

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mengarahkan manusia pada era kemajuan dalam memperoleh informasi dan berkomunikasi. Peran teknologi yang makin pesat mempengaruhi jalinan komunikasi dan informasi yang secara sederhana dapat dikatakan bahwa teknologi merupakan sarana yang dapat mempermudah aktivitas manusia. Teknologi yang paling banyak digunakan adalah gawai, laptop, komputer, dan tablet yang kesemuanya digunakan untuk mempermudah memperoleh informasi dan berkomunikasi antar sesama. Penggunaan teknologi yang telah menjamur dimana-mana dan sudah menjadi kebutuhan bagi kehidupan manusia tidak dapat lagi dipisahkan.

Segala sektor yang ada secara keseluruhan telah terpengaruhi atau bahkan bergantung pada teknologi informasi, salah satunya sektor perekonomian. Secara langsung teknologi informasi memberikan dampak bagi perekonomian suatu negara, dimana eksistensi lembaga keuangan sangat dibutuhkan guna menopang pertumbuhan perekonomian. Semakin maju dan berkembang suatu lembaga keuangan, semakin cepat pulalah pertumbuhan perekonomian. Dan bukan hal yang asing lagi jika salah satu lembaga keuangan yang memiliki andil besar bagi perekonomian negara ialah industri perbankan, sebagai lembaga keuangan dan media intermediasi antara pemilik dana dengan defisit dana. Perbankan memobilisasi dana dari masyarakat untuk ditempatkan di banknya dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa perbankan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berkaca dari hal tersebut, industri perbankan yang telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir ini serta jiwa kompetitif yang dimiliki sebagai lembaga keuangan yang memiliki persaingan yang ketat terdorong untuk menerapkan sebuah layanan yang digunakan sebagai driver untuk mendukung proses bisnis, kegiatan operasi, dan customer service. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang umumnya sangat membutuhkan layanan yang *convenience* yakni tersedianya *channel access* yang banyak, aman, nyaman, dan layanan 24 jam. Saat ini, bank tidak lagi sekadar menjadi tempat menyimpan dan meminjam uang, melainkan sudah menjadi pusat layanan keuangan pribadi dan bisnis.¹ Untuk itu dukungan sistem online menjadi semakin mendesak dan tidak lagi bisa ditawar.

Kebutuhan akan layanan yang optimal ini tak bisa dihindari karena tuntutan nasabah semakin tinggi. Perbankan tidak hanya dituntut untuk menerapkan teknologi digital, namun juga mampu dalam menangkap berbagai peluang dengan lebih memahami perubahan perilaku nasabah yang semakin mengarah ke ranah digital yang dapat lebih memudahkan kebutuhan transaksi. Dengan penggunaan teknologi digital yang kian meningkat, konsumen Indonesia telah terbiasa dan memilih layanan yang lebih cepat, transparan, luas, dan dapat dipersonalisasi dengan kebutuhan nasabah. Maka dari itu bank perlu memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan guna mengakomodir kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi.

Menurut data Bank Indonesia (2016), total transaksi e-money saja pada tahun 2015 melonjak tajam ke angka Rp 5,2 triliun dari Rp 4,3 triliun pada tahun 2014. Ini menyebabkan industri perbankan menjadi salah satu sektor bisnis yang dituntut untuk

¹Ory Andriyani, *et al., eds.*, 'Penggunaan Teknologi Informasi Online Dalam Kecepatan Pelayanan dan Pengamanan Pada Bank BCA Makassar (Sebuah Studi Komunikasi Organisasi)', *Jurnal Komunikasi Kareba*, 3.1 (2014), h. 59.

melakukan transformasi digital untuk tetap berhasil dalam persaingan yang ketat guna memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah ke arah digital. Menurut Accenture (2015), perbankan Indonesia bahkan berisiko kehilangan 30% dari total nasabahnya apabila tidak memanfaatkan teknologi secara maksimal dengan segera.²

Salah satu fleksibilitas layanan yang ditawarkan oleh suatu bank seiring dengan perkembangan teknologi informasi adalah munculnya elektronik banking atau e-banking. E-banking adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya handphone, komputer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi secara langsung. E-banking merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan, karena e-banking dipandang memiliki banyak kemudahan bagi kedua belah pihak (nasabah dan bank). Untuk nasabah, e-banking akan mempermudah berbagai transaksi yang ingin dilakukan, sedangkan untuk bank, e-banking menjadi salah satu sarana untuk memasarkan produk-produk bank.

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*.³ E-Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dengan adanya e-banking nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller.

²Asti marlina dan Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank', *Jurnal Ilmiah Inovator* ed. Maret (2018), h. 15.

³Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 65.

