

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi pada era saat ini mengalami perkembangan yang pesat. Seiring dengan kemajuan teknologi yang mengglobal telah berpengaruh dalam segala aspek termasuk pada perbankan syariah.. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi manusia dan juga memberikan banyak kemudahan serta berbagai cara dalam melakukan aktifitas manusia.¹ namun hal ini tentu memberikan dampak-dampak tertentu bagi masyarakat baik dampak positif maupun dampak negative. Kemajuan teknologi walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif. Semua hal tersebut bisa terjadi tergantung siapa yang menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi pada Bank Muamalat Cabang Bone, mendapati bahwa penerapan layanan pada bank sangat membantu perbankan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat ditengah pandemi covid 19, misalnya pada aplikasi baru yang diluncurkan oleh bank muamalat yaitu Muamalat DIN, pada aplikasi ini nasabah dapat melakukan pembayaran listrik, pasca bayar, pulsa, paket data, internet, dan tv kabel, tiket pesawat, zakat, dan melakukan top up uang elektronik sekalipun seperti goopay dan ovo. Layanan ini pun sangat diminati oleh nasabah ditengah pandemic covid karena memungkinkan para nasabah untuk bertransaksi secara finansial selama 24 jam tanpa harus ke Bank.

¹Andri Anto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori Dan Praktek*, (Cet.1; Surabaya: CV Penerbit Qiara Media, 2019) h.24

Adapun beberapa hasil penelitian yang membahas tentang efektifitas penerapan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah di tengah pandemic covid 19 , sebagaimana penelitian oleh Nurul Fadhilah². Harbeis Suraone³. Yuliana Anggraeni⁴. Wahyu Putri Wulandari⁵. Emi Susanti⁶. Imran Asis⁷. Tri Nurbaiti⁸. Muhammad Faqih Abdul Aziz⁹. Neni Anggareni¹⁰. Aji Binawan Putra¹¹

² Nurul Fadhilah” *Pengaruh Layanan ATM Dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai Analisis Ekonomi Islam*”(Skripsi Institute Agama Islam Negeri Pare-Paare 2019).

³ Harbeis Suraone,”*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Yogyakarta*”(Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,2018).

⁴ Yuliana Anggraeni,”*Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dikota Semarang*” (Skripsi Universitas Dian Nus Wantoro,Semarang 2017).

⁵ Wahyu Putri Wulandari,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Atm (Automated Teller Machine) Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Syariah Ponorogo*”(Skripsi Iain Ponorogo,2018).

⁶ Emi Susanti,” *Inovasi Digital Banking Dan Kinerja Perbankan Di Indonesia*”(Skripsi Universitas Sebelas Maret 2019).

⁷ Imran Asis,”*Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Pare-Pare*”(Skripsi Institute Agama Islam Negeri Pare-Pare 2020)

⁸ Tri Nurbaiti,” *Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Studi Kasus Bank Muamalatkcp Za Pagar Alam*” (Skripsi Institute Agama Islam Negeri Metro 2020)

⁹ Muhammad Faqih Abdul Aziz,”*Analisis Mutu Dan Layanan Jasa Keuangan Syariah Dengan Metode Finansial Teknologii Studi Kasus Pada Pt.Bni Syariah Kcp Rajabasa*”(Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro 2018)

¹⁰ Neni Anggareni,”*Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*”(Skripsi Institute Agama Islam Negeri Bengkulu 2019).

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa adanya persamaan dan perbedaan dari beberapa peneliti, persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang teknologi yang terdapat di bank syariah. Namun aspek lain dari penelitian ini adalah peneliti memfokuskan evektivitas layanan teknologi pada masa pandemic covid 19,dari beberepa penelitian sebelumnya belum ditemukan penelitian yang membahas tentang evektivitas layanan berbasis teknologi pada masa pandemi covid 19.

Alasan peneliti mengangkat judul tesebut dikarenakan sesuai realita sekarang ini, karena adanya pandemi covid-19 membuat masyarakat tidak bebas berinteraksi dengan perbankan syariah,maka dari itu penelitian ini akan memberikan sunghangsi bagaimana evektivitas layanan berbasis teknologi di perbankan syariah yang dapat mempermudah masyarakat berinteraksi dengan perbankan ditengah pandemi covid-19.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah di tengah pandemi covid-19?
2. Apakah penerapan layanan teknologi pada perbankan syariah sudah efektif?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah di tengah pandemic civid 19?
 - b. Untuk mengetahui Apakah penerapan layanan teknologi pada perbankan syariah sudah efektif?
2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

¹¹ Aji Binawan Putra, ” Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan Dan Pendampingan Pada Nasabah KUR Di BRI Syariah KCP Blitar ”(Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2020)

- a. Secara ilmiah, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran dan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu keislaman pada khususnya. Selain itu, sebagai referensi dan pedoman bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian dengan bidang dan tema yang sama.
- b. Secara praktis, yakni hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangsi pemikiran dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan pembangunan masyarakat, bangsa, Negara dan agama. Serta diharapkan pula hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu panduan dalam pelaksanaan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam sebuah penelitian ini sangat penting untuk menghindari pelebaran suatu pembahasan. Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas tentang efektivitas penerapan layanan berbasis teknologi pada perbankan syariah ditengah pandemi covid 19. Adapun subjek sasaran dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Cabang Bone. Sedangkan objek penelitian ini adalah layanan berbasis teknologi .

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam skripsi ini dibagi dalam 5 bab, masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pendahuluan ini berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat peneliti, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II kajian pustaka berisi tentang kajian penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pikir dan hipotesis (jika ada).

Bab III metode penelitian berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV hasil dan pembahasan berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V penutup berisi tentang kesimpulan dan saran.