

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dapat diartikan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam sektor keuangan dimana dalam kegiatannya bank selalu berkaitan dengan keuangan baik menghimpun maupun menyalurkan dana dari masyarakat. Namun, bank juga melakukan kegiatan memberikan jasa-jasa kepada nasabahnya untuk mendukung kelancaran dari kegiatan utama bank tersebut (Kasmir, 2014:3)

Jasa-jasa bank lainnya antara lain adalah transfer (kiriman uang), inkaso (*collection*), kliring (*clearing*), *Safe Deposit Box*, *Bank Card*, *Bank Notes* (valas), Bank Garansi, Referensi Bank, Bank Draft, *Letter of Credit* (L/C), Cek Wisata (*travelers cheque*), jual beli surat-surat berharga, menerima setoran (pembayaran pajak, telepon, air, listrik, uang kuliah), melayani pembayaran (gaji/pension/honorarium, deviden, kupon, bonus/hadiah), dalam pasar modal dapat memberikan atau menjadi (penjamin emisi, penjamin, wali amanat, perantara pedagang efek, pedagang efek, perusahaan pengelola dana), dan jasa-jasa lainnya (Kasmir, 2014:39). Bank juga merupakan badan usaha yang berbentuk lembaga keuangan. Menurut undang-undang nomor 14 tahun 1967 tentang pokok-

pokok perbankan bahwa, Lembaga Keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya dibidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkan ke dalam masyarakat.

Menurut kegiatan operasionalnya, bank dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pada bank konvensional proses transaksi hanya mengacu pada hukum dan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Salah satunya adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Sedangkan pada perbankan syariah meskipun telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah proses transaksi juga mengacu pada Al-quran dan hadist yang telah difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Perbankan syariah adalah perbankan yang menggunakan prinsip sesuai syariat islam. Perbankan islam memberikan layanan bebas bunga kepada naabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi (Lewis dan Algaoud, 2003:11). Salah satu landasan menurut Al-quran adalah pada surat Ali Imran ayat 130 tentang larangan riba, artinya “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”. Perjanjian antara nasabah dengan bank yaitu menggunakan akad. Beberapa akadnya antara lain adalah bagi hasil (Al-mudharabah), penyertaan modal (Al-musyarakah), jual beli (Al-murabahah), sewa (Al-ijarah), titipan (Al-wadiah) (Ismail, 2011)

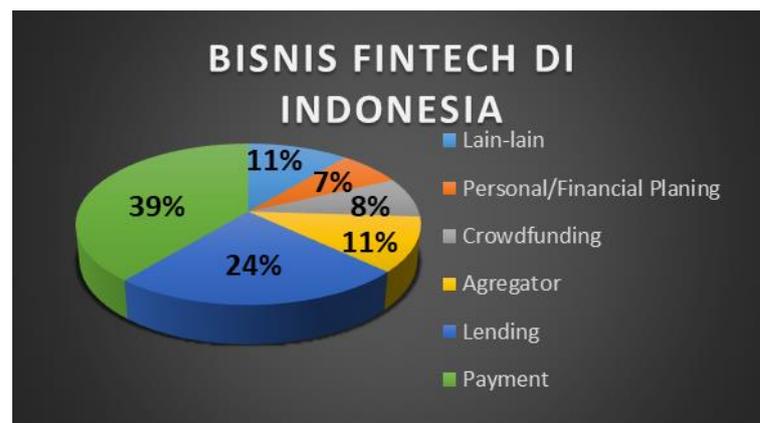
Dalam kegiatan bank konvensional dan bank syariah, tentunya ada beberapa perbedaan yang terdapat pada keduanya. Perbedaan yang sangat mendasar adalah pada segi *return*, pada bank syariah *return* yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah sedangkan pada bank konvensional *return* baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan *return* yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga. Lalu segi investasi pada bank syariah hanya untuk proyek atau produk yang halal saja namun pada bank konvensional tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan menguntungkan (Ismail, 2011:38).

Perkembangan teknologi yang terus meningkat mempengaruhi aspek ekonomi di kehidupan manusia dengan munculnya teknologi baru di bidang ekonomi yang disebut fintech (*financial technoogy*). Fintech juga merupakan fenomena baru yang terjadi di Indonesia akibat perkembangan teknologi itu sendiri. Fintech dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan keandalan sistem pembayaran. Penyelenggara teknologi finansial yakni meliputi sistem pembayaran, pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen resiko, pinjaman, pembiayaan dan penyedia modal, dan jasa finansial lainnya.

Fintech sangat mempengaruhi kehidupan manusia di aspek ekonomi khususnya perbankan. Kehadiran teknologi finansial sangat membantu

masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan dan mempermudah melakukan transaksi keuangan dengan sentuhan teknologi di tangan. Dimanapun dan kapanpun masyarakat dapat melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke perusahaan financial atau mengantri dengan berbagai prosedur seperti perbankan pada umumnya (Rahma, 2018).

Berikut merupakan diagram lingkaran yang memberikan sedikit gambaran mengenai perkembangan fintech yang terjadi di Indonesia berdasarkan sektor fintech itu sendiri yaitu penyaluran dana, pembiayaan, agregator, perencanaan pribadi atau keuangan, *crowdfunding*, dan lain-lain.