Kemudahan yang diberikan oleh layanan e-banking sejalan dengan firman Allah swt. dalam al-Qur'an surat Al-Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

Terjemahan:

“Karena sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan”.

Elektronik banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Aplikasi teknologi informasi dalam elektronik banking akan meningkatkan produktivitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Secara umum, dalam penyediaan layanan elektronik banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan mengupdate data pribadinya. Adapun persyaratan bisnis dari elektronik banking antara lain: a). aplikasi mudah digunakan; b). layanan dapat dijangkau dari mana saja; c). murah; d). dapat dipercaya; dan e). dapat diandalkan (*reliable*).⁴

Layanan e-banking saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, seperti ATM, sms banking, mobile banking, dan internet banking. Dalam perkembangan elektronik banking ini, tidak hanya perbankan konvensional saja yang memanfaatkan peluang tersebut tetapi perbankan syariah juga ikut memanfaatkannya. Penyediaan layanan pada perbankan syariah dengan perbankan konvensional bisa dikatakan serupa tapi tak sama. Penyediaan layanan e-banking pada perbankan konvensional perlu memerhatikan prinsip kehati-hatian, prinsip pengamatan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi, perlindungan nasabah yang memadai serta

⁴“E-Banking”, *Wikipedia the Free Encyclopedia*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-banking> (26 September 2020).

searah dengan strategi bisnis bank. Sedangkan penyediaan layanan pada perbankan syariah, selain perlu memerhatikan prinsip kehati-hatian, prinsip pengamatan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis bank. Yang terpenting penyediaan layanan perbankan syariah haruslah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Sejatinya, prinsip syariah berlaku bagi semua aspek kehidupan seorang muslim yang menyangkut bukan hanya keimanan dan ibadah, tetapi juga berbagai aspek diantaranya, aspek ekonomi, politik, sosial, dan budaya masyarakat. Dengan kata lain, *hablum miinallah, hablum minannas*, mengatur hubungan dengan Allah dan mengatur hubungan dengan manusia.

Prinsip syariah diakui sebagai hukum positif dalam perbankan syariah, maka dari itu segala kegiatan yang ada di perbankan syariah haruslah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah begitupun dengan penyediaan layanan e-banking. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 24 Ayat (1) huruf a, Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menentukan dengan tegas bahwa bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah.⁵

Berangkat dari hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap layanan e-banking yang tersedia pada perbankan syariah. Meskipun layanan e-banking menjadi penyedia layanan jasa yang mudah, cepat dan akurat serta merupakan layanan yang mampu mengakomodir kebutuhan berinteraksi antara bank dengan nasabah tetapi apakah layanan e-banking yang diterapkan oleh bank syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

⁵Sultan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah; Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya* (Jakarta: kencana, 2014), h. 126.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perkembangan produktivitas e-banking pada perbankan?
2. Bagaimana produktivitas e-banking terhadap prinsip-prinsip syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perkembangan produktivitas e-banking pada perbankan
2. Untuk mengetahui produktivitas e-banking terhadap prinsip-prinsip syariah

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai salah satu referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi bagi penelitian lainnya yang membahas masalah serupa/terkait dengan penelitian ini.
 - b. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perbankan utamanya dalam perbankan syariah terkait keberadaan produk e-banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi karyawan, agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pembelajaran mengenai pemahaman terkait sistem dan operasional e-banking khususnya pada perbankan syariah.
 - b. Bagi peneliti, berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang produk e-banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang digunakan dalam perbankan syariah.

E. Definisi Istilah

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas guna menghindari kesalahpahaman dalam memberikan pengertian ataupun makna yang digunakan dalam judul skripsi “Produktivitas E-Banking Dalam Perspektif Prinsip-Prinsip Syariah”, maka penulis perlu memberikan penjelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah dipahami. Berikut ini adalah uraian dari judul:

1. Produktivitas adalah Rasio atau perbandingan antara input (Masukan) dan output (keluaran) dalam kegiatan menghasilkan suatu produk ataupun jasa. Produktivitas pada dasarnya adalah mengukur efisiensi dari kegiatan Produksi.⁶
2. E-Banking (*Elektronic Banking*) adalah media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan menggunakan jaringan sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Bentuk transaksi ini bersifat maya atau tanpa proses tatap muka antara pihak yang bersangkutan.
3. Perspektif adalah cara melukiskan suatu benda pada permukaan yang mendarat sebagaimana yang terlihat oleh mata dengan tiga dimensi (panjang, lebar, dan tingginya), atau sudut pandang, pandangan.⁷
4. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional.⁸

⁶Nekky Rahmiyati dan Muslimin Abdul Rahim, ‘Peningkatan Produktivitas dan Kualitas Produk Melalui Penerapan Teknologi Tepat Guna Pada Usaha Pengembang Ekonomi Lokal Di Kota Mojokerto Propinsi Jawa Timur’, *Jurnal Pengabdian Lppm Untag Surabaya* 1. 2 (2015), h. 173.

