

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Terciptanya perbankan yang berbasis syariah yang berada di Indonesia berawal oleh adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang ada sejak tahun 1991. Dalam tahun 1998 pihak pemerintah dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) melaksanakan penyempurnaan dengan tegas untuk memberikan penjelasan bahwa ada beberapa sistem perbankan pada Indonesia seperti pada perbankan berdasarkan konvensional serta sistem dengan perbankan syariah<sup>1</sup>. Pengembangan perbankan dengan basis syariah di Indonesia berpotensi besar dengan adanya jumlah penduduk muslim yang besar, prospek ekonomi, adanya sumber daya alam yang melimpah. Namun bank syariah di Indonesia tidak mendapatkan kemajuan yang pesat dan tidak memiliki eksistensi yang baik<sup>2</sup>.

Pada akhir tahun 2020 pemerintah melalui Menteri BUMN memberikan pengumuman mengenai merger (penggabungan) 3 bank berbasis syariah yakni BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri sehingga tercipta Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan yang dilakukan memiliki tujuan menstabilkan perekonomian dalam masa COVID-19 dan menjadi bank syariah terbaik dalam pasar global<sup>3</sup>. Terciptanya sistem perbankan syariah juga menciptakan inovasi dalam aktivitas keuangannya untuk mengikuti perkembangan zaman.

Perkembangan zaman di Indonesia diikuti dengan adanya digitalisasi yang semakin meningkat dari kalangan masyarakat, peran teknologi yang meningkat memudahkan untuk memperoleh informasi dan melakukan komunikasi. Manfaat lain yang di dapat seperti memudahkan pekerjaan di berbagai bidang dalam kehidupan masyarakat sehari-hari<sup>4</sup>. Digitalisasi mampu mengubah gaya hidup

---

<sup>1</sup> Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 1101–6.

<sup>2</sup> Sultan Antus Nasruddin Mohammad and Olla Triana Agilga, "Analisis Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Pendekatan Masalah Mursalah," *Tasyri': Journal of Islamic Law* 1, no. 2 (2022): 319–50.

<sup>3</sup> Ika Atikah, Maimunah Maimunah, and Fuad Zainuddin, "Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara," *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 8, no. 2 (2021): 515–32.

<sup>4</sup> Nurul Azizah Aunillah Devy and Khusnul Fikriyah, "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro," *JIKEM* 2, no. 1 (2022): 1386–98.

masyarakat di dukung dengan budaya serta lingkungan yang dapat memengaruhi masyarakat pada saat ini. Digitalisasi yang ada mampu memberikan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berada di Indonesia. Pada bidang perbankan juga diperlukan digitalisasi untuk menciptakan loyalitas terhadap customer. Perbankan di Indonesia mengalami inovasi dengan terciptanya mobile banking yang dapat digunakan oleh customer<sup>5</sup>.

Mobile banking adalah salah satu layanan keuangan yang di dapatkan secara langsung melalui jaringan dalam seluler dengan menggunakan smartpone. Sistem bank dengan mobile banking sudah berkembang dengan pelayanan customer dalam melakukan transaksi keuangan seperti informasi saldo, pembayaran, transfer, dan pemberitahuan<sup>6</sup>. Pada Bank Syariah Indonesia menciptakan mobile banking yang dinamakan BSI Mobile.

Terciptanya BSI Mobile dilakukan untuk memenuhi kebutuhan customer yang pada saat ini dianggap lebih praktis dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan peningkatan layanan yang optimal menjadikan kualitas BSI Mobile meningkat manfaat yang didapatkan untuk customer sebagai kemudahan saat menjalankan transaksi dengan bantuan operasional bank sehingga tercipta keefektifan dan lebih efisien<sup>7</sup>.

Fitur yang ada dalam BSI Mobile merupakan persaingan sebagai ciri khas dalam membedakan produk BSI Mobile dengan yang lainnya<sup>8</sup>. Adanya berbagai fungsi seperti adanya fingerprint pada saat akan melakukan transaksi lebih memudahkan pengguna BSI Mobile untuk melakukan transaksi. Fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh customer menjadikan BSI Mobile memiliki keunggulan dari mobile banking lain. Berbagai fitur yang tersedia semestinya dapat dimaksimalkan oleh customer untuk digunakan

---

<sup>5</sup> Dhita Lutfiah and Ahmad Amin Dalimunte, "Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Medan Pulo Brayan," *Journal of Indonesian Management (JIM)* 2, no. 2 (2022): 205–12.

<sup>6</sup> Fajar Sodik, Alifia Nur Zaida, and Khusnul Zulmiati, "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB," *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no. 1 (2022): 35–53.

