

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri perbankan nasional, memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar. Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Bank mengembangkan layanan-layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu layanan terbaik kepada nasabah adalah dengan mengeluarkan produk perbankan yang bisa memberikan kepuasan dan loyalitas.

Industri perbankan telah menjadi sangat kompetitif dalam pelayanan yang mereka berikan. Teknologi informasi (TI) secara luas banyak digunakan dalam lingkungan yang kompetitif agar bisa memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah. sebagai munculnya teknologi sistem informasi pada khususnya telah mengubah proses konsumsi perbankan sebagai interaksi masyarakat dalam pemberian pelayanan menjadi semakin berkembang. Munculnya teknologi informasi dan khususnya internet, telah mengubah proses konsumsi perbankan sebagai interaksi manusia ke manusia dalam penyediaan layanan menjadi berkembang.<sup>1</sup> Sesuatu yang tidak biasa di pungkiri bahwa dengan teknologi yang canggih akan mendorong aktivitas menjadi efektif dan efisien. Salah satunya adalah munculnya layanan e-

---

<sup>1</sup> MJ Bitner SW Brown, Dan Meuter, “*Technology Infusion In Servis Encounters*” *Jurnal Of The Academy Of Marketing Science*, Vol 28 No. 3 (2000).

banking atau elektronik banking yang tentu bukan sesuatu yang yang asing terdengar di telinga kita dengan adanya fitur-fitur yang dapat di andalkan.

E-banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui saluran komunikasi elektronik interaktif. E-banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui alat elektronik seperti komputer, laptop, telpon genggam atau mesin ATM.

Adapun bentuk pelayanan e-banking misalnya penggunaan ATM, internet banking, mobile banking dan phone banking yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan electronic banking (e-banking) yang ditawarkan oleh perbankan untuk membantu masyarakat dalam melakukan transaksi dengan mudah. Salah satu peran penting dalam industri perbankan, bahwa nilai keunikan dari produk dan pelayanan yang ditawarkan penting untuk membangun citra dalam pemahaman nasabah. Dengan kenyataannya, banyak alat teknologi informasi yang dimanfaatkan untuk meningkatkan keefisienan dan keefektifan dalam hal penyediaan layanan

Melihat gaya hidup nasabah yang berubah dengan peningkatan penggunaan IT dalam hal transaksi layanan perbankan, nasabah perlu dibekali kemampuan pengetahuan dalam penggunaan layanan teknologi perbankan. Sebaliknya timbul kekecewaan karena ada beberapa nasabah yang mungkin belum siap untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai pengantar layanan. Terbukti bahwa banyak nasabah yang frustrasi ketika melakukan transaksi dengan menggunakan layanan

teknologi perbankan sebagai alat layanan transaksi.<sup>2</sup> bukan hanya itu, terkait dengan layanan yang tidak pernah sukses di jalankan apabila jaringan eror sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama hanya untuk menunggu jaringan.

Kemajuan dan perkembangan teknologi khususnya telekomunikasi, multimedia, dan teknologi informasi pada akhirnya akan mengubah tatanan organisasi dan hubungan social masyarakat perkembangan teknologi informasi ini disatu sisi akan mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitasnya, disisi lain dapat menimbulkan masalah bagi nasabah yang memerlukan penanganan yang serius seperti *cyber crime*. Walaupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa dampak pada munculnya berbagai kejahatan baru tapi kita tidak dapat menghindari penggunaan teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari karena sebagai kebutuhan efisien dalam bertransaksi.

layanan yang berkualitas kepada para nasabahnya merupakan suatu keharusan pada lingkungan industri perbankan yang kompetitif di masa sekarang ini. Literatur pemasaran telah penuh dengan model-model pada pengukuran dari tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan sebagai acuan dalam melihat peluang persaingan antara bank. Sehingga tugas bagi perbankan memberikan kepercayaan dan pelayanan untuk nasabah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok masalah: Akselerasi Layanan Elektronik Banking dalam Meningkatkan Produktivitas Pada Bank Syariah.