⁷“Perspektif”, kbbi.co.id (27 September 2020).

⁸Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah: Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Press, 2017), h. 2.

F. Tinjauan Penelitian Relevan

Selama melakukan telaah pustaka, penulis belum pernah menemukan permasalahan yang sama dan telah dibahas sebelumnya dengan yang penulis angkat. Hanya saja penulis mendapat beberapa hasil karya ilmiah yang juga membahas permasalahan yang hampir sama dengan objek penelitian penulis diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Jumaini (2012), “Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Sistem layanan yang digunakan oleh Pt. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah yaitu: Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa. Penerapan sistem layanan Mobile Banking di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru yaitu: cek saldo, ganti pin ATM, transfer, antar rekening di BSM, antar bank, antar bank anggota ATM Bersama dan ATM Prima secara real time dan pembayaran zakat. Menurut tinjauan ekonomi Islam menggunakan prinsip prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip khilafah, dan prinsip keadilan.⁹

Penelitian di atas membahas tentang sistem layanan mobile banking dalam menarik nasabah ditinjau menurut ekonomi Islam. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis ialah sama-sama membahas tentang saluran e-banking yang ditinjau menurut Islam. Akan tetapi penelitian yang akan penulis lakukan melibatkan lebih dari satu saluran e-banking seperti internet banking, phone banking, dan sms banking.

⁹Jumaini, “Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam” (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum: Riau, 2012).

Penelitian kedua oleh Evani Khoirunnisa (2017), “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trus*), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi persaingan global yang sangat ketat, sehingga setiap perusahaan atau organisasi harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Hasil penelitian penulis tersebut menyatakan bahwa variabel pengguna e-banking dan kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.¹⁰

Penelitian di atas membahas tentang pengaruh e-banking, kepercayaan, dan kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah sama-sama membahas terkait e-banking sebagai salah satu produk perbankan yang dihasilkan guna menghadapi persaingan ekonomi. Akan tetapi penelitian di atas membahas terkait pengaruh e-banking, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis terkait produktivitas e-banking.

Penelitian selanjutnya oleh Azizah Khoirun Nisa (2018), “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kc Tanjungkarang)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan e-banking ditinjau dari perspektif ekonomi Islam sesuai dengan apa apa yang

¹⁰Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (*Trust*), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Surakarta” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam: Salatiga, 2017).

difirmankan oleh Allah. Yaitu Allah menyukai bagi setiap manusia yang menuntut ilmu pengetahuan, menjaga kepercayaan atau amanah dari orang lain, dan memberikan kemudahan-kemudahan bagi setiap kesulitan serta mengharuskan menuliskan setiap transaksi yang berupa non-tunai.¹¹

Penelitian di atas membahas tentang pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan e-banking terhadap minat bertransaksi ulang secara online dalam perspektif ekonomi Islam. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis ialah sama-sama membahas terkait e-banking. Akan tetapi penelitian di atas membahas mengenai e-banking dalam perspektif ekonomi Islam, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis terkait e-banking dalam perspektif prinsip-prinsip syariah.

Penelitian terakhir oleh Nurinayah (2018), “Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan mobile banking, persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan mobile banking melalui persepsi kemanfaatan, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan mobile banking. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pengambilan keputusan dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan syariah yang memberikan kemudahan dan kemanfaatan sesuai dengan kebutuhan baik secara dimensi material maupun dimensi spiritual.¹²

¹¹Azizah Khoirun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kc Tanjungkarang)” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Lampung, 2018).

¹²Nurinayah, “Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Semarang, 2018).

Penelitian di atas membahas tentang model perilaku penggunaan mobile banking di bank syariah. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis ialah sama-sama membahas terkait bank syariah yang telah mengembangkan produk berbasis internet untuk memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi. Akan tetapi penelitian diatas hanya berfokus pada mobile banking di bank syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis lebih meluas yakni terkait produk-produk elektronik banking yang digunakan di bank syariah.

