

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Era digitalisasi yang saat ini perkembangannya tidak dapat dipungkiri melaju cepat, terutama pemanfaatan teknologi berupa informasi, pendidikan, budaya dan lainnya. Hal tersebut menjadikan semakin banyak masyarakat yang mengadopsi kecanggihan sebuah teknologi.¹ Masyarakat Indonesia patut bergembira dengan hadirnya komputer dalam kehidupan manusia dan perkembangan internet dalam saat yang sama. Mengingat pentingnya peran internet dalam menyediakan layanan dan produk, maka dunia perbankan saat ini lebih banyak menggunakan internet untuk memberikan layanan yang lebih baik.² Inovasi teknologi layanan perbankan ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan minat transaksi nasabah. Peningkatan pesat terjadi pada bulan Maret 2020 sebesar 320% dan terus meningkat menjadi 480% pada bulan April 2020.³

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) penggunaan transaksi digital meningkat tajam seiring dengan peralihan perilaku nasabah yang mengadopsi layanan

¹ Moh. Dendy Irawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui *Mobile Banking* Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Area Surabaya Kota," (Tugas Akhir, Universitas Airlangga Surabaya, 2020), 2.

² Ali Rostami et al., "The Impact of E-Service Quality on the Improvement of the Level of Communication with Customers of Bank Melli Branches in South Tehran Affairs Office," *Procedia Economics and Finance* 36, No. 16 (2016): 448–55, [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30063-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30063-6).

³ Husen Miftahudin, "Penggunaan Layanan Perbankan Digital Meningkat Pesat," Medcom, 23 Juli 2020, <https://www.medcom.id/ekonomi/keuangan/nN90mejK-penggunaan-layanan-perbankan-digital-meningkat-pesat>.

perbankan secara virtual ditambah adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat meminimalisir mobilitas di luar rumah. Virus Corona pertama kali menyerang Wuhan, China dimana terdapat pasar hewan yang menjual daging binatang yang tak lazim dikonsumsi seperti kelelawar, ular, dan tikus. Virus tersebut diduga dibawa kelelawar yang dikonsumsi manusia dan terjadi mutasi virus hingga terjadi penularan. Penularannya terjadi begitu cepat menyerang berbagai Negara di dunia, hingga WHO menetapkan Covid-19 sebagai pandemi. Hal tersebut mengakibatkan aktivitas masyarakat di keramaian dan di luar rumah harus diminimalisir untuk mencegah percepatan Covid-19. Sehingga berimbas pada kegiatan perbankan yang semestinya harus datang ke kantor perbankan untuk memproses keperluan nasabah menjadi terhambat.

Metode konvensional atau manual dinilai kurang efektif dan efisien, karena apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus ke bank dan mengantri untuk dilayani. Perubahan layanan ke arah modern ini dilakukan agar operasional kegiatan berlangsung efisien dan pemberian layanan kepada nasabah dapat dirasakan berkualitas. Layanan perbankan digital merupakan jasa perbankan berupa pelayanan yang menggunakan bantuan digitalisasi media oleh pihak bank dan/atau dilakukan secara mandiri oleh pengguna layanan tersebut. Sehingga calon nasabah dan/atau nasabah bank tidak hanya mendapatkan informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, transaksi bank dan menutup rekening tetapi juga berhak mendapatkan informasi dan memperoleh layanan selain produk bank, termasuk investasi, konsultasi keuangan (*financial advisory*), transaksi *e-commerce* serta kebutuhan perbankan nasabah lainnya.⁴

⁴ “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum”
OJK, diakses pada 03 November, 2020.

Digitalisasi yang saat ini terjadi menuntut untuk menghasilkan kinerja dan pelayanan perbankan yang profesional, karena maraknya instansi perbankan di Indonesia sudah mulai berinovasi dengan transformasi layanan digital tersebut.⁵ Transformasi layanan digital berpotensi untuk berkembang lebih jauh daripada yang ada saat ini, tidak hanya tentang produk sebelumnya yang diubah menjadi sistem digital namun, dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan perilaku yang terjadi di masyarakat yaitu dalam mentransformasi pola pikir dan solusi dari metode konvensional kearah virtual.⁶

Beberapa perbankan telah memanfaatkan teknologi atau digital banking antara lain yaitu *internet banking* dan *mobile banking*. Hal ini membuktikan bahwa setiap perusahaan perbankan memiliki strategi inovasi bisnis untuk menambah pangsa pasar dan mempertahankan nasabah untuk bersaing di dunia perbankan saat ini. *Internet banking* adalah salah satu bentuk saluran perbankan untuk bertransaksi melalui media elektronik yang tersambung jaringan internet dan agar memperoleh informasi yang diinginkan penggunanya.⁷ Inovasi lainnya yang dimanfaatkan bank adalah layanan *mobile banking* yaitu salah satu bentuk saluran perbankan, ditawarkan bank kepada penggunanya untuk memfasilitasi kegiatan perbankan agar memberi

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>.