Pokok masalah di atas akan di rinci menjadi sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk produk dan cara kerja elektronik banking pada bank?

---

<sup>2</sup> Parasumarana, "Conceptual Model Of Service Quality And It's Implamantation For Future Research,"*Jurnal Marketing*, Vol. 94 No. 3

2. Bagaimana hambatan-hambatan dan bentuk *crime* dalam penggunaan fasilitas elektronik banking?
3. Bagaimana pengaruh elektronik banking dalam perkembangan bank syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan produk dan cara kerja elektronik banking.
2. Untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan dan bentuk *crime* dalam penggunaan fasilitas elektronik banking.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh elektronik banking dalam perkembangan bank syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, tentunya apabila mempunyai data yang akurat. Manfaat utama dari penelitian ini adalah sebagai bahan informasi dan pembuktian atau memperkuat dari teori-teori sebelumnya mengenai elektronik banking.

1. Manfaat bagi penulis sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dari bangku kuliah. Menambah pengalaman dan menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan bidang kajian yang di tekuni selama kuliah.
2. Bagi pihak perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan perkembangan dari segi elektronik.

## E. Definisi Istilah

Akselerasi diartikan sebagai proses mempercepat. Kata akselerasi biasa digunakan dalam dunia pendidikan program akselerasi dimana nalar seorang siswa yang memiliki kemampuan kecerdasan. Arti lainnya ialah laju perubahan kecepatan. Melihat dari pengertian tersebut dan di kaitkan dengan bank syariah, bank Indonesia telah menetapkan 6 pilar dalam percepatan perbankan syariah untuk meningkatkan sumber daya insani. Bank Indonesia menetapkan 6 pilar tersebut karena diyakini bahwa bank syariah dapat memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi nasional.

Elektronik banking atau E-banking merupakan kegiatan yang melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan web site milik bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.<sup>3</sup> Bank menyediakan layanan elektronik banking atau e-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternative media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank.

Bank islam atau bank syariah lembaga perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadist. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam yang dalam pengoperasiannya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk

---

<sup>3</sup> Yuliana, "Pengembangan Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-Banking" (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare, 2018), H. 24.

diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau prakti-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak di larang oleh beliau.<sup>4</sup>

Secara umum produktivitas dalam Bahasa Inggris disebut dengan *productivity* Yang terbagi atas dua kata yaitu produk (*product*) dan aktivitas (*activity*) yang artinya kegiatan untuk menghasilkan baik itu berupa produk maupun jasa/layanan.

#### **F. Tinjauan Hasil Penelitian**

Pada bagian ini, peneliti akan menekankan pada penelusuran karya-karya dan penelitian dengan tema yang sama atau mirip pada masa sebelumnya. Pokok-pokok penting yang ditulis dalam penelitian terdahulu meliputi judul penelitian, rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, metode dan hasil penelitian.

Dwitya Pratiwi Wulandari *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan jenis data adalah dengan melakukan penelitian kepustakaan (*library research*), wawancara (*interview*) kepada para karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, dan pembagian kuesioner untuk mengambil sampel kepada beberapa orang nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketertarikan nasabah untuk menggunakan mobile banking karena kemudahan, kenyamanan, serta keamanan yang di berikan oleh layanan mobile banking.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia Cet I, 2005), h. 33

<sup>5</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam". (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2018), h. 42.

Dari uraian tadi, dapat dipahami bahwa jenis penelitian Dwitya Pratiwi adalah kuantitatif sementara jenis penelitian penyusun berkategori kualitatif. Penulis mengeliminasi pendekatan ke faktor-faktor yang berpengaruh antara Minat Nasabah via Mobile Banking untuk menabung di Bank Syariah Mandiri, dan memfokuskan kepada penerapan aplikasi Mobile Banking terhadap produk Syariah di Bank Sulselbar. Penelitian yang dilakukan oleh dwitya pratiwi memberikan hubungan dengan judul yang akan peneliti angkat sebagai dasar perkembangan dalam pengkajian dari elektronik banking .

