

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendampingan

1. Pengertian Pendampingan

Pendampingan bersal dari kata “Damping”. Pendampingan adalah suatu proses hubungan sosial antara pendamping dengan korban dalam bentuk pemberian kemudahan untuk memecahkan masalah. Orang yang melakukan pendampingan biasanya disebut dengan pendamping. Sedangkan yang memperoleh pendampingan disebut dengan klien.¹ Pendampingan atau lebih di kenal dengan istilah *mentorship*. *Mentorship* berakar kata dari mentor dalam kamus besar bahasa Indonesia memiliki makna pembimbing atau pengasuh. Secara istilah, pendampingan dijelaskan dalam buku karya Genro Salim yang berjudul *Effective Coaching* dalam Tri Astuti *and* Muh Anis, ia memberikan makna pendampingan atau mentoring sebagai sebuah aktivitas bimbingan dari seseorang yang sudah sangat

¹ Lela Wahyudiarti, ‘Pelaksanaan Program Pendampingan Terhadap Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Di Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan (BKPP) Kabupaten Semarang)’ (Ejournal Fkip Uny, 2012).

menguasai hal-hal tertentu dan membagikan ilmunya kepada orang yang membutuhkannya.²

Karjono dalam Aji Binawan Putra mengatakan, bahwa pendampingan adalah suatu strategi (cara mencapai tujuan) dimana hubungan antara pendampingan dengan yang di dampingi adalah hubungan dialogis (saling mengisi) diantara dua subjek. Diawali dengan memahami realitas masyarakat dan memperbaharui kualitas realitas kerah yang lebih baik.³

Pendampingan menurut KBBI dalam Hendi Sastra Putra adalah proses, cara, perbuatan mendampingi atau mendampingi. Pengertian pendampingan atau lebih dikenal dengan istilah *mentorship*. Mentoring biasanya melibatkan bimbingan dari seseorang individu yang lebih berpengalaman atau senior, mentoring menimbulkan hubungan pendampingan jangka panjang antara mentee dan mentor, mentor akan diharapkan untuk mengetahui jawaban atas tugas yang dilakukan oleh mentee.⁴

² Tri Astuti and Muh Anis, 'Pendampingan TKA/TPA AL-Jihad Pada Anak Dini Dalam Meningkatkan Nilai-Nilai Keagamaan Dengan Menggunakan Beberapa Metode Pembelajar Di Desa Muara Kec. Tonra Kab. Bone', *INKAMKU: Journal of Community Service*, 1.2 (2023), 35–43.

³ 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), h. 23.

⁴ Hendi Sastra Putra, 'Peranan Rumah Singgah Al Maun Dalam Memberikan Pendampingan Anak Terlantar Di Kota Bengkulu', *Al Ijarah: Jurnal Pemerintahan Dan Politik Islam*, 5.1 (2020), 20–28 (h. 25).

Pendampingan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dan dapat bermakna pembinaan, pengajaran, pengarahan dalam kelompok yang lebih berkonotasi pada menguasai, mengendalikan, dan mengontrol. Kata pendampingan lebih bermakna pada kebersamaan, kesejajaran, samping menyamping, dan karenanya kedudukan antara pendamping dengan yang didampingi (masyarakat) adalah sederajat, sehingga tidak ada di kotomi antara atasan dan bawahan.⁵

Jadi dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pendampingan adalah suatu kegiatan untuk membantu individu atau kelompok yang didampingi untuk memecahkan masalah yang dihadapi agar dapat hidup mandiri dan berperan dalam masyarakat. Pendamping hanya berperan memfasilitasi bersama-sama individu atau kelompok dalam memecahkan masalah. Peran antara pendamping dengan yang didampingi adalah sederajat jadi dalam pelaksanaannya tidak ada istilah atasan maupun bawahan.