Gambar 1.1 Bisnis Fintech Indonesia

Sumber: CNBC Indonesia (2018)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa presentase *payment* sebesar 39%, lalu *lending* sebesar 24%, selanjutnya agregator sebesar 11%, *crowdfunding* sebesar 8% dan *personal/financial planning* sebesar 7%, yang terakhir lain-lain sebesar 11%. Berdasarkan data tersebut, presentase tertinggi merupakan fintech pada kategori *payment*. Dalam perbankan, dengan adanya fintech ini sangat memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi pembayaran melalui fitur yang tersedia

dalam aplikasi *mobile banking*. Salah satunya melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN nasabah dapat melakukan pembayaran listrik, pasca bayar, pulsa, paket data, internet & tv kabel, tiket pesawat, zakat dan bahkan melakukan top-up uang elektronik sekalipun seperti gopay dan ovo.

Terdapat empat kategori berdasarkan jenis inovasi yang pertama adalah *payment, clearing, settlement*, lalu manajemen resiko dan investasi, serta *peer to peer landing* dan yang yang terakhir *e-aggregator* (CNBC diakses pada tanggal 5 Maret 2020). Dari keempat kategori tersebut terdapat beberapa kategori yang lebih relevan untuk diterapkan di industri perbankan yaitu kategori *payment, clearing, dan settlement* . Jenis Fintech yang tergabung di dalam kategori ini adalah pembayaran (*payments*) seperti *payment gateway* dan *e-wallet* dan kategori ini diawasi oleh BI (Bank Indonesia) karena proses pembayaran ini juga meliputi perputaran uang yang nantinya akan menjadi tanggung jawab Bank Indonesia (Financialku diakses pada tanggal 27 Maret 2020)

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjadi sarana masyarakat dalam bertransaksi di era globalisasi ini semakin mempermudah nasabahnya dengan timbulnya teknologi baru tersebut karena efisiensi dan ketepatan informasi yang ada didalamnya membuat masyarakat lebih nyaman dan sangat terbantu untuk beralih dan menggunakan layanan dengan teknologi fintech tersebut. Perkembangan teknologi juga merupakan salah satu cara atau sarana bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Dimana bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa memiliki banyak nasabah yang membutuhkan dana untuk digunakan

bagi nasabah tersebut baik konsumtif maupun untuk pengembangan usaha . selain itu, bank juga memiliki nasabah yang menyalurkan dananya di bank baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, bank juga semakin mengembangkan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karena mau tidak mau bank juga harus berintergritas dengan perkembangan teknologi agar bank dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka dari itu, dengan diperolehnya kepuasan nasabah maka secara tidak langsung bank juga akan mendapat *feed back* yang sangat menguntungkan yaitu loyalitas nasabah. Loyalitas dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan, lalu penerapan kualitas pelayanan yang baik akan dapat memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan membuat nasabah loyal sehingga memiliki nasabah yang loyal merupakan aset dan kunci sukses sebuah bank karena dapat meningkatkan laba (Indah, 2016).

Persaingan industri perbankan di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Sehingga, setiap bank harus berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif, agar suatu bank dapat berjalan sesuai dengan apa yang di inginkan yaitu terus memperoleh keuntungan, maka bank harus terus berusaha mempertahankan pelanggan dengan cara produk dan fasilitas yang di inginkan oleh nasabah (Wahyuningsih dan Janah, 2018).

Layanan yang berbasis *internet banking* juga semakin diminati oleh nasabah karena memungkinkan para nasabah untuk mengakses layanan perbankan selama 24 jam dengan biaya yang relatif murah, hal ini menyebabkan jumlah

nasabah dan pengguna *internet banking* mengalami peningkatan (Safitri dan Marlius, 2017). Meningkatnya perkembangan jumlah pengguna *internet banking* maupun *mobile banking* dan jumlah nasabah terjadi karena dapat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi yang ada di bank dan nasabah tidak perlu membuang banyak waktu untuk melakukan sebuah transaksi karena transaksi bisa dilakukan dimana saja (Putri dan Dona, 2020).

Oleh karena itu, industri perbankan semakin gencar dalam membuat suatu sistem yang menggabungkan antara teknologi informasi dengan *financial* (Safitri dan Marlius, 2017). Perkembangan teknologi juga mempengaruhi segala aspek kegiatan pada Bank Muamalat untuk mencapai targetnya. Salah satunya adalah dengan mengupgrade sistem *mobile banking* yang lama dengan sistem yang lebih terbaru. Bank Muamalat resmi meluncurkan aplikasi *mobile banking* baru yang diberi nama Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) 14 November 2019 (Bank Muamalat diakses pada tanggal 27 Maret 2020). *Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat (Rahayu, 2015).

*Mobile banking* Muamalat DIN dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun nonfinansial secara *real time*. Bank Muamalat menambah kebutuhan nasabah dengan memperbarui sistem keamanan pada *mobile banking* sebelumnya dan dengan menambahkan fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening secara online dan berbagai macam sistem

pembayaran yang dapat diakses oleh nasabah pada aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN (beritasatu di akses pada tanggal 5 Maret 2020). Oleh karena itu, dengan ditingkatnya sistem *mobile banking* tersebut maka diharapkan nasabah akan tetap nyaman dan semakin terbantu dengan adanya fitur-fitur yang telah mengalami perubahan serta diharapkan dapat meningkatkan pemasukan dari *fee based income* di Bank Muamalat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ada, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut, yaitu Bagaimana Penerapan *Mobile Banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Sarana untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia.

### **1.3 Tujuan**

Dari latar belakang dan rumusan masalah maka dapat diambil bahwa tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Penerapan *Mobile Banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Sebagai Sarana untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia.

### **1.4. Manfaat**

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi bank untuk terus meningkatkan taraf pelayanan kepada nasabah agar nasabah setia dan loyal terhadap bank serta dapat mengedukasi masyarakat dan pembaca tentang peranan *mobile banking* di kehidupan yang telah mengalami perkembangan teknologi.