

BAB IV

PENGARUH E-BANKING DALAM PERKEMBANGAN BANK SYARIAH

A. Sistem Informasi Perbankan

Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan elektronik transaksi melalui ATM, phone banking, dan internet banking misalnya, merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi.

Lembaga keuangan di Indonesia, termaksud bank sudah lebih cepat dan intensif dibandingkan sector atau jenis industry lainnya dalam menerapkan teknologi komputer dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Jasa-jasa ini meliputi pembayaran komputerisasi, jasa penyetoran dan pengambilan dana secara otomatis melalui ATM atau berbagai jenis kartu lainnya.

Fungsi teknologi informasi (IT) telah mengalami perubahan dan perkembangan pesat pada decade terakhir ini. Fungsi IT yang semakin khusus mendorong setiap bank untuk membentuk bagian, departemen, atau unit kerja khusus tersendiri. Walaupun struktur tersebut tergantung pada berbagai factor misalnya skala bisnis dan beban kerja, tetapi unit kerja tersebut mencerminkan 2 aspek kegiatan yaitu aspek pengembangan teknologi dan aspek operasionalnya.

Fasilitas pengolahan data yang tersedia di bank saat ini merupakan hasil kemajuan teknologi dan kebutuhan untuk menjalankan operasi secara sistematis dan baik sesuai aliran masuk dan keluar dana bank. Fasilitas tersebut berfungsi untuk menangani, memilih, menghitung, menyusun, melaporkan, dan

mengirim informasi.¹ Jadi penggunaan IT di bank dimaksud adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efesien pengelolaan data akurat, benar, tepat waktu, dan dapat menjamin kerahasiaan informasi.

Oleh karena itu perkembangan perbankan di Indonesia tak terlepas dari Peranan Sistem Informasi (SI) yang memegang peranan penting. Karena adanya system informasi yang terintegrasi dalam sistem perbankan akan memberikan manfaat yang begitu besar. Sehebat dan sebesar apapun sebuah perusahaan monopoli arus barang, hal tersebut tidak berarti apa-apa jika tidak memiliki informasi yang akurat, terkini, mudah di akses dan terkenadali.

Terbentuknya masyarakat digital tersebut dipacu oleh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat insentif di bidang perbankan yang disebut Elektronik banking atau disingkat E-Banking. Adapun produk E-Banking yang sering digunakan dalam bank syariah yaitu:

- a. Intertet banking
- b. SMS/M-Banking
- c. Phone Banking
- d. ATM (Automated Teller Machine)
- e. Mobile Banking

Teknologi dalam pandangan Islam adalah segala daya usaha yang dapat dilaksanakan oleh manusia untuk mendapat taraf hidup yang lebih baik. Tehnologi juga menjadi faktor pendorong dari fungsi produksi, dapat dikaitkan demikian Karena

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, Prenada Media Group, 2011.

jika suatu teknologi yang digunakan lebih modern maka hasil produksi yang akan dicapai akan menghasilkan barang atau jasa yang lebih banyak dan lebih efektif.²

B. Sistem Informasi Perbankan Syariah

Dalam melakukan kegiatan perbankan syariah bekerja sama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada di bank. Dan sudah menjadi sesuatu yang relatif bila dikatakan bahwa sebuah aplikasi teknologi perbankan syariah itu baik atau lebih baik dari aplikasi lainnya.³ Tetapi aplikasi yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan penting dan saling berhubungan, yaitu:

1. Sifat Operasional Aplikasi (Product Operatinal)

Untuk melihat sifat operasional aplikasi, hal-hal yang diukur adalah hubungan dengan teknis analisis perancangan aplikasi dan arsitekturnya. dalam mengetahui kualitas product operation terbagi atas beberapa bagian:

- a. *Corretctness*
- b. *Reability*
- c. *Efficiency*
- d. *Integrity*
- e. *Usability*

2. Kemampuan Aplikasi dalam menjalankan perubahan (Product Revision)

Dalam perjalanan suatu usaha senantiasa terdapat perubahan-perubahan baik dari sisi strategi maupun perubahan yang diakibatkan oleh regulasi. Oleh karena itu ada beberapa faktor pokok yang harus dipertimbangkan ialah:

² Zahrul Muttaqin, *Manajemen Teknologi Agribisnis*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), h. 19.