2. Peran Pendampingan

Peran pendamping umumnya mencakup empat beberapa peran utama, yaitu:

- a. Fasilitator, merupakan peran yang berkaitan dengan pemberian motivasi, kesempatan dan dukungan bagi

⁵ BPKB Jawa Timur, '*Modul Pendampingan*', Surabaya, BPKB, 2001.

masyarakat. Beberapa tugas yang berkaitan dengan peran ini antara lain menjadi model, melakukan mediasi dan negosiasi, memberi dukungan, pengorganisasian dan pemanfaatan sumber.

- b. Pendidikan, pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta bertukar gagasan dengan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang di dampingi. Beberapa tugas yang berkaitan dengan peran pendidik seperti membangkitkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi, melakukan konfrontasi, menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat.
- c. Perwakilan masyarakat, peran ini dilakukan dalam kaitannya dengan interaksi antara pendamping dengan lembaga-lembaga eksternal atas nama dan demi kepentingan masyarakat dempingannya.
- d. Peran teknis, mengacu pada aplikasi ketrampilan yang bersifat praktis. Pendamping dituntut tidak hanya mampu menjadi “menejer perubahan” yang mengorganisasikan kelompok, melainkan pula mampu melaksanakan tugas-tugas teknis sesuai dengan berbagai ketrampilan dasar, seperti : melakukan analisis social, mengelola dinamika kelompok, menjalin relasi, bernegosiasi,

berkomunikasi, memberi konsultasi, dan mencari serta mengatur sumber dana.⁶

3. Tujuan Pendampingan

- a. Memastikan bahwa perubahan yang konkret terjadi di lingkungan tersebut.
- b. Memungkinkan orang-orang yang diajak bekerja untuk menggabungkan dalam menangani masalah.⁷

Sebuah kelompok perlu didampingi karena mereka merasa tidak mampu mengatasi permasalahan secara sendirian dan pendamping adalah mendampingi kelompok. Dikatakan mendampingi karena yang melakukan kegiatan pemecahan masalah itu bukan pendamping. Pendamping hanya berperan untuk memfasilitasi bagaimana pemecahan masalah secara bersama-sama dengan masyarakat, mulai dari tahap mengidentifikasi permasalahan, mencari alternatif pemecahan masalah sampai pada implementasinya. Dalam upaya pemecahan masalah, peran pendampingan hanya sebatas pada memberikan alternatif-alternatif yang dapat diimplementasikan. Dan kelompok pendamping dapat memilih alternatif mana yang sesuai untuk diambil.

⁶ Andi Nu Graha, 'Pengembangan Masyarakat Pembangunan Melalui Pendampingan Sosial Dalam Konsep Pemberdayaan Di Bidang Ekonomi', *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5.2 (2009), 117–26 (h. 121).

⁷ Endah Setianingsih, 'Peran Pendampingan Dan Pembinaan Badan Usaha Milik Desa Sebagai Penggerak Ekonomi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Sambitan Kecamatan Pakel' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung, 2019), h. 21-22

Pendamping perannya hanya sebatas memberikan pencerahan berpikir berdasarkan hubungan sebab akibat yang logis, artinya kelompok pendampingan disadarkan bahwa setiap alternatif yang diambil senantiasa ada konsekuensinya.⁸

B. Pendampingan Masyarakat

Pendampingan atau pemberdayaan masyarakat adalah proses pembangunan sumber daya manusia atau masyarakat itu sendiri dalam bentuk penggalian kemampuan pribadi, kreatifitas, kemampuan dan daya pikir serta tindakan yang lebih baik dari waktu sebelumnya. Pemberdayaan masyarakat sangat penting dan merupakan hal yang wajib untuk dilakukan mengingat pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang demikian pesatnya akan sangat mempengaruhi kemampuan setiap individu memenuhi kebutuhan hidupnya.⁹

C. Literasi

1. Pengertian Literasi

Literasi merupakan proses yang kompleks yang melibatkan pembangunan pengetahuan sebelumnya, budaya, dan pengalaman untuk mengembangkan

⁸ Setianingsih.