Wina Sri Lestari *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kcp Raja Medan 2016*. Dalam tehnik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (*interview*) yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan maka ditemukan berbagai saluran Elektronik Banking pada Bank Muamalat dikenal sebagai e-Muamalat dan hambatan-hambatan dalam penggunaan fasilitasnya pada PT. Muamalat Indonesia KCP SM. Raja Medan yaitu Internet Banking Muamalat, Mobile Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan.<sup>6</sup>

Pokok bahasan yang dikemukakan oleh Wina Sri Lestari dalam penelitiannya, bahwa seputar masalah disamping terkait dengan Internet Banking Muamalat, Mobile

---

<sup>6</sup> Wina Sri Lestari, "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Bank Muamalat, Tbk Kcp Raja Medan". (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2016), h.48.

Banking Muamalat, Virtual Account Muamalat, Cash Management System Muamalat, dan Gerai Muamalat dengan hambatan-hambatan terkait penggunaan fasilitas e-Muamalat yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit mengakses jaringan. Sementara penyusun hanya berfokus kepada akselerasi dari layanan elektronik banking dengan meningkatkan produktivitas pada bank syariah itu sendiri.

Penelitian Jumaini<sup>7</sup>. Dengan judul skripsi “*system layanan mobile banking dalam menarik nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui system layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah berupa pendanaan, pembiayaan dan jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah staf karyawan bagian pemasaran. Kaitannya dengan penelitian penulis yang akan lakukan ialah terletak dari akselerasi dari e-banking yang meningkatkan produktivitas dari bank syariah.

## **G. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>8</sup> Sedangkan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan

---

<sup>7</sup> Jumaini, “System Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. 2012.

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi Ke-3, Cet. Ke-2, h. 446.

dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>9</sup>

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat di kaitkan dengan suatu produk fisik.

Kemampuan suatu perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah diputuskan kepada pelanggan yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan serta prasarana yang dimiliki.<sup>10</sup> Dengan memberikan kepuasan kepada nasabah menjadi langkah dalam meningkatkan akselerasi dari perbankan.

Pengertian layanan menurut beberapa ahli, mengemukakan pendapat diantaranya:

- a. Menurut AS Moenir, layanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung di terima. Dengan kata laib dapat di katakana bahwa layanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.<sup>11</sup>
- b. Menurut *Philip Kotler*, layanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lainnya untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada

---

<sup>9</sup> Melayu dan hasibuan, *dasar-dasar perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), h.43.

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008). h. 15.

<sup>11</sup> AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke-4, h. 17.

- c. dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>12</sup>

Dari kedua pendapat para ahli di atas, menunjukkan perbedaan pendapat dari keduanya tetapi dari perbedaan tersebut menunjukkan tujuan dari keduanya bahwa layanan yaitu memberikan kepuasan dari kedua belah pihak.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Selain itu layanan juga terbagi atas beberapa macam-macam layanan yaitu layanan barang dan layanan jasa.

Salah satu fungsi layanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layana. Serta layanan juga yang mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.<sup>13</sup>

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>14</sup> Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

---

<sup>12</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation And Control, Eighth Edition*, (New Jersey: Printice Hall, 1994), h. 446.

<sup>13</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Kalaborasi*, Edisi Kedua, h. 99.

<sup>14</sup> Tjipto, *Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*, (Jakarta: Penerbit Andi), 2007, h. 34

Konsep kualitas pelayanan merupakan pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Tjiptono (2007:26 mengatakan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain produk dan jasa tersebut selalu baik.
- c. Daya tanggap (*responsivenss*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2. Elektronik Banking

*Elektronik banking (e-banking)* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui *alternative delivery channel* media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *electronic fundtransfer (EFT)*, *electronic data capture (EDC)/point of sales (POS)*, *internet banking*, dan *mobile banking*.<sup>15</sup>

E-banking memberikan banyak manfaat baik bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, e-banking memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk e-banking nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan *laptop* atau perangkat *mobile* seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet dan SMS.

