

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi bagaikan pedang bermata dua. Di sisi lain membawa dampak positif namun juga membawa dampak negatif. Dampak positif teknologi informasi bagi kehidupan antara lain membawa kemudahan serta efisiensi waktu. Dampak negatif penggunaan teknologi informasi membuat manusia cenderung individualistik serta membuat kurang peka terhadap lingkungan sekitar dan tidak dapat membedakan kehidupan nyata dan memilih hidup dalam kebohongan. Teknologi informasi dalam sistemnya membutuhkan jaringan internet agar teknologi tersebut dapat berfungsi. Di Indonesia pengguna internet begitu tinggi. Berdasarkan informasi yang dirilis kominfo jumlah penggunaan internet masyarakat Indonesia terus meningkat seperti data gambar di bawah ini :

Tabel 1.1 7 Negara Teratas, Berdasarkan Peringkat Pengguna Internet, 2013-2018

		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	China	620.7	643.6	669.8	700.1	736.2	777.0
2	Usa	246.0	252.9	259.3	264.9	269.7	274.1
3	India	167.2	215.6	252.3	283.8	313.8	346.3
4	Brasil	99.2	107.7	113.7	119.8	123.3	152.9
5	Japan	100.0	102.1	103.6	104.5	105.0	105.4
6	Indonesia	72.8	83.7	93.4	102.8	105.0	123.0
7	Rusia	77.5	82.9	87.3	91.4	112.6	96.6

Sumber : kominfo

Dari data tersebut bahwasanya penggunaan internet masyarakat Indonesia terus meningkat. Bahkan pada periode 2017-2018 penggunaan internet masyarakat Indonesia melebihi penggunaan internet masyarakat jepang.

Pengguna teknologi informasi yang diiringi dengan internet juga merambah dalam dunia perekonomian. Salah satu lembaga ekonomi yaitu bank. Bank memiliki peran sentral dalam perekonomian dikarenakan memiliki tugas berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Dengan waktu yang terus berjalan bank juga meningkatkan layanannya antara lain seperti pembayaran, transfer, investasi, dan lain sebagainya. Dengan bank yang memiliki peran sentral dalam perekonomian bagaimana sudut pandang agama Islam terhadap bank. Bahwasanya mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam.

Menurut Andrianto & Firmansyah (2019) di dalam perkembangan perekonomian umat Islam, fungsi-fungsi perbankan yakni menitipkan harta, meminjamkan dinar dan dirham untuk keperluan pokok dan menginvestasikan dinar dan dirham untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman dinar dan dirham dan dapat tukar-menukar dinar dan dirham atau sesuatu yang nilainya serupa. Perbuatan tersebut sudah ada sejak zaman Rasulullah dan sahabat. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwasanya bank berguna bagi kegiatan perekonomian umat muslim.

Bank memiliki beberapa layanan untuk nasabahnya, diantaranya layanan mobile banking. Layanan ini merupakan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang cepat, efisien, mudah dan dimana saja serta dapat diakses di gadget kepunyaan nasabah. Solusi atas tuntutan nasabah dengan bank menghadirkan layanan mobile banking yang dapat digunakan di perangkat elektronik yang dimiliki nasabah.

Nasabah pada bank akan terus meningkat karena di era modern ini manusia dituntut memiliki rekening bank, karena transaksi menggunakan bank dianggap lebih efisien. Maka jika banyak orang yang berada di bank pada waktu yang sama maka mengakibatkan antrian yang lama sehingga waktu nasabah akan banyak terbuang. Dari pihak bank akan mengalami kesusahan dikarenakan jumlah petugas yang terbatas serta pihak yang dilayani memiliki keinginan yang berbeda-beda sehingga hal tersebut dapat dikhawatirkan akan terjadi kesalahan oleh manusia (human error). Pihak bank berusaha membuat solusi berupa mesin anjungan tunai mandiri (ATM), sehingga nasabah bisa melakukan transaksi tanpa harus ke bank dan menghemat banyak waktu. Menurut (Marbun, 2014) secara harfiah ATM dapat diartikan mesinkasir otomatis, dalam bahasa Indonesia sehari-hari dikenal istilah Anjungan TunaiMandiri yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan didalam atau diluar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit. Namun dengan adanya pengadaan mesin ATM juga menimbulkan masalah baru seperti tempat penjagaan mesin ATM, jika nasabah mengalami kendala dalam penggunaan mesin ATM tidak dapat langsung ditangani. Dan juga pengadaan mesin ATM tidak dapat terus diperbanyak. Dikarenakan pembangunan mesin ATM memerlukan tempat strategis, luas, dan aman. Padahal kepadatan penduduk pada suatu wilayah terus mengalami peningkatan serta kriminalitas semakin meningkat. Maka dengan itu diperlukan suatu layanan

yang dikembangkan pihak bank sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank maupun ATM.

Peneliti mendapatkan data berupa gambar jumlah dan perkembangan jaringan kantor individual perbankan syariah periode Desember 2021 dan perkembangan jumlah bank umum dan kantor bank umum periode Desember 2021.

