

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia informasi saat ini seakan tidak bisa terlepas dari teknologi. Penggunaan teknologi oleh masyarakat menjadikan dunia teknologi semakin lama semakin canggih. Komunikasi yang dulunya memerlukan waktu yang lama dalam penyampaiannya, kini dengan teknologi segalanya menjadi sangat cepat dan seakan tanpa jarak.

Dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat ini, pepatah yang menyatakan bahwa “Dunia tak selebar daun kelor” sepiantasnya berubah menjadi “Dunia seakan selebar daun kelor”. Hal ini disebabkan karena semakin cepatnya akses informasi dalam kehidupan sehari-hari. Kita bisa mengetahui peristiwa yang sedang terjadi di daerah lain atau bahkan di negara lain, misalnya Amerika Serikat walaupun kita berada di Indonesia.

Salah satunya dalam bidang teknologi komunikasi seperti adanya smartphone dan internet, membuat manusia semakin meningkatkan cara komunikasinya. Berbagai macam media untuk berkomunikasi pun hadir untuk memudahkan manusia berinteraksi. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi internet sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, hal inilah yang melahirkan media sosial. Media sosial merupakan media online, yaitu media yang hanya ada dengan menggunakan internet dimana para penggunanya bisa menuangkan ide, mengekspresikan diri, dan menggunakan sesuai dengan kebutuhannya. Kehadiran media sosial memberikan kemudahan bagi manusia untuk berkomunikasi dan bersosialisasi. (Bangkabarot, 2022)

Bank syariah saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat di dunia perbankan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman utama kepada Al-Qur'an dan Hadist. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan sang Pencipta (Hablumminallah) maupun dalam hubungan sesama manusia (Hablumminannas).

Sejak tahun 1970-an perbankan syariah berkembang di berbagai negara dunia, hal ini menjadi solusi perekonomian konsumsi domestik Indonesia. Sebagaimana Allah SWT berfirman yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. [QS. an-Nisa (4):29].

Ayat diatas menjelaskan bahwa larangan Allah Swt mengkonsumsi harta dengan cara-cara yang batil, sesuatu disebut batil dalam jual beli jika dilarang oleh syara'. Adapun perdagangan yang batil jika di dalamnya terdapat unsur “MAGHRIB” yang merupakan singkatan dari maisir (judi), gharar (penipu), riba dan bathil. Lebih dari itu perbuatan yang melanggar nash-nash syari, juga dipandang sebagai batil seperti mencuri, merampok, korupsi dan sebgainya. Dan Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran: 130 yang berbunyi: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat gandan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”. [QS. Ali-Imran (3): 130].

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mengingatkan kepada insan beriman untuk tidak memakan riba, yaitu mengambil nilai tambah dari pihak yang berutang dengan berlipat ganda sebagaimana yang terjadi pada masyarakat jahiliah, maupun penambahan dari pokok harta walau tidak berlipat ganda, dan Allah SWT menyerukan untuk bertakwa kepada-Nya dengan meninggalkan riba agar beruntung di dunia dan akhirat. Menghalalkan, mempraktikkan, dan memakan riba dapat mengantarkan kamu kepada siksa api neraka yang disediakan bagi orang-orang kafir. Karena praktik riba dapat menghancurkan sistem ekonomi maka pelaku riba ditempatkan dalam tempat yang sama dengan orang-orang kafir.

Bank syariah memegang peran yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam perkembangannya konsep perbankan berbasis Syariah menghadapi berbagai tantangan yang ada di setiap provinsi Indonesia.

Sebagaimana Provinsi Jambi, peran Bank Pembangunan daerah Jambi yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat Jambi. Saat ini laju penetrasi internet Indonesia merupakan yang tertinggi di Asia yang kini sudah mencapai 51%. Angka yang lebih fenomenal terlihat dari jumlah pengguna seluler. Di tahun 2016, diprediksi ada sekitar 371,4 juta nomor seluler yang aktif di Indonesia. Jumlah tersebut bahkan lebih besar dari pada proyeksi jumlah penduduk Indonesia yakni 261,89 juta penduduk.

Othman dan Owen (2001) menyatakan alasan-alasan mengapa bank syariah harus sadar akan kualitas layanan Pertama produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen, karena konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua menggunakan kualitas layanan dalam bank islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, ingatan konsumen, serta kata-kata positif yang keluar dari mulut konsumen Kepuasan mitra memainkan peran yang sangat penting dalam industri yang sangat bersaing karena komitmen terhadap pelayanan mitra merupakan keniscayaan bagi terbangunnya loyalitas mitra bank syariah.