⁹ Dwi Iriani Margayaningsih, 'Peran Masyarakat Dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Di Desa', *Publiciana*, 11.1 (2018), 72–88.

pengetahuan baru dan pemahaman yang lebih dalam. Istilah literasi di definisikan sebagai kemampuan memahami simbol-simbol bahasa atau kemampuan keaksaraan. Literasi adalah istilah umum yang merujuk kepada seperangkat kemampuan dan keterampilan individu dalam membaca, menulis, berbicara, menghitung dan memecahkan masalah pada tingkat keahlian tertentu yang di perlukan dalam kehidupan sehari-hari.¹⁰

Dapat disimpulkan bahwasanya literasi ialah pengetahuan, wawasan atau keterampilan seseorang dalam memahami sesuatu.

2. Tujuan Literasi

- a. Tingkat pemahaman seseorang dalam mengambil kesimpulan dari informasi yang di terima menjadi lebih baik
- b. Membantu orang berpikir secara kritis,dengan tidak mudah terlalu cepat bereaksi
- c. Membantu meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan cara membaca

¹⁰ Putri Nuraini, Mufti Hasan Alfani, and Zulfadli Hamzah, 'Literasi Produk Perbankan Syariah Bagi Guru Pondok Pesantren Di Kota Pekanbaru', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 4.1 (2020), 317–25 (h. 319).

- d. Membantu menumbuhkan serta mengembangkan nilai budi pekerti yang baik dalam diri seseorang.¹¹

D. Mobile Banking

1. Pengertian Mobile Banking

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang tidak terlepas dari kegiatan manusia khususnya dalam kegiatan perekonomian. Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan pengertian bank syariah ialah lembaga keuangan atau perbankan yang kegiatan operasional dan produknya di kembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis.¹² Adapun layanan inovasi dari pihak Bank Syariah ialah *Mobile Banking*.

Mobile Banking merupakan suatu layanan inovasi yang di tawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui ponsel

¹¹ Brigita Manik, Wildan Khairul Umam *and others*, 'Taman Baca Dan Belajar "Ransel Buku" Sebagai Aksi Nyata Menumbuhkan Kecintaan Anak Pada Buku Dan Kegiatan Literasi', *Journal of Student Research*, 1.1 (2023), 141–58 (h. 143-144).

¹² Khairiah Elwardah, 'Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Dalam Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Pt. Bprs Muamalat Harkat Sukaraja)', *Jurnal Baabu Al-Ilmi: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4.1 (2019), 75–88.

atau *smartphone*. Layanan *Mobile Banking* bank syariah adalah pengembangan dari 2 bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *SMS banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara *internet Banking* dan *Mobile Banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet.¹³

Layanan *Mobile Banking* digunakan dengan perangkat *smartphone* dengan sistem operasi berbasis android serta *windows*. Nasabah Bank Syariah dapat menggunakan layanan *Mobile Banking* setelah mengunduh aplikasi *Mobile banking*.

2. Tujuan *Mobile Banking*

Melalui adanya *handphone* dan layanan *Mobile Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handpone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *Mobile Banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah moderen dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk

¹³ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Deepublish, 2018). h. 76

berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Serta layanan *Mobile Banking* bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain.¹⁴

3. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking*

a. Kelebihan *Mobile Banking*

1) Bagi Nasabah

- a) Nasabah dapat mengakses jasa-jasa yang tersedia di bank kapanpun dan dimanapun.
- b) Nasabah dapat mengetahui apabila telah terjadi penarikan uang di rekening
- c) Memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara *online*
- d) Layanan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu, tenaga juga biaya

2) Bagi Bank

- a) Dapat mengurangi biaya pengurusan terhadap nasabah
- b) Strategi yang kompetitif untuk memberikan *value added* kepada nasabah

b. Kekurangan *Mobile Banking*

- 1) Hanya dapat di gunakan pada provider tertentu

¹⁴Nely Zahara, 'Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta (Factors Affecting Customer Satisfaction in Utilizing *Mobile Banking* Service of Sharia Bank in Yogyakarta)', 2018.