G. Landasan Teori

1. Teori Produktivitas

Pandangan terhadap produktivitas untuk keperluan definisi dan pemahaman belum konsisten atau seragam. Menurut Paul Mali terdapat empat macam pandangan mengenai produktivitas tersebut:¹³

- a. Pandangan kerangka nasional. Pandangan dari titik kerangka nasional melihat negara sebagai suatu keseluruhan. Pandangan itu memperhitungkan, dengan cara yang sederhana, pengaruh-mempengaruhi yang kompleks dari faktor-faktor seperti buruh, modal, manajemen, bahan mentah, dan sumber daya sebagai tenaga yang mempengaruhi barang dan jasa ekonomi. Pandangan kerangka nasional itu melukiskan segenap pengaruh yang berjumpa dalam suatu ramuan faktor sebagai kelompok.
- b. Pandangan produktivitas dalam industri. Pandangan ini memisahkan faktor-faktor yang berkaitan dengan dan mempengaruhi industri-industri yang spesifik

¹³Suwarto, 'Berbagai Pandangan Tentang Produktivitas', *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 9.1 (2009), h. 86-87.

seperti industri kapal terbang, minyak bumi, besi, perawatan kesehatan, transportasi, dan pendidikan. Tekanan tersebut memusatkan diri atas faktor-faktor yang secara eksklusif muncul dalam industri. Dapat diduga, perbandingan perusahaan-perusahaan dalam industri yang berlainan akan menyebabkan kekeliruan dan kesulitan.

- c. Pandangan perusahaan atau organisasi individual. Organisasi memiliki hubungan sebab akibat banyak faktor yang lebih kentara. Jam-manusia yang dipergunakan dan pekerjaan yang dihasilkan dapat diukur dan dibandingkan dengan jam-manusia dan pekerjaan yang berlainan lalu atau dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain untuk "meraba" sampai sejauh mana efisiensi perusahaan tersebut. Profitabilitas (daya berlabar), hasil atas investasi, atau pemenuhan anggaran dapat memberikan ukuran bagaimana segenap sumberdaya itu telah diproses agar dapat menghasilkan output. Dalam organisasi, produktivitas tidaklah semata-mata ditentukan oleh sejauh mana kerasnya dan baiknya orang bekerja. Pentingnya teknologi, perlengkapan, dan proses kadang-kadang sangat besar, kadang-kadang sangat kecil.
- d. Pandangan buruh individual. Produktivitas seseorang dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan alat-alat, perlengkapan dan proses. Dalam hal seperti ini faktor baru muncul. Faktor itu tidak begitu tampak atau terukur. Faktor tersebut, adalah motivasi terhadap produktivitas. Motivasi ini sangat dipengaruhi oleh kelompok tempat seseorang bertindak sebagai anggota, saling mempengaruhi dengan kelompok, dan dorongan bekerja seseorang.

Berbagai pandangan di atas mempunyai manfaat dalam hubungannya dengan tujuan dan penggunaannya. Pandangan-pandangan itu dapat mencegah definisi

tunggal dan inklusif yang akan mencakup semua acuan atau kerangka. Paling banter, pandangan yang telah dikemukakan itu barangkali hanya mampu melihatnya sebagian-sebagian saja dari keseluruhan gejala yang kompleks itu.

Konsep produktivitas dan produksi acapkali dengan tidak tepat dipertukarkan, padahal produktivitas itu bukanlah produksi. Produktivitas bukanlah prestasi. Produktivitas bukanlah jasa. Produktivitas juga bukan hasil. Produksi, prestasi, jasa dan hasil merupakan komponen-komponen upaya produktivitas. Produktivitas pada hakikatnya meliputi sikap dan pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik daripada metode kerja hari kemarin, dan hasil yang dapat diraih esok hari harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini. Sikap dan pandangan seperti ini akan mendorong sebuah perusahaan untuk mencari dan mendapatkan metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuannya, sehingga dapat terdorong untuk menjadi terbuka, kreatif, dinamis, inovatif, dan kritis terhadap gagasan-gagasan baru dan perubahan.

Produktivitas mempunyai kaitan yang erat dengan keinginan atau kemauan seseorang untuk mencapai sesuatu yang lebih baik. Menurut Herjanto, produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.¹⁴

Produktivitas (*Productivity*) adalah rasio atau perbandingan antara input (masukan) dan output (keluaran) dalam kegiatan menghasilkan suatu produk ataupun jasa. Produktivitas pada dasarnya adalah mengukur efisiensi dari kegiatan Produksi.¹⁵

¹⁴“Produktivitas”, *Wikipedia the Free Encyclopedia*.
<https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Produktivitas&oldid=15390589> (10 September 2020)

¹⁵Nekky Rahmiyati dan Muslimin Abdul Rahim, ‘Peningkatan Produktivitas dan Kualitas Produk Melalui Penerapan Teknologi Tepat Guna Pada Usaha Pengembang Ekonomi Lokal Di Kota Mojokerto Propinsi Jawa Timur’, *Jurnal Pengabdian Lppm Untag Surabaya* 1.2 (2015), h. 173.

Produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Pengukuran produktivitas berhubungan dengan perubahan produktivitas sehingga usaha-usaha untuk meningkatkan produktivitas dapat dievaluasi. Pengukuran dapat juga bersifat propektif dan sebagai masukan untuk pembuatan keputusan strategik. Pengukuran produktivitas adalah penilaian kuantitatif atas perubahan produktivitas. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menilai apakah efisiensi produktif meningkat atau menurun. Hal ini berguna sebagai informasi untuk menyusun strategi bersaing dengan perusahaan lain, sebab perusahaan yang produktivitasnya rendah biasanya kurang dapat bersaing dengan perusahaan yang produktivitasnya tinggi. Oleh sebab itu, setiap perusahaan untuk mencapai produktivitas yang tinggi dengan berbagai macam cara, misalnya melalui peningkatan mutu sumber daya manusia dan pembaharuan produk dengan menggunakan teknologi.

2. Konsep E-Banking

a. Pengertian E-Banking

Menurut Tampubolon (2009), electronic banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Sedangkan Clarke (2009) mengatakan bahwa e-banking adalah penyediaan jasa perbankan pada sektor retail dan skala kecil melalui saluran elektronik. Kompleksitas persaingan industri menyebabkan setiap perusahaan memfokuskan diri terhadap keinginan serta kepuasan pelanggan. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan merupakan hal

yang sangat penting, bukan hanya menyangkut peningkatan penjualan dan reputasi penjualan melainkan juga menyangkut pembinaan jangka panjang.¹⁶

E-banking adalah media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Bentuk transaksi ini bersifat maya atau tanpa proses tatap muka antara pihak yang bersangkutan. Dengan makin populernya transaksi finansial atau menggunakan internet maka diharapkan pemerintah dapat mengurangi penggunaan atau penyebaran uang tunai. Adanya *E-banking* dapat mempermudah transaksi serta lebih praktis karena tidak perlu datang ke bank.

b. Saluran E-Banking

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 *electronic transaction (ebanking)* melalui ATM, phone banking dan Internet Banking misalnya, merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi.¹⁷

Adapun jenis-jenis teknologi *E-banking* yang berkembang pesat sekarang ini yaitu:

1) ATM

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri adalah saluran e-banking paling populer. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi

¹⁶Dewi Rosa Indah, 'Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.bank 46 Cabang Langsa', *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5.2 (2016), h. 547.

¹⁷Aan Ansori, 'Sistem Informasi Perbankan Syariah', *Jurnal Banque Syari'ah*, 4.1 (2018), h. 185.

saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila ATM dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *cash deposit machine/CDM*.¹⁸

2) Phone Banking

Phone Banking adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/hp, maka tersedia pula nomor akses khusus via hp bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan phone banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain serta dilayani oleh *Interactive Voice Response (IVR)*.¹⁹ Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/hp di

¹⁸Dewi Rosa Indah, 'Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa', *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5.2 (2016), h. 547.

¹⁹Wina Sri Lestari, "Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat nasabah Pada PT. Bank Muamalat, TKB KCP SM. Raja Medan" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Medan, 2016), h. 22.

manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

3) SMS Banking

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler atau handphone dengan menggunakan media sms (*Short Message Services*).²⁰ Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari phone banking yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via hp dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu– Sim Tool Kit (STK) pada sim cardnya.

4) Mobile Banking

Mobile Banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Manfaat mobile banking dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindahbukuan, transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain mobile banking adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka

²⁰Gyanrisky Rigawan dan Afriyeni, “Penerapan Sistem Informasi Bank Pada PT. Bank Cental Asia (BCA)” (Akademi Keuangan dan Perbankan: Padang), h. 7.

secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.²¹

5) Internet Banking

Internet banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Pada saat ini penggunaan internet banking bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. Proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui internet banking akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut. Salah satu produk berbasis internet yang saat ini menjadi perhatian dikalangan perbankan dunia adalah internet banking.

Internet banking memberikan solusi penghematan biaya operasional (*cost effective*) dalam penggunaannya dibandingkan dengan saluran lainnya. Dikarenakan internet banking mampu mengurangi biaya transaksi ke titik terendah yaitu dapat menghemat 79% biaya dibandingkan dengan biaya transaksi perbankan yang lainnya.²²

3. Konsep Prinsip Syariah

a. Pengertian Syariah

Secara etimologi, syariah berarti jalan yang dilalui air untuk diminum atau tangga tempat naik yang bertingkat-bertingkat. Syariah juga diartikan sebagai jalan yang lurus atau *thariqatun mustaqimatun*, sebagaimana diisyaratkan dalam Al-Quran surat Al-Jasyiah [45]: 18:

²¹Jumaini, “Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Islam” (Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum: Riau, 2012), h. 28.