Menurut Maryanto Supriyono kemajuan pesat teknologi computer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik.<sup>16</sup>

Perkembangan e-banking mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan elektronik banking atau e-banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternative media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang

---

<sup>15</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Supervise Audit Intern Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016).

<sup>16</sup> Supriyono Maryanto, "*Buku Pintar Perbankan*", (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010), h. 65.

tunai. Transaksi yang dapat dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, diluar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi e-banking dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time.

Menurut ikatan bankir Indonesia (IBI) di bank-bank Indonesia telah menerapkan produk-produk *e-banking* sebagai berikut:

- f. *ATM (Automatic Teller Machine)* atau Anjungan Tunai Mandiri adalah terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memungkinkan nasabah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai.
- g. *Phone Banking* adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim di akses melalui telepon rumah, tapi seiring dengan semakin populernya telephone genggam, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan *flat* dari mana pun nasabah berada.
- h. *Internet Banking* adalah saluran terbaru e-banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan computer/PC atau PDA.
- i. *SMS/m-banking* adalah evolusi lebih lanjut dari *internet banking* yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS.
- j. *International Electronic Fund Transfer* adalah metode utama yang melibatkan pembayaran dan dalam jumlah besar yang dilakukan lembaga keuangan dan nasabah bisnisnya.

Secara umum dalam penyediaan layanan *internet banking*, Bank tidak memberi informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet. Memberikan akses pada para nasabah untuk bertransaksi dengan meng-*update* data pribadinya. Menurut Yusnaini<sup>17</sup>, persyaratan bisnis dari *internet banking* antara lain aplikasi mudah dipahami, mudah digunakan, layana dapat dijangkau dimana saja, murah, aman, dan dapat diandalkan.

Adapun keuntungan penggunaan *E-banking* terhadap pihak bank adalah sebagai berikut:

a. *Business Expansion*

Dahulu sebuah bank harus mempunyai sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu, hal ini tentunya tidak mudah dan membutuhkan banyak biaya. Hal tersebut kemudian dipermudah dengan hadirnya ATM, mereka cukup meletakkan mesin tersebut ditempat yang sudah ditentukan. Seiring dengan berjalannya waktu teknologi semakin berkembang, setelah hadirnya mesin ATM disusul dengan adanya fitur mobile banking semakin mempermudah pada nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan. Sehingga layanan perbankan sebuah bank dapat di akses dari mana saja dan kapan saja, bahkan dari seluruh dunia.

b. *Customer Loyalty*

Khususnya nasabah yang sering bergerak, akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya. Nasabah akan merasa dimudahkan dengan adanya fitur yang bisa mereka lakukan tanpa harus membuka akun-

---

<sup>17</sup> Yusnaini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Vol. 2, No. 1.

akun di bank yang berbeda-beda diberbagai tempat, dan dia dapat melakukan transaksi hanya pada satu bank saja.

c. *Revenue and Cost Improvement*

Biaya untuk memberikan layanan *e-banking* dapat lebih murah daripada harus membuka kantor cabang lagi.

d. *Competitive advantage*

Bank yang tidak memiliki mesin ATM akan sukar kompetisi dengan bank yang memiliki banyak mesin ATM. Konsumen akan merasa kesulitan jika merek membutuhkan uang tunai sewaktu-waktu.

e. *New Business Model*

*e-banking* memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat. Dengan ini para pebisnis akan dengan mudah memperoleh keuntungan dalam menjalankan bisnisnya.

### 3. Teori Produktivitas

Secara umum produktivitas dalam Bahasa Inggris disebut dengan *productivity* yang terbagi atas dua kata yaitu produk (*product*) dan aktivitas (*activity*) yang artinya kegiatan untuk menghasilkan baik itu berupa produk ataupun jasa/layanan. Produktivitas membahas sistem masukan (input) dan keluaran (output) yang dilakukan selama aktivitas perusahaan. Input yang dimaksud dalam produktivitas ini dapat berupa sumber daya yang digunakan seperti Modal, Tenaga Kerja, Bahan (material) dan energy sedangkan output dapat berupa jumlah unit produk ataupun pendapatan yang dihasilkan.

