

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi di era globalisasi menunjukkan perkembangan yang begitu pesat. Perkembangan teknologi yang ada telah dimanfaatkan manusia dalam berbagai bidang kehidupan salah satunya sektor ekonomi dan keuangan. Tentunya hal ini mendorong terjadinya inovasi dan persaingan pada bidang pelayanan jasa pembayaran di bank. Perkembangan teknologi informasi ini mempunyai dampak yang besar pada dunia perbankan. Dapat dilihat jika banyak perubahan dari sektor teknologi informasi, hal ini nampak dalam bidang telekomunikasi faktor utamanya yaitu desakan persaingan dalam dunia perbankan. Dengan semakin pesat perkembangan teknologi diimbangi maraknya penggunaan internet yang menunjukkan peningkatannya, hal ini berimbas dalam mendorong dunia bisnis lebih berkembang.

Persaingan bisnis di era global begitu sengit terasa, terlebih dengan adanya berbagai modernitas sistem. Adanya perkembangan teknologi yang menciptakan efisiensi, membuat manusia harus berlomba-lomba bersaing secara sehat. Perkembangan teknologi juga dirasakan di Indonesia, sebagai negara majemuk yang penuh ragam budaya yang ada. Selama periode 2019-2020 indeks pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (IP-

TIK) menunjukkan pertumbuhan yang baik. Berikut data tentang pertumbuhan IP-TIK selama 2019-2020 di Indonesia:¹

Tabel 1.1

Data Pertumbuhan IP-TIK Periode 2019-2020

Sub indeks	2019 (%)	2020 (%)	Pertumbuhan(%)
Akses dan Infrastruktur	5,53	5,67	2,53
Penggunaan	4,85	5,34	10,10
Keahlian	5,84	5,92	1,37
IP-TIK	5,32	5,59	5,08

Sumber: Berita Resmi Statistik

Dikutip dari tribunnews.com, Bank Indonesia (BI) pada Februari 2022 pertumbuhan nilai transaksi uang elektronik sebesar 41,35% dari tahun sebelumnya. Sedangkan nilai transaksi *digital banking* sebesar 46,53% dari tahun sebelumnya. Dengan meningkatnya transaksi menggunakan *digital banking* hal tersebut mencerminkan bahwa teknologi sudah sangat mempengaruhi dunia perbankan. Persaingan dalam dunia perbankan begitu ketat sehingga melalui peningkatan layanan dan diferensiasi produk sangat diperlukan sebagai penempatan kualitas layanan di atas aspek syariah.²

¹ Berita Resmi Statistik No.63/08/Th.XXIV (Diakses melalui https://www.bps.go.id/website/materi_ind/materiBrsInd-20210818115011.pdf pada 16 Januari 2023).

² Sulistyowati. "Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam" *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*. (Vol 5, No 1 2021), 38-66.

Di Indonesia perkembangan organisasi bisnis Islam salah satunya pada bidang perbankan syariah. Berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Bank syariah adalah bank dengan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang berdasarkan jenisnya meliputi Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³ Umumnya tugas utama bank adalah mengumpulkan dana dari nasabah ke bentuk simpanan. Selanjutnya dana yang terhimpun akan disalurkan kembali ke nasabah dengan bentuk pinjaman (kredit) dan untuk kepentingan bank lainnya yang berbentuk jasa. Sehingga dalam mengumpulkan dana dari nasabah, bank berkewajiban untuk meyakinkan penjaminan keamanan pada nasabah terkait uang yang mereka titipkan.⁴

Bank syariah sendiri merupakan lembaga yang menyediakan jasa keuangan berdasarkan etika Islam, terutama dengan prinsip bebas bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif misalnya perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang meragukan (*gharar*), adil, dan hanya menangani usaha yang halal.⁵ Bank syariah pada oprasional dan produknya dikembangkan berdasarkan syariat Islam.⁶ Peran bank syariah adalah sebagai manajer dari kepemilikan dana investasi yang disimpan di bank. Pada bank syariah, hubungan antara bank dengan nasabah bersifat kemitraan. Hal ini menjadikan bank syariah terus mengalami peningkatan nasabahnya, dalam

³ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), 296.

