antara lain:

1. Bagaimana kebutuhan nasabah terhadap layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus?
2. Bagaimana Implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tersirat beberapa tujuan inti yang ingin dicapai diantaranya:

1. Untuk mengetahui kebutuhan nasabah terhadap layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus.
2. Untuk mengetahui implementasi E-Banking Bank Syariah Cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah.

E. Manfaat Penelitian

Selain terdapat tujuan penelitian seperti yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini juga mempunyai manfaat penelitian yaitu secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah:

1. Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca dalam bidang ekonomi, serta memberi pengetahuan

mengenai implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah.

- b) Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan untuk penelitian yang akan datang khususnya penelitian tentang implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah.

2. Praktis

- a) Bagi Instansi (Bank)

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam Penerapan layanan E-Banking agar selalu memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kualitas layanan E-Banking.

- b) Bagi Nasabah

Dapat dijadikan sarana untuk sosialisasi atau pengenalan kepada nasabah tentang implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan memperjelas arah pembahasan maka penulis skripsi ini disistematiskan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan. Dalam hal ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II : KAJIAN PUSTAKA

Memaparkan landasan teori. Dalam bab ini membahas tentang kajian teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir.

Bab III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian, membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan analisis data.

Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, data hasil penelitian dan analisis dari hasil penelitian.

Bab V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran dan penutup.