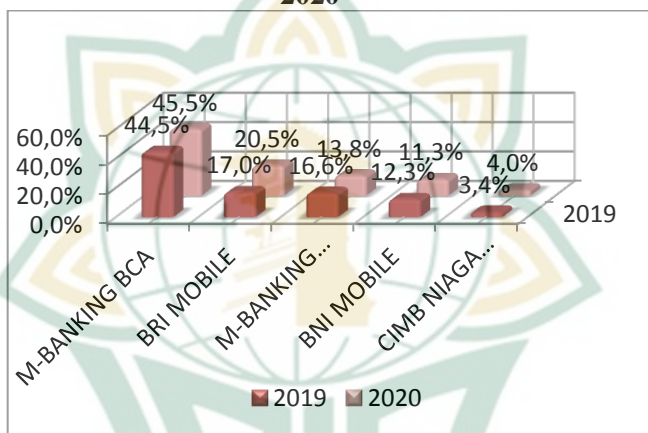
⁵ Indria Stevani Kiling, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada PT . BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado),” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4, no.5 (2016): 522–30.

⁶ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasasi Bank terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan,” *Jurnal Ilmiah Inovator*, (2018): 15.

⁷ Indria Stevani, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Kunci ...”, 523-524.

kemudahan dan kelancaran. *M-Banking* begitulah sebutannya, dapat digunakan dengan mudah jika didukung oleh ponsel dan internet. Berikut ini perusahaan perbankan Indonesia yang meraih penghargaan *Top Brand Mobile Banking* pada 2019-2020 :

Grafik 1.1
Top Brand Award Mobile Banking Service Tahun 2019-2020



Sumber : www.topbrand-award.com/, 2020

Keberagaman layanan pada *mobile banking* meliputi transaksi keuangan, transaksi non keuangan, transfer, cek saldo dan pembayaran tagihan, dan layanan lainnya.⁸ Setiap perusahaan perbankan memiliki inovasi yang berbeda-beda dalam mengembangkan *mobile banking service*. Tepat pada tanggal 15 Desember 2019, PT Bank Syariah Mandiri berinovasi dengan memberikan layanan virtual buka rekening online (*burekol*) yang artinya dimanapun dan kapanpun calon nasabah berada dapat

⁸ Hairunnisa, dkk., “Pengaruh Mobile Banking Service dan Digital Marketing terhadap Consumer Loyalty Melalui Brand Trust pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Cibinong,” *Jurnal Ekobisman* 5, no. 1 (2020): 72.

membuat rekening baru hanya dari *smartphone* tidak perlu antri di kantor perbankan. Layanan virtual ini cukup mudah karena hanya dengan mengunduh aplikasi Mandiri Syariah Mobile (MSM) dan melengkapi data diri secara online, nasabah sudah dapat melakukan transaksi termasuk tarik tunai tanpa kartu.⁹ Tercatat 1,2 juta pengguna layanan virtual Mandiri Syariah Mobile (MSM) dengan transaksi 15,87 juta dengan nilai transaksi sebesar Rp 16,4 triliun terhitung hingga Mei 2020. Pembukaan rekening online ini hanya memakan waktu 10 menit, setelah itu rekening sudah bisa dimanfaatkan untuk transaksi seperti pembuatan rekening pada umumnya.¹⁰

Munculnya layanan burekol merupakan bukti kecanggihan teknologi perbankan saat ini. Pada umumnya transaksi yang dilakukan masyarakat yaitu dengan datang ke kantor perbankan, melengkapi berbagai data yang diminta, berbaris antri untuk dipanggil, kemudian bertransaksi secara langsung bersama teller bank. Rangkaian pola transaksi manual tersebut memerlukan waktu yang tidak sedikit serta dirasa kurang efektif dan praktis. Sehingga pihak perbankan menghadirkan layanan burekol agar nasabah terbantu dengan kemudahan yang diberikan sehingga mengurangi mobilitas masyarakat di luar rumah yang merupakan upaya menurunkan tingkat penyebaran Covid-19.