<sup>7</sup> Muhammad Vadly Azhar Lubis, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Skripsi* 1, no. 1 (2021): 1–165.

<sup>8</sup> Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Islamic Sciences, Sumenep* 1 (2022): 70–89.

sebagai sarana transaksi. Namun banyak kendala yang dihadapi oleh customer secara langsung dalam menggunakan BSI Mobile seperti halnya kemampuan customer dalam menggunakan teknologi dan jaringan yang sulit untuk digunakan pada waktu tertentu<sup>9</sup>. Dalam menggunakan BSI Mobile customer telah memutuskan untuk menggunakan namun pengambilan keputusan oleh customer disebabkan oleh beberapa faktor pendukung.

Penggunaan BSI Mobile dilakukan dengan adanya kualitas yang baik dari sumber daya manusia. Kualitas menjadi prioritas utama sebagai aktivitas pendidikan tinggi. Peningkatan kualitas yang terjadi dalam lingkup perguruan tinggi sangat diperlukan dengan tujuan menjadi pembaharuan dan menaikkan kualitas pada sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia dalam lingkungan perguruan tinggi diikuti oleh adanya dosen yang kompeten dalam melakukan pembaharuan untuk mahasiswa dan adanya mahasiswa yang dapat berinovasi secara terus menerus.

Mahasiswa dalam digitalisasi memiliki karakteristik dan sikap yang berbeda dalam menyikapi adanya digitalisasi. Oleh karena itu perguruan tinggi memiliki wewenang sehingga bisa memberikan ruang yang berbentuk pendidikan karakter dengan dapat merancang sesuai berdasarkan karakter yang sesuai pada telah ada dalam individu dari mahasiswa. Internalisasi dalam karakter yang sesuai dapat dialihkan dengan adanya pembelajaran, layanan pada bidang akademik serta macam-macam kegiatan kemahasiswaan yang dapat dimanfaatkan dengan baik. Dengan demikian, pendidik beserta dengan tenaga bidang kependidikan mempunyai peran yang penting pada proses pembentukan karakter oleh mahasiswa. Peran dalam hal ini merupakan salah satu cara guna memberikan gambaran terhadap mahasiswa sebagai bagian dari implementasi nilai-nilai yang ada pada karakter berdasarkan dengan kehidupan. Pendidik serta tenaga bidang kependidikan memiliki kewajiban untuk bisa menjadi gambaran untuk mahasiswa pada penerapan nilai-nilai yang sudah ada<sup>10</sup>. Selain dari lingkungan pendidikan, pembentukan karakter juga di pengaruhi oleh lingkungan keluarga serta masyarakat menjadi lingkungan yang dominan dalam membentuk serta memengaruhi karakter yang ada pada setiap orang, seperti

---

<sup>9</sup> M Dayyan, Nurjanah, and U D A Bestari, "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa," *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 7 (2022): 191–206.

<sup>10</sup> Irene Evi Krismawati, "Pembentukan Karakter Mahasiswa Milenial Di Era Revolusi Industri 4.0," *Jurnal REINHA* 11 (2019): 65–72.

halnya mahasiswa. Masyarakat adalah lingkungan yang ada mahasiswa didalamnya sehingga dapat memiliki pengaruh kepada pembentukan serta pengembangan karakter oleh mahasiswa.

Digitalisasi yang ada memiliki banyak kelemahan, seperti berbagai tantangan yang dihadapi perbankan di Indonesia berbasis layanan berbasis digital banking, serta evaluasi uji coba layanan perbankan digital Bank Indonesia (BI) berbasis sistem informasi di bank, ketersediaan beberapa jaringan yang tidak mendukung, dan pendidikan bagi pelanggan, dan perlindungan bagi pelanggan. Selain beberapa tantangan terkait digital Bank Indonesia, berdasarkan praktik digital yang ada, perbankan dinilai menghadapi berbagai macam kendala yang mengganggu perkembangan ekonomi digital di bidang perbankan syariah, misalnya infrastruktur pada jaringan dinilai menjadi kurang luas sehingga tidak dapat diakses oleh semua pelanggan. . Kurangnya minat masyarakat di Indonesia untuk melakukan aktivitas dengan ekonomi berbasis digital, hanya 35% masyarakat di Indonesia yang melakukan transaksi digital untuk transaksi keuangan. Kontribusi bisnis di sektor digital dinilai rendah terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Berbagai tantangan digital di bidang ekonomi dengan perkembangan bisnis di bidang perbankan maupun di bidang keamanan. Semakin canggihnya teknologi di bidang keamanan dibarengi dengan semakin canggihnya teknologi pencurian di bidang digital. Kejahatan yang paling sering terjadi adalah pencurian identitas atau bisa dikatakan phishing. Phishing adalah pencurian data penting milik orang lain seperti nama lengkap, alamat tempat tinggal nasabah, dan nomor telepon yang digunakan untuk membobol rekening yang didaftarkan oleh nasabah. Hal ini dilakukan bagi pengguna yang memiliki sikap tanggung jawab, dengan munculnya tindak kriminal berupa berbagai ancaman hack website hingga pencurian data perusahaan, banyak penipuan berkedok bisnis berbasis online<sup>11</sup>.