- 2) Kecepatan data/jaringan wilayah terdapat limit transaksi perhari
- 3) Jenis OS *handpone*¹⁵

4. Pengenalan Aplikasi *Mobile Banking* syariah

Pada aplikasi android BSI *Mobile* terdapat beberapa menu dan fitur sebagai berikut:

- a. Menu *Home* atau beranda, yaitu menu utama dan tampilan utama aplikasi. Menu *Home* berisi beberapa main menu diantaranya:
 - 1) Fitur kotak masuk berisi Info, Resi dan QRIS
 - 2) Fitur QR rekening berisi Kode, Nama Bank, Nama Pemilik dan No. Rekening
 - 3) Info rekening: berisi layanan Informasi Saldo, Daftar Mutasi, Informasi Portofolio, Daftar Transaksi Terjadwal dan Registrasi Notifikasi
 - 4) Transfer: berisi layanan Transfer antara rekening BSI, Transfer ke Bank lain, QRIS, dan BI Fast
 - 5) Bayar: berisi layanan PLN Postpaid, PLN Non Taglis, Telpon/HP/telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet atau TV Kabel, e-Commerce, Berbagi-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan

¹⁵ Silvia Dwi Rama Dina, 'Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia, KC Bengkulu Panorama)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), h. 34-35.

Negara(MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB)

- 6) Beli: berisi layanan Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money, Paket Data, TOP UP, Streaming Video dan Musik, Aqiqah, SBN, Kartu Debit OTP, Voucher Google Play
- 7) Layanan islami: berisi layanan Juz Amma per ayat, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator Qurban
- 8) Berbagi Ziswaf: berisi layanan Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Jadi Berkah.id, Kalkulator Zakat, Kitab Bisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, BAZNAZ, Fidyah
- 9) E-Mas berisi layanan e-Mas dan gadai emas
- 10) Favorit: berisi layanan mengenai pembelian, pembayaran dan transfer favorit nasabah
- 11) Tarik tunai: berisi layanan ATM BSI dan Indomaret sebagai pilihan tempat untuk menarik uang secara tunai.
- 12) Buka rekening: berisi layanan Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy wadiah, Tabungan Auto Save, dan Deposito

- 13) TOP UP eWallet: berisi layanan e-Money, Link Aja, Layanan Syariah Link Aja, Go-Pay, Paytren, OVO, Shopee Pay, DANA
- 14) E-commerce: berisi layanan Buka Lapak, Toko Pedia, Shoope, Doku, BUMDes, Bhinneka
- 15) Transaksi terjadwal: berisi layanan transaksi yang memiliki jadwal rutin
- 16) Keyboard: berisi layanan pengecekan mutasi rekening dan informasi saldo dengan cukup satu kali klik
- 17) Pembiayaan: berisi layanan mitra guna yang hanya bisa di akses pada jam kerja
- b. Menu waktu sholat berisi tampilan jadwal sholat sesuai lokasi dan tanggal saat ini, juga berisi dua fitur yaitu lokasi masjid dan arah kiblat
 - c. Menu QRIS yaitu fitur pemindaan kode QRIS menggunakan foto kode batang QRIS berbentuk persegi yang digunakan untuk transaksi pembayaran instan
 - d. Menu ATM dan cabang berisi lokasi ATM dan cabang BSI terdekat dari lokasi nasabah
 - e. Menu Costumer Care berisi fitur hubungi bank syariah Indonesia call 14040, daftar dan

- f. pelaporan masalah transaksi, dan chat aisyah (asisten interaksi bank syariah indonesia)
- g. Menu pengaturan: terdapat beberapa pilihan main menu diantaranya aktivasi, minta kode aktivasi ulang, personalisasi rekening, pengaturan kata sandii, ubah pin, ubah bahasa, email, pengaturan menuku, tentang aplikasi dan keluar.¹⁶



¹⁶ Nur Jamilah Ambo, 'Fitur Literasi Keuangan Syariah Untuk Layanan Digital Bank Syariah Indonesia Mobile', *Sipakainge: Inovasi Penelitian, Karya Ilmiah, Dan Pengembangan (Islamic Science)*, 1.1 (2023), 1-7 (h. 3-4).