

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang diiringi dengan tumbuhnya minat masyarakat untuk mengetahui segala bentuk aktivitas perbankan ini makin menggembirakan. Aspek yang berkembang dalam dunia perbankan adalah jumlah produk yang ditawarkan semakin beragam, dan pelayanan yang bagus serta ditunjang dengan inovasi teknologi modern. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Perbankan sudah dianggap sebagai suatu kebutuhan, dan mitra dalam menjalankan bisnis, sehingga masyarakat memiliki banyak pilihan untuk transaksi keuangan dan investasi dengan cepat dan tepat.²

Perbankan juga merupakan darahnya bisnis tak terbantahkan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan yang nantinya akan meningkatkan jumlah nasabah. Indonesia sebagai negara dengan penduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* positif dari tahun ke tahun yang tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah Pada 1 Februari 2021 menjadi

² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) , hal. 3.

penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah (Bank Mandiri, BNI, BRI) yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukannya. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.³

Minat berkaitan dengan sikap dari pengguna. Minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Menurut Jogiyanto untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi, dapat diketahui menggunakan konsep model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM), yaitu merupakan suatu model penerimaan system teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al (1989) berdasarkan model TRA (*Theory of Reasoned Action*). Teori ini digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan

³ Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, "Minat Individu terhadap Penggunaan Internet Banking". Jurnal ilmiah mahasiswa FEB. Vol. 1 No 2, 2017. Hal. 7.

teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi mudah dan berguna untuk dirinya. Jadi, semakin tinggi teknologi informasi yang dimiliki dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.⁴

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Package Radio Service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *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. Maka *mobile banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindah bukuan sesama BSI, transfer antar bank, info saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi. Dengan kata lain *mobile banking* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah dengan sarana telepon seluler yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke banknya.

Mobile banking mempunyai beberapa kelebihan salah satu diantaranya yaitu dengan adanya aplikasi *mobile banking* nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses, dimanapun dan kapanpun seperti cek saldo, transfer antar bank maupun kesesama bank, melakukan pembelian maupun pembayaran dan transaksi lainnya. Selain itu, layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien.

⁴ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hal. 111.

Sejak diluncurkannya aplikasi *mobile banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking* harus terjamin keamanannya.⁵

Sebagaimana hasil wawancara yang pernah saya lakukan dengan Ratna Della Ashari selaku *cusomer service* di salah satu Bank Syariah Indonesia area Kediri. Dia mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *mobile banking* mampu memudahkan nasabah melakukan transaksi transfer, cek saldo, pembayaran *e-commerce*, BPJS, *top up e-wallet* tanpa harus jauh-jauh datang ke ATM. Dan juga masih banyak fitur-fitur Islami lain yang terdapat di aplikasi *mobile banking* BSI. Tetapi pada saat ini masih banyak nasabah yang belum memiliki aplikasi *mobile banking* serta menggunakan aplikasi tersebut. Dan juga sudah memiliki aplikasinya tetapi tidak digunakan hanya kalangan usia muda yang banyak menggunakan atau sudah melakukan transaksi di aplikasi *mobile banking* BSI.

Pendapat lain juga disampaikan oleh nasabah BSI yang mengaku memiliki aplikasi *mobile banking* tetapi tidak digunakan karena tidak bisa menggunakannya karena kurangnya pemahaman dan juga tidak ada yang memberitahunya ketika menggunakan aplikasi itu. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Retno Diah Palupi selaku nasabah BSI. Ketika mengaktivasi aplikasi *mobile banking* sebenarnya bisa dilakukan sendiri

⁵ *Ibid.*, hal. 167.

dengan memasukkan nomor rekening tabungan dan PIN ATM saja, tetapi ternyata aktivasi harus melalui *customer service*. Karena itu dia berpikiran bahwa itu terlalu sulit dan merasa aplikasi itu tidak penting maka dia tidak menggunakan aplikasi *mobile banking* di *handphone* milik pribadinya.⁶

Sebenarnya jika nasabah memahami semua tentang aplikasi *mobile banking*, nasabah akan mendapatkan dampak positif yang mana memudahkan dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dia membutuhkan tanpa harus jauh-jauh datang ke bank. Dari keterangan ini maka pihak BSI memberikan bimbingan dan juga membantu nasabah yang belum paham dan belum memiliki aplikasi *mobile banking* untuk segera paham dan memiliki aplikasi *mobile banking* BSI. Sekaligus *customer service* akan sekaligus membantu proses aktivasi *mobile banking* di *smartphone* nya masing-masing.