³ Zachman, *Framework In Information System Architecture*, (New York:

- a. *Maintainability*
 - b. *Flexibility*
 - c. *Testability*
3. Daya Adaptasi Software Terhadap Lingkungan Baru (Product Transition)

Percepatan Teknologi Informasi semakin hari terasa semakin cepat, perubahan-perubahan terjadi mulai dari *operating system* yang hampir setiap tahun mengeluarkan versi baru, *software* pendukung, *delivery channel* maupun *hardware* yang terus dikembangkan untuk mengembangkan aplikasinya sehingga dapat beradaptasi terhadap lingkungan baru.⁴

Dalam bidang pemasaran semua lembaga perbankan syariah juga membangun *website* khusus untuk melakukan proses *e-banking* untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi dan memperoleh informasi tentang perbankan syariah maupun produk-produknya. Sedangkan untuk meningkatkan daya saing di era globalisasi ini, perbankan syariah mempunyai 4 strategi yang diterapkan di perbankan syariah, yaitu:

1. Membentuk SDI berkualitas, hal ini merupakan peluang yang sangat prospektif, sekaligus merupakan tantangan bagi kalangan akademis dan dunia pendidikan untuk menyiapkan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkualitas yang ahli di bidang ekonomi syari'ah. Tingginya kebutuhan SDI bank syariah ini menunjukkan bahwa sistem ekonomi syariah

⁴ Aan Ansori, "Sistem Informasi Perbankan Syariah", Jurnal Banque Syar'i, Vol. 4, No.1, (Desember 2018), h. 192-194.

dibutuhkan oleh masyarakat karena sumber daya insani menjadi asset terpenting dalam dunia industry manapun termaksud perbankan syariah.

2. Ekspansi segmen pasar bank syariah. Disadari atau tidak, segmentasi pasar perbankan syariah di Indonesia masih berfokus kepada masyarakat muslim saja. Hal yang paling penting adalah bahwa perbankan syariah bukan hanya diperuntukkan bagi masyarakat muslim saja, tetapi non-muslim ingin menikmati layanan perbankan syariah, maka perlu diatur secara jelas teknis transaksinya (ijab-qobul) yang disesuaikan dengan nilai-nilai yang dianut oleh pribadi konsumen.
3. Akselerasi produk perbankan syariah. Keberagaman produk dan jasa sebagai ciri khas bank syariah. Bank syariah perlu melakukan inovasi produk dan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional.
4. Penggunaan sistem IT modern. Dukungan sistem IT yang modern sangat mendukung peningkatan daya saing bank syariah secara nasional. Kebanyakan nasabah memilih bank karena adanya kemudahan transaksi, misalkan adanya ATM yang terbesar di seluruh Indonesia.⁵

Produktivitas bank syariah dengan adanya layanan elektronik banking mengalami peningkatan dibandingkan bank yang tidak menggunakan layanan elektronik banking sebagai kemudahan untuk nasabah dan telah banyak penelitian sebelumnya yang membahas perbedaan bank yang menerapkan e-banking dan yang tidak menggunakan. Bukan hanya kemudahan untuk nasabah, tetapi dalam

⁵Aan Ansori, "Sistem Informasi Perbankan Syariah", Jurnal Banque Syar'i, Vol. 4, No.1, (Desember 2018), h. 195-197.

perusahaan/perbankan mengalami peningkatan dalam sumber daya perusahaan, karena perusahaan/bank membutuhkan strategi untuk mengantisipasi daya saing dalam memberikan pelayanan terbaik melalui elektronik banking atau e-banking. Pelayanan yang baik tentu memberikan nilai plus untuk perusahaan/bank dengan bentuk kepercayaan (trust). Untuk meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank tertentu *trust* yang menjadi faktor pendukung dalam hal tersebut.

Persaingan dalam industri perbankan terdiri dari tabungan, pinjaman, jasa pembayaran, jasa pelayanan lainnya. Persaingan tersebut diakibatkan oleh inovasi keuangan (*financial innovation*), perubahan peraturan (*deregulation*), keamanan (*security*), globalisasi lembaga keuangan dan pasar, serta perkembangan teknologi. Untuk meningkatkan daya saing, bank harus mengidentifikasi produk yang sesuai dengan perubahan pasar dan menyediakan jasa pribadi yang dapat membedakan dengan pesaingnya.⁶ Sehingga bank membutuhkan strategi-strategi untuk kedepannya dengan sistem yang lebih aman dalam elektronik banking. Bukan hanya strategi tetapi sistem keamanan yang lebih baik untuk menjaga tabungan nasabah dari pelaku kejahatan.