⁴ Sulistyowati. "Manajemen Likuiditas Bank Syari'ah (Upaya Peningkatan Good Corporate Governance)" *Universum*, (Vol 9, No 1, Januari 2015), 37–48.

⁵ Veithzal Rivai, Andria Permata Vethzal dan Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), 759.

⁶ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2014), 2.

mekanismenya pun pembagian keuntungannya didasarkan bagi hasil dan tanpa riba.

Semakin berkembangnya teknologi mendorong manusia untuk melakukan kegiatan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Kemajuan mekanis teknologi ini membuat manusia dapat menyampaikan informasi tanpa hambatan terutama dengan jarak.⁷ Khususnya dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan dunia perbankan yang terus berinovasi pada layanannya untuk kebutuhan nasabah yang sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi tersebut seperti adanya *E-Banking (Electronic Banking)*, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), ATM (*Automatic Teller Machine*), *e-money*, dan lain sebagainya. Oleh karenanya, pembuatan sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan *financial* semakin gencar dilakukan. Semakin gencarnya industri perbankan dalam pembuatan sistem yang menggabungkan teknologi informasi dengan *financial*.

Peningkatan perkembangan teknologi ini berpengaruh pada aspek ekonomi masyarakat dengan adanya teknologi baru yaitu *fintech (financial technology)*. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, *fintech* merupakan teknologi dengan sistem keuangan yang melahirkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan,

⁷ Istianatul Chusniyah dan Nilna Fauza. "Pelatihan Digital Marketing Bagi Pelaku Umkm Sebagai Upaya Peningkatan Pemasaran Di Masa Pandemi Bagi Masyarakat" *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, (Vol 2, No 2, Mei 2022), 138-149.

efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. *Fintech* hadir mempengaruhi kehidupan manusia khususnya bidang ekonomi pada sektor perbankan. Dalam perbankan, adanya *fintech* mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan fitur yang tersedia di aplikasi *mobile banking*.

Tidak mau ketinggalan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pun meluncurkan aplikasi sebagai upaya peningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yaitu aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Dengan adanya aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) nasabah dipermudah dalam melakukan transaksi pembayaran listrik, internet, tiket perjalanan, pulsa dan paket data, TV kabel, zakat, serta melakukan *top-up e-money*. Aplikasi ini tergabung dalam kategori pembayaran (*payments*) dan tentunya setiap transaksi diawasi langsung oleh BI (Bank Indonesia).

Transformasi digital layanan perbankan adalah langkah untuk bertahan di era globalisasi. Salah satu ciri umum pengembangan yaitu suatu proses yang terus menerus dan dinamis. Ada empat tipe pengembangan yaitu pengembangan teknologi, pengembangan produk, administratif dan pengembangan sumber daya manusia.⁸ Perkembangan teknologi ini merupakan sarana bagi suatu perusahaan dalam peningkatan pelayanan jasa yang akan diberikan kepada nasabah. *Mobile banking* diartikan sebagai pelayanan jasa oleh bank yang memungkinkan nasabah

⁸ Ahmad Syakur dan Moch. Zainuddin. "Analisis Penghimpunan Lembaga Amil Zakat Nasional Dan Lembaga Amil Zakat Daerah" *Istithmar: Journal of Islamic Economic Development*, (Vol 4, No. 1, Juni 2020), 1-21.

mendapatkan informasi layanan dengan cepat, mudah, aman, nyaman, dan praktis. *Mobile banking* Muamalat DIN dibuat dengan tujuan memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara *real time*.

Tabel 1.2

**Bank Umum Syariah berdasarkan
The Best Digital Brand Of The Year 2021**

No.	Nama Bank
1	Bank Syariah Mandiri (BSM)
2	Bank Muamalat
3	Bank Syariah Indonesia (Bank BNI Syariah)

Sumber: Infobank News (2021)