Berdasarkan dengan fakta yang ada di lapangan pernyataan dari 10 responden yang menggunakan BSI Mobile menyatakan bahwa sebagian dari pertanyaan yang telah dijawab secara langsung pada saat wawancara mayoritas menyetujui pertanyaan mengetahui BSI Mobile melalui lingkungan sosial, serta 9 responden menyetujui adanya penggunaan BSI Mobile untuk kepentingan pribadi hal ini

---

<sup>11</sup> Abdus Salam Dz., "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan," *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2018): 63.

berbanding terbalik dengan adanya jawaban pada pertanyaan termotivasi untuk merekomendasikan aplikasi BSI Mobile terhadap orang lain dengan adanya jawaban tidak setuju oleh para responden pada saat melakukan wawancara secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya jawaban dari beberapa pertanyaan namun terdapat perbandingan yang berbeda antara jawaban satu dengan jawaban yang lainnya. Oleh karena itu adanya penelitian sebagai bahan untuk meneliti adanya keputusan pada customer dalam keputusan dalam bertransaksi melalui BSI Mobile<sup>12</sup>. Berdasarkan dengan hasil survey awal yang dilakukan sebagai bahan observasi dapat dilampirkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Kompilasi Hasil Survey Awal**

No	Item Pertanyaan	Hasil Survey		
		Setuju	Tidak Setuju	Total Responden
1.	Update aplikasi BSI Mobile dilakukan sesuai dengan budaya dan mengikuti keinginan	5	5	10
2.	Mengetahui BSI Mobile dari lingkungan sosial	10	0	10
3.	Penggunaan BSI Mobile untuk kepentingan pribadi	9	1	10
4.	Penggunaan pribadi BSI Mobile dilakukan secara rutin perminggu	3	7	10
5.	Termotivasi untuk merekomendasikan aplikasi BSI Mobile kepada orang lain <sup>13</sup>	0	10	10

Dengan adanya jawaban dari narasumber dengan mendapatkan hasil bahwa dari 10 responden yang sudah di wawancara dalam keputusan sebagai customer di pengaruhi oleh beberapa variabel yang sesuai dengan teori seperti teori budaya,

<sup>12</sup> Elok Yuhana and Dkk, "Hasil Survey Dan Wawancara" (Kudus: Desember, 2022).

<sup>13</sup> Elok Yuhana et al., "Wawancara Oleh Penulis" (Kudus: Wawancara, n.d.).

sosial, pribadi, dan psikologi namun banyak yang ada dari narasumber yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak sesuai berdasarkan teori dan dalam teori dengan fakta survey tidak sepenuhnya memiliki keselarasan. Dorongan menjadi customer dari narasumber di dasarkan oleh beberapa faktor lain dan dalam survey menyatakan bahwa keputusan menjadi customer memengaruhi tingkat penggunaan transaksi dalam menggunakan BSI Mobile.

Pentingnya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari jalur keputusan customer terhadap transaksi yang dilakukan customer dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Dengan adanya BSI Mobile menjadikan pengaruh sangat besar kepada masyarakat karena sebelumnya menggunakan transaksi secara langsung dengan tatap muka. BSI Mobile memiliki pengaruh yang besar sebab adanya kemudahan dalam melakukan transaksi oleh customer. Sebelum adanya BSI Mobile customer harus datang ke bank ataupun ATM untuk melakukan transaksi namun sekarang transaksi dapat dilakukan secara mudah melalui smarthphone dengan tujuan menghemat dan memudahkan customer.

Kotler mengemukakan bahwa pengambilan keputusan oleh customer di pengaruhi oleh faktor budaya yang berarti kelas sosial, faktor sosial yang berarti kelompok acuan, faktor pribadi yang berarti usia ataupun gaya hidup, dan faktor psikologi yang berarti persepsi maupun motivasi<sup>14</sup>. Teori yang dikemukakan oleh Kotler ini tidak sesuai dengan penelitian lain yang menyebutkan faktor yang berbeda berdasarkan penelitian yang sudah dijalankan oleh beberapa peneliti ada.

