

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk Allah SWT yang diciptakan dalam bentuk yang paling baik sesuai dengan hakikat wujud manusia dalam kehidupan di dunia, yakni melaksanakan tugas kekhilafahan dalam kerangka pengabdian kepada sang mahapencipta Allah SWT. Sebagai khalifah di muka bumi, manusia diberi amanah untuk memberdayakan seisi alam raya dengan sebaik-baik mungkin demi kesejahteraan seluruh makhluk.¹ Allah SWT menciptakan manusia sebagai makhluk sosial yang masing-masing saling membutuhkan satu sama lain, supaya mereka tolong-menolong, tukar-menukar keperluan dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dengan jalan jual beli, sewa-menyewa, bercocok tanam, atau perusahaan yang lain-lain, baik dalam urusan kepentingan sendiri maupun umum.²

¹ Ir. H. Adiwarmanto Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Islam* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017).h.3.

² H. Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2019).h.278.

Jual beli adalah menukar suatu barang dengan barang yang lain dengan cara tertentu (akad). Pada zaman dahulu manusia melakukan transaksi jual beli dengan cara barter. Barter adalah suatu bentuk transaksi jual beli dengan cara setiap pihak penjual dan pembeli menyerahkan barang yang berbeda dengan ekuivalen nilai yang sama tanpa ada arus uang tunai.³ Beberapa kendala yang sering dialami sistem barter dalam melakukan penukaran antara lain yaitu, sulit menemukan orang yang mau menukarkan barangnya yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, sulit menentukan nilai barang yang akan ditukarkan terhadap barang yang diinginkan, sulit menemukan orang yang mau menukarkan barangnya dengan jasa yang dimiliki atau sebaliknya, dan sulit untuk menemukan kebutuhan yang mau ditukarkan pada saat yang cepat sesuai dengan keinginan.⁴ Untuk mengatasi segala kendala yang ada, para ahli mencari sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat tukar yang lebih efisien dan efektif. Alat tukar tersebut yang kita kenal dengan nama “uang” seperti sekarang ini.

³ Eddie Rinaldy, Denny Ikhlas, Ardha Utama, *Perdagangan Internasional*, (Jakarta: PT Bumi Askara, 2018), h. 59.

⁴ Dr. Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h.13.

Uang digunakan sebagai alat pertukaran (*barter*) yang biasa disebut pembayaran transaksi jual beli atas barang dan jasa. Uang adalah standar kegunaan yang terdapat pada barang dan jasa.⁵ Karena itu uang didefinisikan sebagai suatu alat ukur untuk mengukur barang dan tenaga. Harga adalah standar untuk barang, sedangkan upah adalah standar untuk jasa. Biasanya uang disimpan dengan berbagai macam cara yaitu dengan menyimpan sendiri atau bisa disimpan di instansi (*bank*).

Bank merupakan lembaga keuangan suatu negara yang didirikan untuk mengelolah keuangan seperti menghimpun, mengelola, dan mengatur seluruh hal berkaitan dengan keuangan.⁶ Bank menghimpun uang masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian bank menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar tingkat hidup masyarakat meningkat. Ada empat macam bank di Indonesia, yaitu bank sentral, bank umum, bank perkreditan rakyat, dan

⁵ Dr. Kasmir, "Uang Dalam Ekonomi Islam," *Jurnal Al-Buhuts* 10 (2014).

⁶ Rosyda, *Gramedia.com*, "Pengertian Bank: Fungsi, dan Jenis-jenis Bank di Indonesia", < <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-bank/> > [Diakses, 3 Januari 2023]

bank syariah. Bank yang menerima simpanan hanya bank umum dan bank syariah.⁷

Pada 16 Desember 2020 akta penggabungan 3 (tiga) bank, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi BSI (Bank Syariah Indonesia). Pada tanggal 1 Januari 2021 Bank Syariah Indonesia diresmikan langsung oleh Ir. H. Joko Widodo di Istana Negara. Menurut laporan tahunan 2021 jumlah rekening DPK sebesar 21.374.779 dengan pembiayaan 1.142.469 dan jumlah nasabah DPK sebesar 17.966.481 dengan pembiayaan 951.829.⁸ PT Bank Syariah Indonesia menghadirkan fitur tarik tunai tanpa kartu ATM dan *outlet Indomaret* di seluruh Indonesia hanya dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* untuk mempermudah dan memberi manfaat bagi masyarakat dalam bertansaksi melalui *online* dengan efektif dan efisien tanpa harus mengantri untuk bertransaksi dalam menarik dan mengirimkan uang.⁹

⁷ Gianfranco W Setyo. *Macam-macam Bank di Indonesia*, Bimbingan Alumni UI, 9 Agustus 2021.