Bank Muamalat berdasarkan kutipan di tabel 1.2 mampu bersaing dalam bidang teknologi digitalnya dibuktikan dengan masuk kedalam tiga besar *The Best Digital Brand Of The Year 2021*. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. juga membuktikan dengan menjadi juara umum kategori *The Best Informative Website 2021* bank syariah di *Economic Review Award 2021*. Hal ini tentunya membuat setiap instansi perbankan khususnya Bank Muamalat berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas layanannya utamanya dari segi teknologi informasi agar kepuasan nasabah terpenuhi dan terjaga kepercayaannya. Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah merupakan hal utama karena hal tersebut dapat memenangkan persaingan di bidang perbankan sekaligus menjaga citra

perusahaan, sehingga pelayanan yang berkualitas untuk nasabah adalah hal utama.⁹

Hasil penelitian lapangan yang meneliti kualitas pelayanan *Islamic Banking Quality Award* (IBQA) 2005 dengan metode *mystery shopping*, menunjukkan tingginya tingkat kepuasan terhadap bank syariah, namun diantara bank-bank tersebut terdapat beberapa yang dinaungi oleh bank-bank konvensional.¹⁰ Disisi lain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. juga mendapatkan peringkat pertama untuk kategori *Satisfaction Loyalty Engagement Index* 2021 bank umum syariah di *Satisfaction Loyalty Engagement Award* 2021 yang diadakan oleh infobank.

Tabel 1.3

Perbandingan Jumlah Nasabah

Tahun	Pengguna Aplikasi	
	BMI KCP Tulungagung	BMI KCP Blitar
2019	267 Nasabah	203 Nasabah
2020	1.780 Nasabah	1.620 Nasabah
2021	2.585 Nasabah	2.276 Nasabah

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* bank.

Berdasarkan data hasil wawancara pada tabel 1.3 Bank Muamalat KCP Tulungagung termasuk bank dengan prestasi dan kinerja yang bagus diantar kantor cabang pembantu lainnya. Hal tersebut juga dikuatkan

⁹ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 67.

¹⁰ Azzuar Juliandi dan Dewi Andriani, *Perilaku Konsumen Perbankan Syariah* (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2019), 4.

dengan jumlah penggunaan *mobile banking* yang selalu mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Tentunya hal ini menjadi bukti digitalisasi yang dilakukan di daerah Tulungagung mengalami perkembangan yang pesat.

Bank Muamalat KCP Tulungagung termasuk salah satu kantor cabang pembantu dari Bank Muamalat KC Kediri. Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah salah satu bank yang cukup banyak menarik minat masyarakat Tulungagung dalam melakukan transaksi keuangan utamanya dalam hal pembiayaan. Dibuktikan juga dengan banyaknya nasabah yang masih memilih Bank Muamalat KCP Tulungagung sebagai tempat untuk menyimpan dananya.

Tabel 1.4

**Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat
KCP Tulungagung**

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	6.285 Nasabah
2018	7.100 Nasabah
2019	8.211 Nasabah
2020	8.100 Nasabah
2021	11.021 Nasabah

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* bank

Berdasarkan data yang dipaparkan Bank Muamalat KCP Tulungagung juga berhasil membuktikan jika mereka dapat terus meningkatkan jumlah nasabahnya dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Walaupun sempat mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020 dikarenakan kasus Covid 19 yang terus meningkat. Namun dikarenakan adanya pandemi Covid 19 membuat nasabah beralih melakukan transaksi menggunakan fasilitas layanan bank yang berbasis digital. Terbukti dengan adanya *mobile banking*, mampu membuat kelancaran transaksi perbankan semakin mudah dan memiliki banyak peminat. Peningkatan pengguna layanan tersebut didukung dengan terus meningkatnya jumlah nasabah di tahun 2021.

Kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan nasabah berkaitan dengan retensi nasabah dan profitabilitas. Oleh karenanya kualitas layanan diartikan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah sekaligus penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.¹¹ Dengan hal-hal tersebut menunjukkan jika kemajuan sistem informasi juga berpengaruh dalam dunia perbankan. Utamanya peran perbankan dalam memberikan pelayanan dari sisi teknologi informasi, yang sudah menjadi tuntutan perkembangan zaman. Sehingga dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan maka penulis tertarik untuk meneliti peran penggunaan aplikasi *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Tulungagung dengan mengambil judul penelitian mengenai “**Peran Digital Islamic Network**

¹¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), 59.

(DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Bank Muamalat KCP Tulungagung)’’.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah dijabarkan maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa faktor yang melatar belakang penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?
2. Bagaimana peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan faktor yang melatar belakang penggunaan *Digital Islamic Network* (DIN) pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.
2. Untuk menjelaskan peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari pengkajian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pemahaman di bidang perbankan, khususnya yang berkaitan

dengan *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah ditinjau dari teknologi informasi perbankan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perbankan

Hasil dari pengkajian ini diharapkan mampu memberikan suatu saran dan model bagi bank syariah yang memiliki masalah mengenai penggunaan *digital banking* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Hasil dari pengkajian ini diharapkan mampu membuat nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *mobile banking* guna mempermudah aktivitas transaksi perbankan sehari-hari.

c. Bagi Akademisi

Hasil dari pengkajian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan mengenai bank syariah sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

d. Bagi Penulis

Hasil dari pengkajian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi penyusunan berupa wawasan yang lebih terperinci lagi terkait bank syariah dengan menerapkan teori yang sudah dipelajari sebelumnya.

E. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Penggunaan *Mobile banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan).¹² Penelitian ini fokus untuk menganalisis kemudahan, kecepatan dan *realtime* dari penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian menyimpulkan layanan jasa *mobile banking* memudahkan nasabah untuk bertransaksi, mempersingkat waktu dengan respon yang cepat dan tepat.
2. Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan Pendampingan pada Nasabah Kur di Bri Syariah KCP Blitar.¹³ Penelitian ini fokus untuk mengetahui manfaat pendampingan nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar terhadap *e-banking* dan *mobile banking* (BRIS Online). Hasil penelitian menyimpulkan pengguna aplikasi *mobile banking* (BRIS Online) pada nasabah KUR mencapai angka 80% dari keseluruhan nasabah. Dikarenakan *mobile banking* mempermudah dalam melakukan pengangsuran, dalam memberikan informasi pembiayaan, lebih efektif dan efisien waktu.
3. Penerapan Sistem *Mobile banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.¹⁴ Penelitian ini berfokus dalam

¹² Delila Sari, "Analisis Penggunaan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)" (*Skripsi*, Padangsidimpuan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, 2021).

¹³ Aji Binawan Putra, "Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan Pendampingan pada Nasabah Kur di Bri Syariah KCP Blitar" (*Skripsi*, Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2020).

¹⁴ Eka Sulfiana, "Penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru" (*Skripsi*, Parepare, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2020).

peningkatan layanan pada nasabah dengan penerapan sistem *mobile banking*. Hasil penelitian nasabah penggunaan sistem *mobile banking* mengalami peningkatan dan semakin diminati oleh nasabah. Para nasabah merasakan kemudahan dan efektivitas yang didapat pada fitur yang disajikan serta penghematan waktu dikarenakan dapat dengan mudah melakukan transaksi dengan sekali sentuh.

4. Analisis Sistem Layanan *Mobile banking* dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang.¹⁵ Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui layanan yang ada pada sistem dan cara pemasaran *mobile banking* sebagai bentuk menarik minat nasabah. Hasil dari penelitian ini sistem layanan *mobile banking* menawarkan kemudahan bagi nasabah dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan menggunakan *mobile banking* system pemasaran yang dilakukan oleh bank juga menjadi lebih optimal.
5. Penerapan *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah.¹⁶ Penelitian ini fokus untuk mengetahui penerapan *e-banking* sebagai dampak maraknya produk sistem informasi dalam bentuk digital. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan *internet banking* memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi. Menu-menu dalam *i-banking* dapat digunakan tanpa

¹⁵ Nia Kurnia, "Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang" (*Skripsi*, Purwokerto, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2020).

¹⁶ Aan Ansori. "Penerapan *E-Banking* Syariah pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah" *Jurnal BanqueSyar'i*, (Vol. 3 No. 1, 2017).

harus memiliki keterampilan khusus dan keamanan berlapis yang disediakan untuk menjaga kerahasiaan transaksi penggunanya.

Dari beberapa penelitian yang telah dijabarkan memiliki keterkaitan dengan kajian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini, dimana penelitian ini memiliki persamaan dalam menggunakan metode penelitian kualitatif dengan merujuk pada pembahasan mengenai peningkatan pelayanan dan teknologi informasi perbankan serta memberikan referensi mengenai teori yang akan digunakan dalam pembahasan penelitian ini. Perbedaannya dalam penelitian ini berkaitan dengan objek yang akan digunakan didalam penelitian.