²²Evi Yani, *et al.*, eds., ‘Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan *Technology Acceptance Model*’, *Jurnal Informatika*, 5.1 (2018), h. 35.

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ (١٨)

Terjemahan:

“Kemudian Kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui”.

Kata “syariah”, secara terminologis adalah hukum-hukum yang berasal atau produk Allah yang dilimpahkan kepada para nabi-Nya sebagaimana kepada Nabi Muhammad saw sebagai rasul pamungkas untuk didakwahkan kepada umat manusia agar mengikuti semua tuntunan dan tuntutan yang ada didalamnya. Tuntunan dan tuntutan untuk manusia berupa hukum-hukum Allah yang berkaitan dengan tata cara perbuatan manusia yang baik dan benar menurut aturan Allah swt.²³ Setiap perbuatan manusia, baik itu kepada Allah, kepada sesama manusia, ataupun kepada alam sesungguhnya telah diatur, manusia hanya boleh melakukan dan melaksanakan yang diperintahkan dan menjauhi segala yang dilarang oleh Allah swt.

Syariah adalah seperangkat ajaran yang bersifat umum berkenaan dengan ibadah dan muamalah yang dipahami dari kandungan al-quran dan as-sunnah sebagai pedoman hidup masyarakat yang ditetapkan oleh Allah swt kepada hamba-Nya sebagai sesuatu yang akan membawa kebahagiaan dunia dan akhirat bagi yang melaksanakannya. Syariah berkaitan dengan kehidupan rohani dan sosial yang berisi ketentuan-ketentuan dasar yang bersifat global, kekal, dan universal bagi manusia. Syariah yang mengatur mengenai interaksi manusia disebut fiqh muamalah. Salah satu cakupan fiqh muamalah adalah transaksi-transaksi keuangan. Transaksi-transaksi keuangan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

²³Muhammad Asro dan Muhammad Kholid, *Fiqh Perbankan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), h. 24-25.

b. Prinsip-Prinsip Syariah

1) Prinsip Tauhid

Prinsip tauhid adalah dasar utama dari setiap bentuk aktivitas kehidupan manusia. Artinya bahwa dalam setiap gerak langkah serta bangunan hukum harus mencerminkan nilai-nilai ketuhanan. Prinsip ini bertitik tolak dari Allah dan bertujuan akhir kepada Allah. Penggunaan sarana dan fasilitas dari Allah ini dilakukan melalui hukum dan syariat Allah swt. Ketika seorang muslim menggunakan atau menikmati sesuatu di dunia ini, secara langsung ia telah melakukan ibadah kepada Allah, dan merupakan sebuah kewajiban baginya untuk mensyukuri segala nikmat-Nya yang telah diberikan kepadanya.

2) Prinsip Keadilan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, adil berarti sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar dan sepatutnya. Prinsip keadilan membahas antara hak dan kewajiban sebagai titik tolak kesadaran setiap manusia terhadap hak-hak orang lain dan kewajiban dirinya. Jika berkewajiban melakukan sesuatu, ia berhak menerima sesuatu. Keduanya harus berjalan seimbang dan dirasakan adil untuk dirinya dan orang lain.

3) Prinsip Kemaslahatan

Prinsip kemaslahatan umum (*al-mashalih al-'ammah*), yakni yang bertitik tolak dari kaidah penyusunan argumentasi dalam berperilaku, bahwa meninggalkan kerusakan lebih diutamakan daripada mengambil manfaatnya (*dar'ual-mafasid muqadamun min jalb al-mashahih*), operasionalisasi kaidah ini berhubungan dengan kaidah yang menyatakan bahwa kemaslahatan umum lebih didahulukan daripada kemaslahatan khusus (*al-maslahah al-'ammah muqadamatun min al-maslahah al-*

khashah).²⁴ Aktivitas ekonomi dipandang memenuhi prinsip kemaslahatan jika memenuhi dua unsur, yakni ketaatan (halal) dan bermanfaat. Dengan demikian, aktivitas tersebut dipastikan membawa kebaikan bagi semua aspek dan tidak akan menimbulkan mudarat.

4) Prinsip Tolong-Menolong

Prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) sebagai titik tolak kehidupan manusia selaku makhluk sosial yang saling membutuhkan.