Salah satu bank yang telah bertransformasi ke arah digitalisasi dan mengembangkan *mobile banking service* adalah PT Bank Syariah Mandiri, Tbk (kini dalam

⁹ “Buka Rekening Online” Mandiri Syariah, diakses pada 04 November, 2020. <https://www.mandirisyahiah.co.id/layanan-nasabah/Buka-Rekening-Online>.

¹⁰ Sylke Febrina Laucereno, “Layanan Digital Bank Tumbuh Pesat di Tengah Pandemi”, Detik Finance, diakses pada 12 Januari, 2021, <https://finance.detik.com/moneter/d-5059110/layanan-digital-bank-tumbuh-pesat-di-tengah-pandemi>.

proses integrasi merger bank menjadi PT Bank Syariah Indonesia). Tren digitalisasi di dunia perbankan turut diakui Bank Syariah Mandiri, terbukti peningkatan penggunaan *mobile banking* terjadi sebesar 25% terhitung pada Mei 2020 dengan capaian transaksi lebih dari 450 miliar.¹¹ Pada tanggal 01 Februari 2021, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah melakukan penggabungan yang secara langsung diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Aktivitas perbankan masih berjalan di cabang bank asal selama periode integrasi yang dilaksanakan tahap demi tahap mulai tanggal 01 Februari hingga 31 Oktober 2021. Setelah proses integrasi secara keseluruhan aktivitas nasabah akan dimigrasi ke Bank Syariah Indonesia yang aktif per 01 November 2021.¹²

Minat bertransaksi calon nasabah dan/atau nasabah bank akan meningkat seiring kemudahan transaksi yang diharapkan terwujud. Pada umumnya, layanan virtual memberikan akses yang cepat, mudah, murah, nyaman, aman, fleksibel dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.¹³ Instansi perbankan pun juga mendapatkan kemudahan dari adanya penerapan layanan virtual tersebut. Pihak perbankan tidak perlu melayani nasabah secara tatap muka, informasi dan pelayanan secara otomatis terjadi, sehingga dapat melayani nasabah secara cepat, serta biaya yang dikeluarkan jauh

¹¹ Reynas Abdila, "Mandiri Syariah Catat Pengguna Mobile Banking Meningkat 25 Persen" 20 Mei, 2020. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2020/05/20/mandiri-syariah-catat-pengguna-mobile-banking-meningkat-25-persen>.

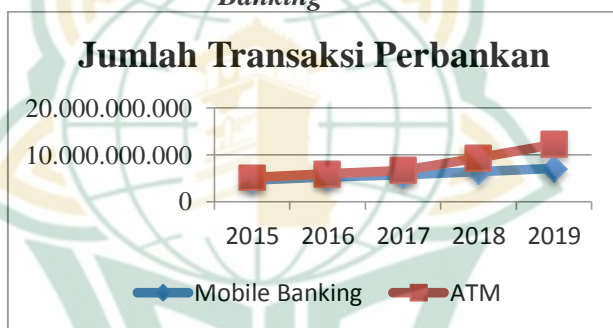
¹² Mandiri Syariah, Perubahan Layanan, <https://mandirisyariah.co.id/mip/02.html>, diakses pada tanggal 12 Februari 2021, pukul 08.44 WIB.

¹³ Hairunnisa, dkk., "Pengaruh Mobile Banking Service dan Digital Marketing ...", 72.

lebih murah dibandingkan harus membuat mesin *Automated Teller Machine (ATM)* atau membuka kantor cabang baru.¹⁴

Namun, sampai saat ini penggunaan ATM masih tinggi apabila dibandingkan dengan penggunaan *mobile banking*, padahal keunggulan *mobile banking* sangat memanjakan nasabah tetapi tidak mengurangi penggunaan ATM yang masih tinggi Di bawah ini grafik penggunaan ATM dan *mobile banking*:

Grafik 1.2
Data Satuan Transaksi Pengguna ATM dan Mobile Banking



Sumber : www.bi.go.id/, 2020

Berdasarkan grafik di atas membuktikan kenyataan dibalik kemudahan yang ditawarkan oleh *mobile banking* ternyata nasabah masih saja mengalami kenaikan akses ATM. Hal tersebut dikarenakan dalam penggunaan layanan *mobile banking* terdapat beberapa kekurangan, antara lain aspek keamanan dari *cybercrime*, transaksi bergantung dengan jaringan internet, tidak ada kerangka hukum yang melindungi keberadaan layanan *mobile banking*, dan sebagainya.¹⁵ Hal tersebut pun berimbas pada layanan virtual yang

¹⁴ Indria Stevani, dkk., “Analisis Faktor-Faktor Kunci ...”, 524.