Dalam artian lain Produktivitas atau keproduktifan merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (*output*) dengan masukan (*input*).<sup>18</sup> Menurut Herjanto, produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumberdaya di atur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.<sup>19</sup> Produktivitas dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu industry atau UKM dalam menghasilkan barang atau jasa. Sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang di hasilkan. Ukuran-ukuran produktivitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar, misalnya: indeks produktivitas buruh, produktivitas biaya langsung, produktivitas biaya total, produktivitas energy, produktivitas bahan mentah, dan lain-lain.<sup>20</sup>

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Tenaga Kerja Provinsi Jawa Tengah, produktivitas dipandang dari 2 segi yaitu:

- a. Secara filosofis adalah suatu pandangan bahwa kualitas kerja hari ini, harus lbih baik dari kualitas kerja kemarin dan kualitas kerja hari esok, harus lebih baik dari hari ini atau kualitas kerja kehidupan hari ini, harus lebih baik dari kemarin dan kualitas esok harus lebih baik hari ini. Dengan kata lain, sikap mental untuk selalu melakukan perbaikan dan peningkatan dalam bekerja dan dalam penghidupan pada umumnya.

---

<sup>18</sup> KBBI Daring. *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*, diakses tanggal 24 juni 2020.

<sup>19</sup> Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 55.

<sup>20</sup> <http://id.m.wikipedia.org/wiki/produktivitas> diakses 24 juni 2020

b. Secara teknis merupakan rasio antara keluaran (output) dan masukan (input), dimana dalam produktivitas output sebanding input.<sup>21</sup>

Produktivitas menurut dewan produktivitas nasional mempunyai pengertian sebagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini (umar, 2003)<sup>22</sup>.

Menurut hasibuan<sup>23</sup> produktivitas kerja merupakan perbandingan yang dimiliki baik secara perorangan ataupun tim dalam organisasi tersebut.

Menurut sinungan<sup>24</sup> produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktifitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas tinggi.

Sedangkan menurut sutrisno<sup>25</sup> produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran di ukur dalam kesatuan fisik, bentuk dan nilai.

Produktivitas secara umum dapat diukur dengan berbagai ukuran di bawah ini yaitu;

a. Produktivitas Parsial

---

<sup>21</sup> Teddy Adhadika, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Industry Pengolahan Di Kota Semarang” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang, 2013), h. 36.

<sup>22</sup> Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003).

<sup>23</sup> Hasibuan, *Organisasi Dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).

<sup>24</sup> Sinungan, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, (Jakarta: CV.Bumi Aksara, 2001).

<sup>25</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008)

Merupakan perbandingan antara *output* dengan salah satu *input* saja. Pengukuran jenis ini biasa digunakan dalam mengukur produktivitas tenaga kerja yakni menunjukkan rata-rata *output* per tenaga kerja.

b. Produktivitas Total Faktor

Merupakan perbandingan antara *output* dengan beberapa *input* secara serentak. Hubungan tersebut dinyatakan dalam rasio dari indeks *output* terhadap indeks *input* agregat, jika rasio meningkat berarti lebih banyak *output* dapat di produksi menggunakan jumlah *input* tertentu atau sejumlah *output* dapat di produksi dengan menggunakan lebih sedikit *input*. Indikator Produktivitas Kerja

Untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator sebagai berikut<sup>26</sup>:

- 1) *Kemampuan*, seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Hal ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang di embangnya kepada mereka.
- 2) *Berusaha meningkatkan hasil yang di capai*, merupakan salah satu yang dapat di rasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, hal tersebut merupakan upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

---

<sup>26</sup>Deden Misbahuddin, "Manajemen Dan Pemasaran: Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah IP", Vol. 9 No. 1, 2006. (Diakses 16 November 2020).