⁸ PT Bank Syariah Indonesia, "Laporan Tahunan" 2021, <https://ir.bankbsi.co.id/financial_reports.html> [Diakses, 28 April 2022]

⁹ Ady Muladi, 'Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)', (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin. 2021), h.3.

Meski aplikasi *Mobile Banking* memberikan banyak manfaat bagi nasabah, aplikasi *Mobile Banking* juga memiliki resiko yang harus diperhatikan. Sebab, adanya pihak-pihak yang dengan sengaja menyalahgunakan fasilitas layanan *Mobile Banking* seperti melakukan kejahatan dunia nyata atau *cyber crime*, penipuan, dan bahkan pembobolan rekening.¹⁰ sehingga munculah keraguan keamanan yang sudah mendaftarkan biodata, kartu kredit setelah melakukan pendaftaran di *Mobile Banking*.

Ditemukan permasalahan yang tercantum di kolom komentar *play store* tentang aplikasi BSI *Mobile*, salah satunya atas nama Dedy Agus Setiawan yang berkomentar pada tanggal 5 November 2022 yang memberikan bintang satu pada aplikasi BSI *Mobile*, dengan isi komentar “maaf, terus terang aplikasinya ribet, mau transaksi alurnya bertele-tele. Mau buka aplikasi jadi males. Terbaru ini masalah aktivasi di hp baru proses scan wajah gak bisa-bisa, mana bug berkali-kali. Saran aja, perusahaan sebesar gini gak perlulah memanipulasi rating, cukup perbaiki pelayanan BSI Mobilnya. Nyusahin nasabah

¹⁰ Zaizinul Ummah, ‘Pneggelolaan Manajemen Risiko Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Purwodadi, (2019, Mei 15)’ (Skripsi, Universitas Walisongo. 2019), h.3.

soalnya”¹¹ Dari pernyataan tersebut, nasabah mengalami kesusahan dalam bertransaksi yang terlalu berbelit dan sering terjadinya *buffering* pada aplikasi BSI *Mobile*.

Tidak hanya ditemukan penilaian negatif, tetapi terdapat pula komentar positif yang tercantum di dalam kolom komentar *play store* tentang aplikasi BSI *Mobile* salah satunya yaitu dari, Sylvia Barina yang berkomentar pada tanggal 4 November 2022 yang memberi rating bintang lima pada aplikasi BSI *Mobile*. Ia berkomentar “Saya pengguna baru aplikasi BSI *Mobile*. Membuat rekening baru lewat aplikasi dan semuanya berjalan dengan lancar, begitupun permintaan kartu debit yang dialamatkan ke rumah. Semuanya ok, tapi untuk mengaktifkan kartu memang harus datang langsung ke bank (sekalian ambil buku tabungan). Awalnya memang ada beberapa fitur di hp saya yang tidak mendukung beberapa format BSI *Mobile*, tetapi setelah diupdate keterangan beberapa format yang tidak bisa berjalan di hp saya sudah hilang. Sejauh ini oke..”¹². Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan nasabah cukup merasa puas dengan

¹¹ Dedy Agus Setiawan, Dikutip Dari Komentar Aplikasi BSI *Mobile* Di *Play Store* Pada Tanggal 23 November 2022 Jam 9:54 WIB

¹² Sylvia Barina, Dikutip Dari Komentar Aplikasi BSI *Mobile* Di *Play Store* Pada Tanggal 23 November 2022 Jam 12:14 WIB

pelayanan aplikasi BSI *Mobile*, walaupun ada fitur yang tidak mendukung, tetapi setelah di update format yang tidak bisa berjalan itu hilang. Sebagian besar isi komentar tentang aplikasi BSI *Mobile* di *play store* banyak sekali komentar negatif yang mengajukan berbagai kendala dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Dari beberapa masalah yang ada diatas menimbulkan pertanyaan bagi peneliti bagaimana tingkat efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul “Analisis Pengukuran Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Panorama Bengkulu)”.