¹⁵ Hairunnisa, dkk., “Pengaruh Mobile Banking Service dan Digital Marketing ...”, 72.

terdapat di dalam aplikasi *mobile banking* tersebut misalnya layanan buka rekening online yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*” menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *online banking*. Sedangkan variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *online banking*. Menurut Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan E-Money pada Bank BRI Lamongan*” menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan produk e-money. Variabel persepsi manfaat juga dinyatakan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-money. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI)*” menyebutkan bahwa variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking, sedangkan variabel persepsi manfaat, keamanan dan ketersediaan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking.

Dalam penelitian ini akan meneliti salah satu layanan virtual yang ada di dalam aplikasi *mobile*

banking, yaitu layanan buka rekening online (burekol). Layanan buka rekening online dari perusahaan perbankan syariah terbesar saat ini, BSI. Kantor cabang BSI di Kudus merupakan kantor induk bank sebelumnya yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Sehingga memiliki tiga kantor cabang yang semuanya bertempat di Jalan Ahmad Yani, Kudus. Selain itu, pembayaran uang kuliah yang dapat dibayarkan melalui BSI membuat banyak mahasiswa di beberapa perguruan tinggi melakukan transaksi di kantor cabang perbankan tersebut. Akhirnya menimbulkan antrian dan memicu keramaian yang sangat dikhawatirkan di saat pandemi Covid-19 seperti ini. Tidak semua mahasiswa yang bertransaksi merupakan nasabah BSI.

Berdasarkan uraian di atas terdapat penelitian yang hasilnya berbeda dan muncul permasalahan eksistensi penggunaan layanan *mobile banking* yang didalamnya terdapat layanan virtual burekol tersebut masih di bawah penggunaan ATM padahal dalam keadaan pandemi Covid-19 sekalipun. Sehingga, peneliti ingin mengungkapkannya dalam sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening Online BSI terhadap Minat Transaksi Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Bersumber pada adanya keberadaan masalah sebagaimana pada uraian sebelumnya, di bawah ini pokok masalah yang perlu dibahas dan dikaji meliputi:

1. Apakah kemanfaatan layanan virtual buka rekening online (burekol) Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus?
2. Apakah keamanan layanan virtual buka rekening online (burekol) Bank Syariah Indonesia

berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus?

3. Apakah kemudahan penggunaan layanan buka rekening online (burekol) Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus?
4. Bagaimana keabsahan akad pada transaksi layanan perbankan yang dilakukan secara online?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berlandaskan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kemanfaatan layanan virtual buka rekening online (burekol) Bank Syariah Indonesia terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh keamanan layanan virtual burekol Bank Syariah Indonesia terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kemudahan penggunaan layanan buka rekening online (burekol) Bank Syariah Indonesia terhadap minat transaksi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi yang telah ada, sehingga dapat memberikan wawasan bagi semua pihak khususnya yang berkaitan dengan minat bertransaksi nasabah dengan adanya inovasi layanan perbankan yang disediakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk penulis, riset ini sungguh bermanfaat sebab dapat membagikan pengetahuan serta

keahlian baru dalam dunia perbankan yang nantinya diperlukan sebagai pembelajaran sesuai bidang keilmuan penulis.

- b. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan hasil riset ini mampu dimanfaatkan agar pertumbuhan transaksi nasabah semakin meningkat dengan tersedianya informasi yang tersaji dalam penelitian ini.
- c. Bagi pemerintah yang berwenang, diharapkan dengan hasil riset ini mampu dijadikan sebagai materi evaluasi mengenai keberadaan payung hukum RUU Informasi dan Tranksaksi Elektronik.
- d. Bagi akademisi, hasil riset ini dimaksudkan agar mampu mengembangkan pemahaman dan pelajaran baru serta mampu jadi referensi riset berikutnya.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran sistematis dari skripsi ini yang secara garis besar berhubungan di tiap babnya, penulisan yang sesuai prosedur yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori *Technology Acceptance Models*, minat transaksi, kemanfaatan, keamanan dan kemudahan penggunaan, bank syariah, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang metode penelitian yang terdiri dari

jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis data dalam penelitian yang dibahas sebelumnya, saran yang berkaitan dan penutup.