- 3) *Semangat kerja*, merupakan usaha yang lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.
- 4) *Pengembangan diri*, pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan apa yang dihadapi. Sebab, semakin kuat tantangan pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.
- 5) *Mutu*, merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.
- 6) *Efisien*, merupakan perbandingan antara hasil dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

#### **4. Bank Syariah**

##### **a. Pengertian Bank Syariah**

Kata bank berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*) dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan alat

pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>27</sup> fungsi dasar dari bank komersional, yakni: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).<sup>28</sup>

Sedangkan menurut kamus besar Bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>29</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadist.<sup>30</sup> Secara umum pemahaman masyarakat mengenai bank syariah yaitu bank Islam yang tidak menggunakan riba. Pahamam ini mengacu kepada Al-Qur'an dan Al-hadist yang melarang adanya riba pada ekonomi Islam.

Menurut ensiklopedi Islam, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan rumusan tersebut, bank Islam berarti bank yang cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara Islam, yakni mengacu pada ketentuan

<sup>27</sup>Rimsky K.Judisseno, "*Sistem Moneter dan Perbankan Indonesia*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2005), h. 36.

<sup>28</sup>Syafi'I Antono, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syari'ah* (Cet. IV. Jakarta: Pustaka Alfbeta, 2006), h. 2.

<sup>29</sup>Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Lux (Semarang: CV. Widya Karya, t.th), h. 75.

<sup>30</sup>Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Cet I, h.33.

yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun perorangan dengan masyarakat.<sup>31</sup>

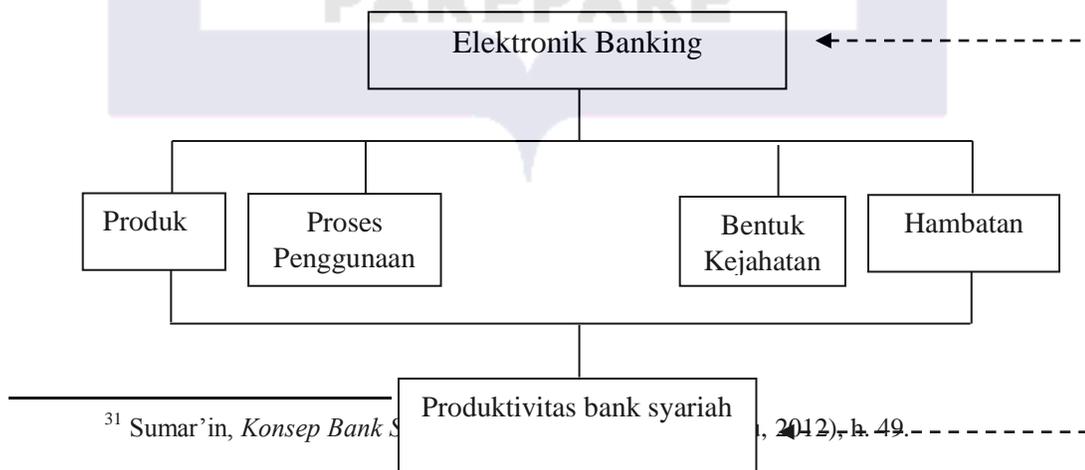
Bank Islam atau yang disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah merupakan lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi saw. Setiap lembaga keuangan syariah mempunyai falsafah mencari keridhoan Allah untuk memperoleh kebajikan di dunia dan di akhirat. Sesuai yang telah di sebutkan dalam Al-Qur'an mengenai landasan dari bank syariah untuk tidak menggunakan riba dalam traksaksinya dalam surat Ali Imran ayat :130

أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”

## 5. Kerangka Pikir



<sup>31</sup> Sumar'in, *Konsep Bank Syariah*, (2012), h. 49.

### Gambar. 1.1 Bagan Kerangka Pikir

Beberapa teori yang sudah dijelaskan pada sub sebelumnya, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pikir, karena penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai elektronik banking.

Dalam skema di atas untuk mengetahui meningkatnya produktivitas bank dengan layanan elektronik banking, perlu di ketahui terlebih dahulu apa saja produk, proses penggunaan, bentuk kejahatan, serta hambatan dalam menjalankan layanan elektronik banking tersebut.