C. Perkembangan e-banking dalam bank syariah

sejarah *internet banking* di mulai Tahun 1980an, implimentasi *e-banking* mulai dilakukan oleh beberapa bank di Indonesia. Proses kearifan ini dipicu setelah beberapa perusahaan memulai konsep belanja internet atau lebih dikenal dengan

⁶ Yusuf Barusman, "Pemanfaatan E-Banking Dalam Industry Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia" Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol. 1 No.1 (Oktober 2004), h. 9.

http://www.neliti.com/publications/112001/pemanfaatana_e-banking_dalam_industri_perbankan. (diakses 20 November 2020)

belanja online. Beberapa bank sudah mulai membuat dan mengembangkan data fasilitas *database online*.

Indonesia adalah Negara keempat di dunia yang paling banyak menggunakan layanan internet. Hal ini juga yang turut memacu bank-bank di Indonesia untuk melahirkan layanan e-banking. Hal ini tidak lepas dari keuntungan yang dapat diraih dengan memanfaatkan layanan *e-banking*. Ada beberapa alasan yang dapat dikemukakan bahwa industri perbankan saat ini banyak mengadopsi konsep internet banking, yaitu:⁷

1. Industri perbankan berkeinginan memperluas jangkauan akses pasarnya.
2. Industri perbankan berkeinginan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap para nasabahnya.
3. Penerapan internet banking dapat dijadikan sebagai sarana strategis untuk melakukan kompetisi antar bank yang terasa sangat ketat.

Penggunaan media elektronik dalam transaksi perbankan dewasa ini telah semakin meningkat. Termasuk dalam pelayanan jasa transaksi antar bank. Perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya senantiasa melakukan kerjasama dengan bank-bank lainnya dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan bank itu sendiri maupun nasabahnya.⁸

Transaksi yang dapat dilakukan via *electronic banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas. Selama ini *e-banking* telah berkembang sangat cepat sekali dan faktor teknologi lah turut mendorong ke arah itu.

⁷ WD Agustiani, “perlindungan hukum internet banking terhadap nasabah bank”, (skripsi sarjana: universitas udayana 2017), h. 15.

⁸ Tri Widiyono, *aspek hukum operasional transaksi produk perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), h. 88.

Ada beberapa bidang teknologi yang saling berkaitan dan sangat berpengaruh dalam perkembangan *e-banking*, yaitu:

1. *Hardware*, kemampuan mini computer sebagai pengolah *database/host*, dan antarmukanya. Pada intinya perkembangan hardware tertuju kepada perkembangan teknologi mikrosprosesor (sebagai otak dari computer). Peningkatan kemampuan mikroprosesor dalam melakukan jumlah intruksi perdetik dan peningkatan kemampuan *multitasking* dan lain-lain.
2. *Software*, menyangkut ke perkembangan dan kemampuan aplikasi program.
3. Teknologi komunikasi data
Dalam teknologi telekomunikasi dibagi menjadi 2 macam, yaitu *voice* dan *data*. Sebagai gambaran kalau kita ngobrol dengan teman sambil ketawa-ketawa itu adalah "*voice*", dan ini teknologi "analog". Sedangkan "*data*" dikaitkan dengan teknologi "digital". Digital hanya mengenal 2 angka yaitu, "0" dan "1". sedangkan ini peta perubahan teknologi menjurus kearah menggunakan teknologi digital. Contohnya internet, TV digital, pelayanan data *service* .
4. *Host to host*
Ini berkaitan dengan kerja sama antara pihak bank dengan pihak lain. Sebagai contoh, perbayaran rekening listrik dapat di bayar di bank melalui via ATM bank. Maka server bank dapat berhubungan dengan server PLN (*host to host*) untuk komunikasi data.

Tetapi dalam praktiknya secara *hardware* dan *software* tidak bisa langsung dikoneksikan karena kemungkinan adanya perbedaan sistem anatar server bank dan PLN.