B. Batasan Masalah

Sebelum membahas terlalu dalam dipenelitian ini, maka terlebih dahulu peneliti mendefinisikan dari kata yang terdapat dalam judul penelitian ini dimana bertujuan untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman yang ada pada judul diatas. Variabel yang bekerja dalam penelitian ini adalah variabel

efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* yang diukur dari beberapa indikator yaitu:

1. Aspek Pemahaman Nasabah
2. Aspek Tepat Sasaran
3. Aspek Tepat Waktu
4. Pencapaian Tujuan
5. Perubahan Nyata

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, bagaimana tingkat persentase efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, KC Panorama Bengkulu)?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Panorama Bengkulu).

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Bank Syariah,

Dapat digunakan sebagai referensi untuk melaksanakan evaluasi sistem dan tata kelola yang baik pada layanan transaksi *Mobile Banking*.

b. Bagi Publik,

Hasil penelitian ini diharapkan nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *Mobile Banking* guna mempermudah transaksi perbankan sehari-hari.

c. Bagi Peneliti,

Dapat menambah pengetahuan tentang efektivitas *Mobile Banking* khususnya tentang efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di tahun 2022.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dilakukan oleh Ady Muladi pada tanggal 27 Agustus 2021, dengan judul “*Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi)*” Instrumen penelitian yang digunakan yakni *observasi*, angket (kuesioner) dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis persentase dari distribusi data dan interpretasi. Hasil penelitian persentase yakni indikator pemahaman nasabah diperoleh sebesar 84,4%, indikator tepat sasaran diperoleh sebesar 80%, indikator tepat waktu diperoleh sebesar 85,44%, indikator pencapaian tujuan diperoleh sebesar 84,15%, indikator perubahan nyata diperoleh sebesar 84,26%, dan secara rekapitulasi menunjukkan bahwa tingkat persentase efektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuhan nasabah di era *pandemic* Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi) diperoleh

sebesar 83,91% yang interpretasinya tergolong efektif.¹³

Persamaan penelitian Ady Muladi dengan penelitian penulis adalah sama-sama menganalisis pengukuran eektivitas sistem layanan *Mobile Banking* dalam merespon kebutuh nasabah dan sama-sama meneliti bank syariah indonesia dengan menggunakan metode deskriptif serta mengumpulkan data melalui penyebaran kuisisioner pada nasabah pengguna mobile banking bank syariah indonesia. Adapun perbedaan pada penelitian Ady Muladi dengan penelitian penulis adalah penelitian Ady Muladi hanya terfokus pada saat pandemi Covid 19 saja.

2. Penelitian dilakukan oleh Priyango Karunia Rahman dan Lussiana ETP pada tanggal 1 Juli 2021, dengan judul “*Analisis Tingkat Eektivitas Sistem Informasi Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan tahap analisis, design, implementasi, dan

¹³ Ady Muladi, ‘Eektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)’, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin. 2021)

pengujian. Analisis data dengan melakukan pengambilan data melalui wawancara dan observasi serta perhitungan sampel. Hasil dari penelitian tersebut Gambaran efektivitas ecampus IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan empat kriteria yaitu functionality, Reliability, Usability dan Efficiency. dengan hasil akhir menyatakan cukup efektif bagi mahasiswa yang menggunakan aplikasi *ecampus* IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.¹⁴

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Priyango Karunia Rahman Lussiana ETP dengan penulis adalah sama-sama menganalisis tingkat eektivitas dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun perbedaan penelitian Priyango Karunia Rahman dengan penulis yaitu penulis menganalisis sistem layanan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian Priyango Karunia Rahman meneliti sistem informasi akademik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Qorina Dzulfi Rizkiani dan Ssudjana pada Juni 2022 dengan

¹⁴ Priyango Karunia Rahman, Lussiana ETP, 'Analisis Eektivitas Sistem Informasi Akademik IAIN Syariah Abdurrahman Siddik Bangka Belitung', : Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan,7(2021)

judul “*Pengukuran Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem OSS di Terpadu Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Garut menggunakan lima variabel dari Model *Delone & McLean* teori keberhasilan sistem, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan bersih manfaat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel acak sederhana digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini yang terdiri dari 100 pengguna sistem OSS. Sumber data penelitian merupakan data primer yang berasal dari kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Metode Square (PLS)* menggunakan perangkat lunak *SmartPLS 3.3.9*. Hasilnya mengungkapkan bahwa kualitas dari informasi dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel pengguna kepuasan

kemudian terbukti memiliki dampak positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.¹⁵