#### H. Metode Penelitian

Peneliti dalam rangka pelaksanaan mengumpulkan data, harus menentukan sumber-sumber data serta lokasi dimana sumber data tersebut dapat ditemukan dan diteliti. Jenis penelitian ini ditinjau dari sumber data termaksud penelitian pustakan atau *library research*. Tehnik ini digunakan pada dasarnya setiap penelitian memerlukan bahan yang bersumber dari perpustakaan dan literature lainnya.<sup>32</sup>

Seperti halnya yang dilakukan oleh peneliti, peneliti membutuhkan buku-buku, karya ilmiah, dan berbagai literature yang terkait dengan judul dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Ditinjau dari objek material, yakni mengenai akselerasi layanan elektronik dalam meningkatkan produktivitas pada bank syariah, tinjauan dari sifat-sifat data maka termaksud penelitian jenis kualitatif.

---

<sup>32</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (Cet. IX; Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 145.

Penelitian ini adalah jenis deskriptif, yaitu peneliti mengupayakan penggalian data dengan cara berusaha memberikan gambaran mengenai permasalahan actual<sup>33</sup> yang banyak terjadi pada era sekarang pada dunia perbankan. Ditinjau dari objek material, yakni mengenai akselerasi dari layanan elektronik banking dalam meningkatkan produktivitas pada bank syariah.

#### 1. Sumber Data

##### a. Sumber data primer, yaitu:

- 1) *Bijak ber-electronic banking*, karya Nelson Tampubolon sebagai Dewan Komisioer Otoritas Jasa Keuangan (OJK), berisikan sejumlah teori-teori dan penjelasan mengenai elektronik banking dan segala bentuk fraud dalam elektronik banking.
- 2) *Dasar-Dasar Perbankan*, Melayu dan hasibuan, dalam buku tersebut berisi hal-hal yang berkaitan dengan perbankan secara dasar.
- 3) *Akad dan produk bank syariah*, Penulis Ascarya, berisikan pemahaman tentang produk-produk serta akad yang terdapat dalam bank syariah.

##### b. Sumber Data Sekunder yaitu:

- 1) Jumaini, (2012). Dalam penelitian yang berjudul “System Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”.
- 2) witya Pratiwi Wulandari, (2018). Dalam penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam

---

<sup>33</sup> Soetrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andiyogya, 2000), h.2

- 3) Wina Sri Lestari, (2016). “Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Bank Muamalat, *Tbk Kcp Raja Medan*”.

## 2. Tehnik Pengumpulan Data

Studi kepustakaan dilakukan untuk menemukan teori, perspektif, serta interpretasi, tentang fenomena tertentu, utamanya dari konsep teori layanan e-banking dan nilai-nilai ekonomi islam yang dikaji.<sup>34</sup> Dalam studi kepustakaan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berupa dokumen (buku), makalah ilmiah, tulisan ilmiah, ataupun sumber-sumber online yang relevan dengan penelitian ini.

## 3. Tehnik pengolahan data

Setelah data berhasil dikumpulkan dari semua, maka selanjutnya adalah pengolahan data dengan tehnik-tehnik sebagai berikut:

### a. *Editing*

*Editing* adalah pemeriksaan kembali semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan data yang diperoleh, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.

### b. *Coding* dan kategorisasi

Menyusun kembali data yang telah diperoleh dalam penelitian di perlukan kemudian melakukan pengkodean yang dilanjutkan dengan pelaksanaan kategorisasi yang berarti pentusunan kategori.