D. Perlunya E-Banking Dalam bank

Dalam kegiatan perbankan sangat diperlukan adanya instrumen-instrumen yang berguna untuk mempermudah nasabah dalam mengakses informasi keuangan pribadi serta data yang akan ditransaksikan. Salah satu instrumen tersebut yaitu adanya layanan elektronik banking yang memberikan berbagai manfaat baik bagi pihak perbankan maupun bagi pihak nasabah. Manfaat-manfaat tersebut dapat dilihat dari tujuan dan manfaat internet banking itu sendiri. Institusi perbankan dalam penerapan elektronik banking harus memberikan jasa pelayanan yang lebih sesuai dengan kehendak nasabah dan lebih menjamin keamanannya sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para nasabah. Penggunaan elektronik banking oleh nasabah akan memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa mengenal tempat dan waktu. Tujuan elektronik banking bagi pihak bank yaitu :⁹

1. Menjelaskan produk dan jasa seperti, pemberian pinjaman dan kartu kredit
2. Menyediakan informasi mengenai suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru
3. Menunjukkan laporan tahunan perusahaan dan keterangan pers lainnya
4. Menyediakan informasi ekonomi dan bisnis seperti perkiraan bisnis
5. Memberikan daftar lokasi kantor bank tersebut dan lokasi ATM
6. Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru
7. Memberikan gambaran mengenai bank.

⁹ Mary J.Cronin, *Banking and Finance on The Internet*, John Wiley & Sons, (Canada: 1998), h. 75.

Sedangkan manfaat elektronik banking bagi pihak bank antara lain:

1. *Business expansion*

Layanan internet banking menghilangkan batas ruang dan waktu dimana layanan perbankan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

2. *Customer loyalty*

Bagi nasabah khususnya yang sering bergerak (mobile), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka account di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat karena dia dapat menggunakan satu bank saja.

3. *Revenue Improvement*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui internet banking apat lebih murah daripada membuka kantor cabang. Hal ini dikarenakan layanan internet banking dapat menekan biaya operasional bank (mengurangi biaya pemrosesan transaksi dan mengurangi kebutuhan pendirian cabang baru) dengan tidak mengurangi kemampuan melayani konsumen dalam jumlah yang sama. Selain itu, transaksi internet banking dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (fee based income) karena semakin sering nasabah bertransaksi lewat internet banking, semakin banyak pula fee yang diperoleh bank dan hal ini telah mendorong jenis pendapatann non-bunga tumbuh lebih cepat daripada pendapatan bunga.¹⁰

¹⁰ Agus Nicholase, "Pengaruh Trust dan Loyalty terhadap Pelayanan I-Banking pada Bank BCA dan Bank Mandiri", (diakses, 10 november 2020).
<http://pdfsb.com/jurnal+bank?p=6.html>

4. *Competitive advantage*

Bank yang memiliki layanan internet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki layanan internet banking.

5. *New business model*

Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru dimana layanan perbankan baru tersebut dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

Manfaat internet banking selain dapat menghemat biaya pelayanan (overhead cost) cukup signifikan, dapat menambah jumlah nasabah, melayani tuntutan pasar yang menghendaki pelayanan bank yang berorientasi *paperless, timeless, dan borderless, contagion, willingness* karena pengaruh bank-bank lain. Pada keuntungan yang sama telah menyelenggarakan internet banking, membangun image dan peningkatan level persaingan khususnya bagi bank-bank yang belum banyak dikenal masyarakat, memperluas jaringan pelayanan yang atas dasar analisis ekonomis dan geografis lebih menguntungkan dan mudah untuk menerapkan internet banking dibandingkan dengan membuka kantor cabang, serta *information collection* terutama informasi mengenai keinginan pasar perbankan, lebih cepat dan *up to date* diserap melalui internet banking.¹¹

Dengan demikian peluang untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan dan reputasi perusahaan layanan elektronik banking salah satu layanan dengan mudah untuk mendapatkan hal tersebut. Hanya perlu peningkatan dari segi keamanan dari sistem E-banking bank tersebut.

¹¹ Eny prihiyani, "Internet Banking di Indonesia", (diakses, 11 november 2020). <http://www.bisniskeuangan.kompas.com>.