Dalam ajarannya, Islam bisa memberikan arah untuk bisa melakukan tindakan yang bagus supaya tidak bisa mensia-siakan amanah yang diberikan sehingga efek memberikan peningkatan yang bagus karena sudah dijelaskan dalam QS. Ali-Imran 159 yang berbunyi: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawakkallah kepada Allah Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. [QS. ali-Imron (3): 159] Menyesuaikan dengan pemaparan di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya Insan dituntut untuk bisa melakukan segala sesuatu dengan menentukan kenyamanan. Khusus konsep dalam pelayanan karena pelaku bisnis tidak dapat memberikan kenyamanan dengan berlaku lemah lembut maka para nasabah akan berpindah lokasi. Karena

itu, dapat menerapkan sikap lemah lembut dan pemaaf akan merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Dari hasil wawancara pada pihak Bank 9 Jambi Syari'ah simpang IV Sipin, Mengenai jumlah nasabah yang menggunakan layanan berbasis online (*Mobile Banking*). Adapun data nasabah yang menggunakan mobile banking dari lima tahun kebelakang periode 2019-2023 pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Data Nasabah pengguna layanan berbasis online (*Mobile Banking*) di KCP Simpang IV Sipin.

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2019	-
2	2020	438
3	2021	639
4	2022	1.777
5	2023	1.740
TOTAL		4.594

Sumber : CS(*Customer Service*) Bank 9 Jambi KCP Simpang IV Sipin

Berdasarkan tabel yang ada diatas, dari tahun 2019-2022 jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* mengalami kenaikan yang cukup signifikan, Sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan sedikit dari pada tahun sebelumnya. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendorong nasabah dalam menggunakan layanan berbasis online di Bank 9 Jambi Syari'ah. Karena hal inilah peneliti merasa tertarik dalam meneliti ditempat tersebut agar keluhan yang dirasakan oleh Nasabah bisa tersampaikan ke pihak Bank. Selain itu peneliti juga tertarik karena Bank 9 Jambi Syari'ah merupakan bank BUMD pertama yang dimiliki pemerintah daerah yang ada di provinsi Jambi. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk meneliti mengenai "Analisis Faktor Yang Mendorong Nasabah Menggunakan Layanan Berbasis Online (Studi Pada Nasabah Bank 9 Jambi Syari'ah KCP Simpang IV Sipin)". Berkat kemajuan teknologi perbankan, kini siapa pun dapat membeli, menjual,

dan mentransfer uang dengan mudah. Demi kenyamanan dan mobilitas, layanan ini ditawarkan kepada nasabah bank dalam menjalani kehidupan dan bisnis sehari-hari. Di era modern, kekhawatiran yang sangat penting perhatian utama bank-bank nasional adalah mempertahankan nasabah mereka saat ini dalam menghadapi preferensi produk dan layanan yang selalu berubah, sambil menyediakan berbagai layanan yang mereka perlukan untuk mengelola bank-bank yang dibantu teknologi. Berhasilnya operasional lembaga keuangan atau perbankan mana pun dapat dibantu dengan Teknologi informasi (IT).

Dalam penelitian ini Faktor yang menjadi mendorong nasabah dalam menggunakan layanan Berbasis Online yakni faktor minat, Faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang yakni yang pertama adalah Faktor kebutuhan dari dalam. Timbul minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan. Kedua adalah faktor motif sosial yakni kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada. Ketiga adalah faktor Emosional faktor yang merupakan intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang ada, penulis bisa mengidentifikasi masalah yakni sebagai berikut :

1. Apa saja jenis layanan berbasis online di Bank 9 Jambi Syari'ah?
2. Faktor apa saja yang mendorong nasabah menggunakan layanan berbasis online?
3. Bagaimana strategi Bank 9 Jambi Syari'ah dalam peningkatan layanan berbasis online?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah tersebut yaitu :

1. Untuk mengetahui apa saja jenis layanan berbasis online di Bank 9 Jambi Syari'ah.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendorong nasabah menggunakan layanan berbasis online.
3. Untuk mengetahui strategi bank 9 Jambi Syari'ah dalam peningkatan layanan berbasis online.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### a) Manfaat Teoritis

###### 1. Penulis

Dengan hasil penelitian, penulis mempunyai pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pelayanan berbasis online yang seharusnya diberikan oleh bank. Hal lainnya, penulis telah dapat menambah wawasan serta pemahaman yang lebih dengan karya yang ada ini, yang memiliki fungsi sebagai aplikasi yang mudah untuk disajikan di kelas.

##### b) Manfaat Praktisi

###### 1. Program Studi

Dapat meningkatkan kurikulum pendidikan khususnya mata pelajaran Perbankan Syariah.

###### 2. Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami bahwa teori yang dipelajari tidak sama dengan praktik perbankan, dan dapat memanfaatkan ilmu tersebut agar praktik keuangan tidak menyimpang dari peraturan Islam dan karya ini dapat menjadi referensi tambahan untuk masa depan.

###### 3. Masyarakat

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk nasabah agar kendala bisa diatasi terhadap layanan yang diberikan.

###### 4. Bagi Bank 9 Jambi Syari'ah

Dengan fokus pada pemberian proses layanan yang cepat dan

tepat, Bank 9 Jambi Syariah Simpang IV Sipin berharap dapat menjadi contoh bagi bank syariah Indonesia yang lain untuk mencotohi penggunaan aturan keuangan yakni syariah ini yang sesuai dengan syariah Islam, dan mendapatkan kritik yang bermanfaat dari nasabah sehingga membuahkan hasil.