### c. Penafsiran Data

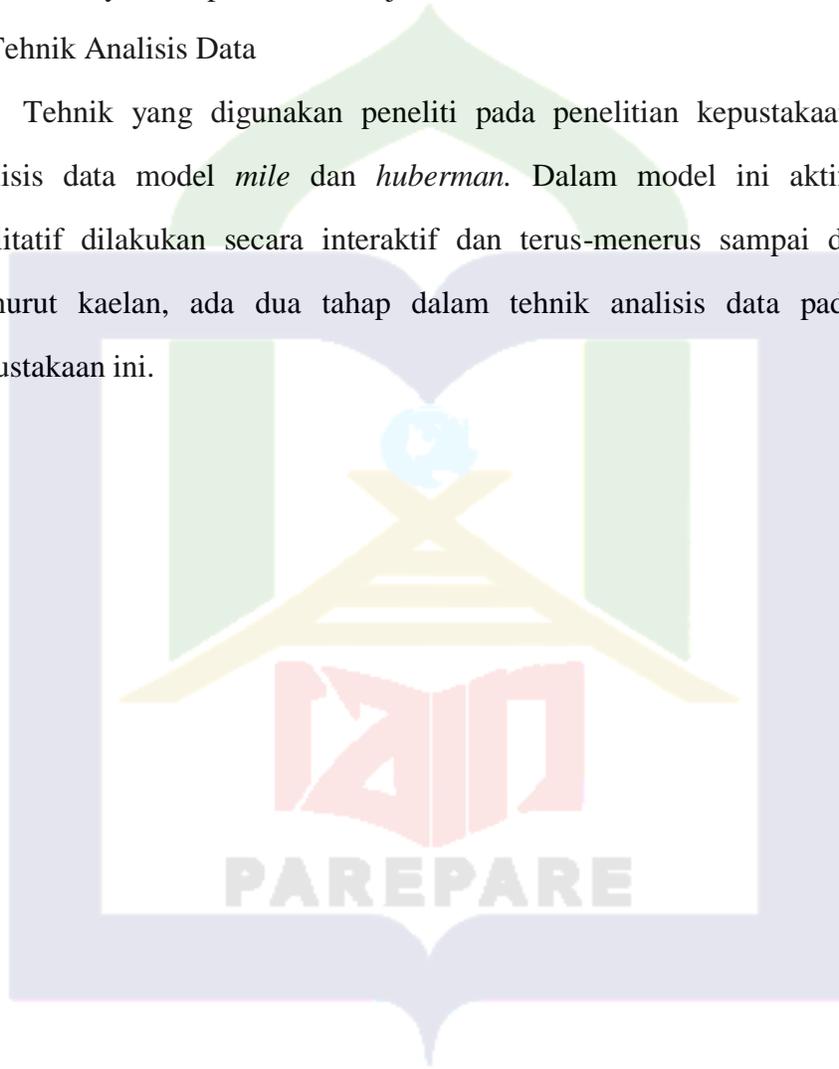
---

<sup>34</sup> Anton Bakker, *Metodologi Penelitian Filsafat* (Yogyakarta: Kanisius, 1989), h. 85.

Pada tahapan ini, penulis mencoba menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk menghasilkan kesimpulan mengenai teori yang akan digunakan disesuaikan dengan kenyataan yang akan ditemukan yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

#### 4. Tehnik Analisis Data

Tehnik yang digunakan peneliti pada penelitian kepustakaan ini adalah analisis data model *mile* dan *huberman*. Dalam model ini aktifitas analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus sampai dirasa cukup. Menurut kaelan, ada dua tahap dalam tehnik analisis data pada penelitian kepustakaan ini.



- a. Pertama, analisis pada saat oengumpulan data, ini ditunjukkan untuk lebih menangkap esensi atau inti dari focus penelitian yang akan dilakukan melalui sumber-sumber yang dikumpulkan dan terkandung dalam rumusan verbal kebahasaan, proses ini dilakukan aspek, demi aspek, sesuai dengan penelitian.
- b. Kedua, setelah dilakukan proses pengumpulan data itu, selanjutnya menganalisis kembali setelah data terkumpul yang berupa data mentah yang harus ditentukan hubungan satu sama lain. Data yang terkumpul tersebut belum tentu seluruhnya menjawab permasalahan yang dimunculkan dalam penelitian, oleh karena itu perlu di lakukan kembali analisis data yang sudah diklarifikasi.