Berdasarkan keterangan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa masih banyak nasabah yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking*. Pada umumnya alasan nasabah tidak menggunakan *mobile banking* adalah nasabah tidak paham apa itu *mobile banking* dan tidak bisa menggunakan untuk transaksi serta ketika akan mendownload aplikasi *mobile banking* tidak memiliki kuota yang cukup. Hal ini merupakan kesempatan Bank untuk mengenalkan bagaimana cara penggunaan *mobile banking* dengan baik dan benar. Harapannya setelah masyarakat mengenal akan penggunaan *mobile banking*, nasabah bisa bertransaksi melalui *smartphonenya* tanpa harus datang jauh-jauh ke bank ataupun ke ATM.

⁶ Wawancara dengan Ratna Della Ashari selaku (*customer service* BSI KC Kediri Hassanudin), pada tanggal 22 September 2021.

Pada masa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking (m-banking)*. Produk *mobile banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* Bank Syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi Bank Syariah sebelumnya yaitu *SMS banking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat smart phone seperti apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android dan *ios mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan maupun dipedesaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.⁷

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain; informasi saldo dan mutasi rekening; pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain; pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain; dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.⁸

⁷ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 79.

⁸ *Ibid.*, hal. 78.

Semenjak adanya pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, semua aktivitas yang semula dilakukan secara tatap muka (berinteraksi langsung) sekarang menjadi zaman yang serba *online*. Dengan keadaan serba *online* seperti ini, BSI terus mengembangkan teknologi informasi guna menguatkan akses digital banking demi memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan pada nasabah walaupun semua transaksi dilakukan secara *online*. Dalam hal ini, akses *digital banking* yang ditingkatkan adalah dengan meningkatkan produk yang sudah ada melalui layanan *integrasi* dari *internet banking* dan *mobile banking*. Keduanya merupakan Aplikasi berbasis *online* andalan dari Bank BSI, yang kini ditingkatkan lagi dengan menggabungkan keduanya dan dikembangkan menjadi BSI *mobile banking*. Secara tidak langsung, hal ini juga berpengaruh terhadap bagaimana kualitas pelayanan dari aktivitas transaksi perbankan yang serba *online* ini, dan setelah nasabah melakukan transaksi di *mobile banking* nasabah juga langsung mendapat struk *online* yang nantinya bisa digunakan untuk bukti transfer ataupun bukti pembayaran lainnya. Jadi dengan dilengkapi fitur-fitur tersebut nasabah bisa puas di setiap transaksi ataupun aktivitas yang dilakukan secara *online* ini.

Mobile banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan *internet banking* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transactional internet banking*. *Informational internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada

nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi. Arti istilah *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *mobile banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Arti istilah *SMS banking* merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.⁹

Tabel 1.1
Data Nasabah yang Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin (Ex BRIS)

No	Tahun	Jumlah
1	2019	1200
2	2020	1720
3	2021	2087
	Total	5007

Sumber: Data dari Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin.

Dari Tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan yang terjadi di dua tahun terakhir ini sangat banyak minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin yang telah menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI, dan pada tahun 2021 ketepatan saat Bank Syariah Indonesia melakukan migrasi sistem yang mengakibatkan banyaknya nasabah yang melakukan aktivasi dan menggunakan *mobile banking* tersebut.

⁹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal. 110.