5) Prinsip Keseimbangan

Konsep ekonomi syariah menempatkan aspek keseimbangan sebagai salah satu pilar pembangunan ekonomi. Prinsip keseimbangan dalam ekonomi syariah mencakup berbagai aspek; keseimbangan antara sektor keuangan dan sektor riil, resiko dan keuntungan, bisnis dan kemanusiaan, serta pemanfaatan dan pelestarian sumber daya alam. Sasaran dalam pembangun ekonomi syariah tidak hanya diarahkan pada pengembangan sektor-sektor korporasi namun juga pengembangan sektor usaha kecil dan mikro yang tidak jarang luput dari upaya-upaya pengembangan sektor ekonomi secara keseluruhan. Syariat Islam mengakui hak-hak pribadi dengan batas-batas tertentu. Hukum Islam menentukan keseimbangan kepentingan individu dan kepentingan masyarakat. Islam mengakui kepemilikan pribadi dalam batas-batas tertentu termasuk kepemilikan alat produksi dan faktor produksi.²⁵

²⁴Muhammad Asro dan Muhammad Kholid, *Fiqh Perbankan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), h. 36.

²⁵Muhamad Kholid, 'Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah Dalam Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah', *Asy-Syari'ah*, 20.2 (2018), h. 149.

c. Sumber Hukum Islam

Kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah praktik pelaksanaannya berdasar pada:

1) Al-Quran

Al-Qur'an adalah kalam Allah, yang menjadi kan kepada nabi Muhammad saw, yang ditulis di mushaf, yang dinukil (diriwayatkan) secara mutawwatir, dan dipandang sebagai ibadah bagi yang membacanya. Salah satu ayat al-quran yang memerintahkan manusia untuk mencari rejeki yaitu firman Allah swt dalam QS. Al-Isra [17]: 12:

وَجَعَلْنَا اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ آيَاتَيْنِ فَمَحْوَرَاتٍ آيَةَ اللَّيْلِ وَجَعَلْنَا آيَةَ النَّهَارِ مُبْصِرَةً لِّتَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ وَلِتَعْلَمُوا عَدَدَ السِّنِينَ وَالْحِسَابَ وَكُلَّ شَيْءٍ فَصَّلْنَاهُ تَفْصِيلًا (١٢)

Terjemahan:

“Dan kami jadikan malam dan siang sebagai dua tanda (kebesaran Kami), kemudian kami hapuskan tanda malam dan kami jadikan tanda siang itu terang-menderang, agar kamu (dapat) mencari karunia dari Tuhanmu, dan agar kamu mengetahui bilangan tahun dan perhitungan (waktu). Dan segala sesuatu telah kami terangkan dengan jelas”

2) Al-Hadits

Al-Hadis yaitu sesuatu yang diriwayatkan dari Rasulullah SAW, baik berupa perkataan, perbuatan, dan ketetapan setelah beliau diangkat menjadi Nabi. Banyak Hadis Rasulullah saw yang menjelaskan tentang bisnis syariah, di antaranya sebagai berikut: “Pedagang yang dapat dipercaya adalah pedagang yang senantiasa berkata jujur sebagaimana para Nabi, para shiddiqin dan para syurhada.” (HR. Tirmidzi)

3) Ijma

Ijma' yaitu kesepakatan para mujtahid dari kalangan umat Islam tentang hukum syara' pada suatu masa setelah wafatnya Rasulullah saw. Tentang ijma

(konsensus ulama) tentang bisnis syariah telah banyak dituangkan dalam kitab-kitab fiqh, misalnya ijma' ulama tentang haramnya riba. Selain itu, sebagai pedoman bisnis syariah di Indonesia Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan beberapa fatwa tentang praktik bisnis dan ekonomi syariah di Indonesia, bahkan fatwa DSN tersebut sudah banyak yang diserap ke dalam peraturan perundang-undangan seperti UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.²⁶

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada pedoman penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare tahun 2013, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.²⁷

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ditinjau dari sumber data termasuk penelitian pustaka (*library research*). Teknik ini digunakan karena pada dasarnya penelitian memerlukan bahan yang bersumber dari perpustakaan. Peneliti membutuhkan buku-buku, karya ilmiah, dan berbagai literatur baik cetak maupun yang dapat diakses via internet yang terkait dengan judul dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang mana dalam penelitian ini merujuk kepada literatur terkait produk jasa perbankan syariah dan prinsip-prinsip syariah.

²⁶Yusman Alim Djasmi Maku, 'Penerapan Prinsip-Prinsip Tentang Perbankan Syariah Hubungannya Dengan Otoritas Jasa Keuangan', *Lex Crimen*, 6.1 (2017), h. 42.

²⁷Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)* Ed; revisi (Parepare; STAIN Parepare, 2013), h.30-36.