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Qorina Dzulfi Rizkiani dan Sudjana dengan penulis adalah sama-sama mengukur eektivitas sistem layanan, dan pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner dengan 100 responden. Adapun perbedaan dari penelitian Qorina Dzulfi Rizkiani dan Sudjana dengan penulis yaitu peneliti menganalisis sistem layanan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian Qorina Dzulfi Rizkiani dan Sudjana meneliti sistem layanan perizinan berusaha online.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Laily Tamimi Farhiyah dan Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP yang di *published* pada tanggal 26 April 2017 dengan judul “*Evektivitas Sistem Informasi Layanan Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway (SIMANEIS) di Rumah Salit Umum Daerah Sidoarjo*”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal

¹⁵ Qorina Dzulfi Rizkiani, Sudjana, ‘Pengukuran Eektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut’, : Indonesia Accounting Research Journal, 2.3 (2022)

Emergency SMS Gateway di RSUD Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 75 orang dari populasi 305 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah purposive sampling. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan berupa pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Hasil penelitian efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway di RSUD Sidoarjo dapat dilihat dari perhitungan sub variabel dengan rincian skor *System Quality* 84,53%, *Information Quality* 82,35%, *Service Quality* 83,87%, *Use* 80%, *User Satisfaction* 82,38% dan *Net Benefits* 85,47%. Berdasarkan hasil presentase nilai responden tersebut jumlah skor variabel yang didapatkan adalah sebesar 83,28%. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi layanan Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway di RSUD Sidoarjo dapat dinyatakan sangat efektif.¹⁶

¹⁶Laily Tamimi Farhiyah, Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP,

Persamaan penelitian Laily Tamimi Farhiyah dan Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP dengan penulis adalah sama-sama mengukur tingkat eektivitas pada sistem layanan, dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, serta teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Adapun perbedaan antara penelitian dari Laily Tamimi Farhiyah dan Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP dengan penulis yaitu pada objek penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ismaniar Ismail dan Novayanti Sopia Rujman S pada tanggal 11 Juni 2017 dengan judul “*Evektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kota Makasar*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) di Makasar ditinjau dari pendekatan proses, yang meliputi: efisiensi layanan (waktu dan biaya), prosedur layanan, koordinasi pimpinan bawahan, daya tanggap karyawan. dan fasilitas. Jenis penelitian

‘Evektivitas Sistem Informasi Layanan Sidoarjo Maternal Neonatal Emergency SMS Gateway (SIMANEIS) di Rumah Salit Umum Daerah Sidoarjo’, : Ejournal.unesa.ac.id,5.2 (2017)

ini adalah deskriptif kualitatif yang memberikan penjelasan yang tepat secara objektif terkait dengan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer berupa wawancara dan observasi langsung di lapangan serta data sekunder yang bersumber dari buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kasus yang diteliti. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Rakyat Sertifikasi Tanah (Larasita) di Makassar kurang efektif.¹⁷

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ismaniar Ismail dan Novayanti Sophia Rujman S dengan penulis adalah sama-sama menganalisis tingkat eektivitas suatu sistem, dengan jenis data primer menggunakan observasi langsung di lapangan. Adapun perbedaan dari peneliti yang dilakukan oleh Ismaniar Ismail dan Novayanti Sophia Rujman S dengan penulis yaitu, objek penelitian dan jenis penelitian dimana penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif

¹⁷ Ismaniar Ismail, Novayanti Sophia Rujman S, 'Evektivitas Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) di Kota Makasar', : Jurnal Ilmiah Administrasita, 8.1 (2017)

kuantitatif. Sedangkan peneliti yang dilakukan oleh Ismaniar Ismail dan Novayanti Sophia Rujman S menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari beberapa Bab, untuk mempermudah pemahaman isi mengenai penelitian yang dilakukan. Peneliti memberikan gambaran secara garis besar mengenai tulisan ini yang berisi materi dan hal-hal yang dibahas pada setiap bab-nya. Format sistematika dan susunan penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah mengenai objek yang akan dibahas, latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori dan Kerangka Berfikir

Bab ini berisi mengenai landasan teori tentang efektivitas, kebutuhan nasabah, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variable dan definisi oprasional, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembhasan

Pada bab ini berisi tentang deskriptif data penelitian, deskriptif responden, dan tingkat persentase efektivitas beserta pembahasannya.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