Alasan peneliti dalam menyusun skripsi menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena pada penelitian deskriptif kualitatif berfokus kepada fenomena yang sedalam-dalamnya dengan menggunakan data yang sudah di dapatkan peneliti sebelumnya dan penelitian ini tidak berfokus pada angka dan numerik, namun lebih berfokus pada fenomena dan pendapat para ahli yang kemudian peneliti kumpulkan dan dikembangkan menjadi hasil dari penelitian ini. Sehingga penelitian kualitatif bersifat lebih tidak terstruktur dibandingkan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif, dikarenakan yang diteliti oleh peneliti merupakan sebuah fenomena dan di dukung oleh pendapat para ahli. Maka penelitian yang lebih tepat digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Berdasarkan hal-hal dan latar belakang tersebut, maka dianggap penting untuk dilakukan sebuah penelitian. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“Analisis Minat Nasabah pada Aplikasi *Mobile Banking* BSI terhadap Keamanan dan Kemudahan dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin.”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BSI di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin?

2. Bagaimana tingkat keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BSI di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin.
2. Untuk menganalisa tingkat keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti untuk menghindari ketidakterarahan pembahasan, yaitu mengenai perlunya menumbuhkan minat nasabah pada aplikasi *mobile banking* BSI terhadap keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin sesuai dengan tinjauan prinsip Islam.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek, yaitu:

1. Manfaat secara Teoristis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan mengenai analisis minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dan juga keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile*

banking BSI. Baik untuk nasabah maupun untuk pihak perbankan itu sendiri yang diukur dari kualitas layanan yang ada di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat secara Praktis

a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran mengenai analisis perlunya menumbuhkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI terhadap keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Peneliti

Pembuatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai referensi serta menambah wawasan pengembangan penelitian untuk peneliti yang akan datang.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesamaan dalam menginterpretasi istilah-istilah dalam penelitian ini serta memahami pokok uraian, maka peneliti mengemukakan pengertian dari judul “Analisis Minat Nasabah pada Aplikasi *Mobile Banking* BSI terhadap Keamanan dan Kemudahan dalam Bertransaksi.”

1. Penegasan Istilah Konseptual

a. Analisis merupakan kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa

guna memiliki struktur bahasa secara mendalam.

- b. *Mobile banking* adalah salah satu fasilitas *e-channel* perbankan yang berupa aplikasi handphone dengan sistem android atau IOS. Biaya mengaksesnya disesuaikan dengan kuota internet. Aplikasi *mobile banking* ini bisa nasabah instal secara langsung melalui *handphone* (telepon seluler). Aktivasi layanan ini bisa dilakukan di mesin ATM dan juga langsung datang ke *customer service* pada bank yang bersangkutan. Dalam melakukan transaksi *financial*, bank akan menyediakan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh nasabah¹⁰
- c. *Mobile banking (m-Banking)* merupakan suatu layanan perbankan berbasis *mobile phone* atau *handphone* (HP). *M-banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *mobile banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti *handphone*.¹¹

2. Penegasan Istilah Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Dari penjelasan di atas dapat ditarik pengertian bahwa *mobile banking* dapat memberikan dampak yang sangat positif bagi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, dan dengan adanya

¹⁰ Nia Kurnia, *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto), hal. 22.

¹¹ Irfan Nurahmadi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), hal. 13.

fasilias pelayanan *mobile banking* BSI juga dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan pedoman penulisan skripsi 2018 UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, peneliti membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku panduan skripsi. Adapun sistematika penulisan terbagi menjadi 3 bagian utama, yaitu:

1. Bagian awal, berisi tentang halaman sampul depan, sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian utama (inti), terdiri dari enam bab dan masing-masing bab mempunyai beberapa sub-bab yang memiliki penjabaran masing-masing, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang gambaran umum isi skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori yang digunakan sebagai alat analisa dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari tujuh sub bab yaitu definisi minat, keamanan, kemudahan, *mobile banking*, nasabah, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, penentuan subjek dan objek penelitian, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Bab ini berisi paparan data yang berkaitan dengan informasi yang menggambarkan tempat penelitian dan temuan penelitian yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian.

BAB V Pembahasan

Bab ini berisi pembahasan tentang hasil penelitian terhadap temuan-temuan yang telah dikemukakan di dalam BAB IV.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi berbagai pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.

3. Bagian akhir, berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validasi penulisan skripsi, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.