Penelitian yang dikemukakan oleh Umi Khoiriyah<sup>15</sup> mendapatkan hasil bahwa kepercayaan, keamanan, dan kemudahan tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa yang menjadi faktor pengambilan keputusan oleh customer adalah minat. Minat menjadi berpengaruh terhadap pengambilan keputusan karena adanya minat yang tinggi pada customer sehingga customer memiliki keputusan dalam menggunakan BSI Mobile. Adanya kepercayaan, keamanan, kemudahan yang tidak memiliki pengaruh disebabkan oleh

---

<sup>14</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ed. Bambang Sarwiji and Benyamin Molan, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2013).

<sup>15</sup> Umami Khoiriyah and Purnama Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2522–35.

responden dengan usia dari kalangan muda yang menggunakan BSI Mobile tanpa memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Penelitian dilakukan oleh Nurul Devy<sup>16</sup> mendapatkan hasil bahwa yang memengaruhi pengambilan keputusan oleh customer adalah faktor promosi dan kualitas layanan. Faktor promosi dan kualitas layanan memengaruhi sebanyak 63,7% sedangkan 36,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi promosi dan semakin meningkat kualitas pada pelayanan yang di tawarkan terhadap customer, maka menciptakan semakin tinggi keputusan customer untuk menggunakan layanan BSI Mobile.

Dengan adanya survey yang sudah dilakukan sebagai bahan observasi awal mendapatkan hasil bahwa hanya beberapa faktor yang menjadi pengaruh keputusan customer dalam menggunakan BSI Mobile. Hasil observasi dan teori tidak sesuai berdasarkan fakta yang berada dalam lapangan serta dalam observasi yang sudah dilakukan memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan. Sebab adanya ketidaksesuaian antara teori, fakta dan penelitian terdahulu menjadikan masalah bahwa teori yang disebutkan tidak memiliki kesesuaian berdasarkan fakta pada lapangan dengan banyaknya latar belakang serta banyaknya karakteristik yang berbeda pada setiap individu menjadikan teori yang tidak sesuai dengan yang ada di lapangan.

Berdasarkan dengan adanya permasalahan serta teori yang ada maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengambilan Keputusan Customer Dalam Bertransaksi Melalui BSI Mobile di Lingkungan Mahasiswa IAIN Kudus”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan adanya latar belakang yang telah disusun maka peneliti dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya berpengaruh secara signifikan terhadap transaksi customer melalui BSI Mobile?
2. Apakah sosial berpengaruh secara signifikan terhadap transaksi customer melalui BSI Mobile?

---

<sup>16</sup> Devy and Fikriyah, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro.”

3. Apakah pribadi berpengaruh secara signifikan terhadap transaksi customer melalui BSI Mobile?
4. Apakah psikologi berpengaruh secara signifikan terhadap transaksi customer melalui BSI Mobile?
5. Apakah terdapat pengaruh budaya, sosial, pribadi, psikologi secara simultan terhadap keputusan bertransaksi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan adanya rumusan yang telah disusun maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya terhadap pengambilan keputusan customer dalam bertransaksi melalui BSI Mobile
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosial terhadap pengambilan keputusan customer dalam bertransaksi melalui BSI Mobile
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pribadi terhadap pengambilan keputusan customer dalam bertransaksi melalui BSI Mobile
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh psikologi terhadap pengambilan keputusan customer dalam bertransaksi melalui BSI Mobile
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya, sosial, pribadi, psikologi terhadap keputusan bertransaksi melalui BSI Mobile.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya tujuan penelitian yang telah disusun, maka dapat disusun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bermanfaat guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penelitian bagi mahasiswa perbankan syariah.
  - b. Berguna sebagai referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut dengan tema yang sama.
  - c. Bermanfaat guna sumber informasi atau referensi, serta tambahan literatur untuk penelitian yang berkaitan dengan topik pada penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi institusi, temuan studi ini dapat bermanfaat bagi perbankan syariah yang ingin meningkatkan kuantitas pengguna BSI Mobile pada kalangan mahasiswa.



## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan gambaran secara menyeluruh yang digunakan untuk penulisan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan memberikan bagian yang saling berkaitan untuk memperoleh hasil dengan sistematis. Berikut adalah sistematika penulisan yang disusun:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan adalah gambaran secara umum masalah yang akan diteliti dengan adanya perbedaan antara teori dan juga fakta yang ada. Dalam pendahuluan terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori merupakan bagian tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam landasan teori berisi deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan bagian tentang metode/cara/langkah-langkah untuk melaksanakan operasional penelitian. Dalam metode penelitian berisi jenis dan pendekatan, setting penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian berisi tentang gambaran obyek penelitian dan analisis data (uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis).

### **BAB V : PENUTUP**

Penutup berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.