Tabel 1.2 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah – Desember 2021

	Bank Umum Syariah	KPO/KC	KCP/UPS	KK
1	PT. Bank Aceh Syariah	28	95	27
2	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	12	24	6
3	PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	80	131	29
4	PT. Bank Victoria Syariah	5	1	-
5	PT. Bank BRI Syariah	-	-	-
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2
7	PT. Bank BNI Syariah	-	-	-
8	PT. Bank Syariah Mandiri	-	-	-
9	PT. Bank Mega Syariah	30	29	5
10	PT. Panin Dubai Syariah, Tbk	10	-	1
11	PT, Syariah Bukopin	13	7	4
12	PT. BCA Syariah	15	16	43
13	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	-	-
14	PT. Bank Aladin Syariah	1	-	-
15	PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk	273	955	75
	Total	500	1.343	192

Sumber : ojk

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Bank Umum dan Kantor Bank Umum

	2021		
Kelompok Bank	Oktober	November	Desember
Bank Persero			
Jumlah Bank	4	4	4
Jumlah Kantor	17.015	18.188	18.182
BPD			
Jumlah Bank	27	27	27
Jumlah Kantor	4.647	5.067	5.127
Bank Swasta Nasional			
Jumlah Bank	68	68	68
Jumlah Kantor	9.081	9.050	9.030
Kantor Cabang Dari Bank Yang Berkedudukan Di Luar Negeri			
Jumlah Bank	8	8	8
Jumlah Kantor	27	27	27
Total			
Jumlah Bank	107	107	107
Jumlah Kantor	30.770	32.332	32.366

Sumber : ojk

Dengan data gambar diatas menunjukkan jumlah bank syariah dan konvensional begitu banyak, maka peneliti menganalisis yang dapat dijadikan objek penelitian yaitu layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Mandiri karena kedua bank tersebut memiliki sistem bank yang berbeda, yang satu menggunakan sistem syariah dan menggunakan sistem konvensional. Jadi peneliti tertarik dengan layanan mobile banking yang disediakan oleh kedua bank tersebut.

Dengan penggunaan gadget dan internet yang tinggi di Indonesia. Maka dengan itu pihak bank berupaya untuk meningkatkan layanan bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi serta jumlah penggunaan internet di Indonesia. Usaha tersebut diwujudkan dengan adanya layanan mobile banking yaitu layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi dan internet

sehingga nasabah dapat mengecek rekening serta melakukan transaksi melalui gadget nasabah. Layanan ini diharapkan agar nasabah mendapatkan kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Lalu bagaimana perbedaan dan kesamaan prosedur layanan mobile banking yang ditawarkan oleh kedua bank tersebut? Lalu bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap kedua layanan mobile banking yang disediakan? maka penulis tertarik untuk menjawab, meneliti, mengamati, mengkaji dan menganalisa lebih jauh dan mendalam pemikiran dan pernyataan tersebut dalam skripsi ini dengan judul ***“Perbandingan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile) dan Bank Mandiri (Livin’ by Mandiri)”***

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi alasan untuk melakukan penelitian, maka rumusan masalahnya seperti berikut:

- a. Bagaimana perbedaan dan kesamaan prosedur penerapan antara layanan BSI Mobile dengan Livin’ by Mandiri?
- b. Bagaimana kesesuaian BSI Mobile dan Livin’ by Mandiri dalam tinjauan hukum islam?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang berjudul “Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile) dengan Bank Mandiri (Livin’ by Mandiri)” yaitu untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah ditentukan. Adapun jawaban untuk memecahkan masalah yang ingin didapatkan adalah :

- a. Untuk mengetahui perbedaan dan kesamaan prosedur penerapan layanan BSI Mobile dan Livin^{cc} by Mandiri.
- b. Untuk mengetahui kesesuaian hukum islam terhadap BSI Mobile dan Livin^{cc} by Mandiri.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan didapatkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- a. Akademis

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan dan sumber bacaan serta informasi mengenai perbedaan dan kesamaan serta tinjauan hukum islam terhadap BSI Mobile dan Livin^{cc} by Mandiri.

- b. Penulis

Menambahkan pengetahuan serta pemahaman penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

- c. Lembaga

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran serta masukan yang berguna dan bermanfaat kepada lembaga. Sehingga dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan dengan lebih produktif.

5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dengan melakukan pembatasan masalah bertujuan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas ke permasalahan lain, maka penulis memberikan batasan masalah agar pembahasan pada

pelaksanaan penelitian ini tidak melebar dan tetap dalam ruang lingkungannya.

Maka dengan begitu peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut :

- a. Perbedaan dan kesamaan dalam prosedur penerapan layanan BSI Mobile dan Livin[®] by Mandiri.
- b. Kesesuaian hukum islam terhadap layanan BSI Mobile dan Livin[®] by Mandiri.

6. Sistematika Penelitian

Bab Pertama. Pada bagian ini menjelaskan berkaitan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian. Di sini latar belakang masalah menjadi alasan untuk dilakukan penelitian dan juga mengandung inti dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian sehingga untuk mencapai tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilaksanakan.

Bab Kedua, Tinjauan Pustaka berisi teori-teori yang mendukung permasalahan dalam penelitian ini. Teori yang dikaji antara lain Teori Layanan Mobile Banking, Teori Hukum Islam. Serta mengidentifikasi penelitian terdahulu dan kerangka konseptual penelitian.

Bab Ketiga, Metode penelitian yang berisikan metode penelitian seperti metode penelitian yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik Analisa data dan Teknik penulisan skripsi.

Bab Keempat. Hasil dan analisis berisikan gambar objek penelitian serta hasil penelitian dari menganalisis data-data yang didapatkan.

Bab Kelima. Penutup akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan, saran, implikasi dan daftar pustaka. Semua itu sebagai bahan evaluasi dan pengembangan penelitian.