Ditinjau dari objek material yakni mengenai e-banking dan tinjauan dari sifat-sifat data maka penelitian ini termasuk penelitian jenis kualitatif non interaktif. Kualitatif non interaktif (*non interactive inquiry*) disebut juga penelitian analisis, mengadakan pengkajian berdasarkan analisis dokumen. Sesuai namanya penelitian ini tidak menghimpun data secara interaktif melalui interaksi dengan sumber data manusia, melainkan peneliti menghimpun, mengidentifikasi, menganalisis, dan mengadakan sintesis data untuk kemudian memberikan interpretasi terhadap konsep, kebijakan, peristiwa, yang secara langsung ataupun tidak langsung dapat diamati. Sumber datanya adalah dokumen-dokumen.²⁸

Pertimbangan peneliti dalam menggunakan jenis penelitian ini adalah untuk mempermudah memperoleh sumber data dan informasi sebanyak-banyaknya untuk keperluan penelitian. Dan untuk meminimalisir keterbatasan data dan informasi yang diperoleh dari sumber data manusia yang dibatasi oleh aturan new normal.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kepustakaan sekaligus membatasi penelitian guna memilih sumber data yang baik dan relevan. Pembatasan pada penelitian kepustakaan didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam hal ini “Produktivitas E-Banking Dalam Prinsip-Prinsip Syariah”

Penelitian ini difokuskan pada produk e-banking dengan melihat penerapan prinsip-prinsip syariah pada produk e-banking. Studi ini membahas tentang produk e-banking sebagai salah satu layanan yang disediakan oleh industri perbankan termasuk

²⁸As'ad Collection, “Jenis-Jenis Metode Penelitian Kualitatif”, *Blog As'ad Collection*, <http://a2dcollection.blogspot.com/2017/03/jenis-jenis-metode-penelitian-kualitatif> (8 September 2020)

perbankan syariah sehingga penerapan produk e-banking di bank syariah harus berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau tidak.

3. Sumber Data yang digunakan

Berdasarkan fokus penelitian, maka jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti.²⁹ Dalam hal ini sumber data primer yang digunakan yaitu bersumber langsung dari beberapa buku antara lain: *Bijak Ber-ebanking, Fiqih Perbankan, dan Perbankan Syariah; Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya.*

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan peraturan perundang-undangan.³⁰ Dalam hal ini sumber data sekunder didapatkan dari beberapa jurnal, artikel, skripsi terdahulu, blogspot, serta berbagai literatur lainnya yang dapat mendukung dan memperkuat data primer guna membantu peneliti dalam mengkaji penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data atau informasi, maka peneliti menggunakan studi pustaka untuk pengumpulan data. Selain itu, data pustaka tetap andal untuk menjawab persoalan-persoalan penelitiannya dikarenakan informasi atau data empirik yang

²⁹Bagong Suyanto dan Surtinah, *Metode Penelitian Sosial* (Cet.III; Jakarta: Prenada Media Group, 2007), h.55.

³⁰Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Cet.III; Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h.106.

sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain, baik berupa laporan hasil penelitian dan buku-buku yang dapat dipergunakan untuk penelitian berikutnya yang akan dilakukan.

Penelitian pustaka bukan hanya sekedar urusan membaca dan mencatat literatur atau buku-buku sebagaimana yang dipahami banyak orang selama ini yang sering disebut studi pustaka. Studi pustaka ialah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.³¹

Studi pustaka digunakan karena pada dasarnya penelitian memerlukan bahan yang bersumber dari perpustakaan sehingga peneliti memerlukan referensi ataupun data-data yang berhubungan dengan fokus penelitian yang dapat membantu peneliti dalam mengkaji dan menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan laporan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³²

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai

³¹Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), h. 3.

³²Meta Gunawan, "Teknik Analisis Data", *Blog Meta Gunawan*, <http://metagunawan.blogspot.com/2015/09/teknik-analisis-data.html> (09 September 2018).

tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing /verification*).³³

Beranjak dari pendapat di atas, maka penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga hal, yaitu:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan, dan pengabstraksian data mentah menjadi data yang bermakna. Arti kata reduksi yakni pengurangan, pemotongan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga peneliti dapat memfokuskan pengambilan data dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mempermudah peneliti membuat kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, perbandingan atau penjelasan antara kategori yang diteliti. Penyajian data yang digunakan pada data adalah dengan teks yang berbentuk naratif deskriptif, penggunaan penyajian ini akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami berdasar pada data tersebut.

³³Hendi Suhendi, *Analisi Data Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h.73.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conduction Drawing*)

Tahap penarikan kesimpulan adalah kegiatan memberikan kesimpulan terhadap data-data hasil penafsiran. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi/gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Jika hasil dari kesimpulan ini kurang kuat, maka perlu adanya verifikasi. Verifikasi yaitu menguji kebenaran, kekokohan, dan mencocokkan makna-makna yang muncul dari data.

