

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.<sup>1</sup>

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin mengalami peningkatan yang signifikan dalam inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan teknologi informasi. Dalam bidang teknologi informasi, bank syariah juga mengalami peningkatan dalam bentuk layanan elektronik banking (*ebanking*). *Elektronik banking* adalah perkembangan teknologi informasi yang dapat mempermudah nasabah.

---

<sup>1</sup> Aan Ansori, “Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah”, *Jurnal Banque Syar’i*, Vol. 3 No. 1 Januari – Juni 2017, h.116-117

Jenis-jenis layanan *e-banking* di bank syariah adalah *internet banking*, *Mobile Banking*, *sms banking*, *phone banking*, dan ATM.

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses menggunakan *smartphone* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan. Kemudahan penggunaan *Mobile Banking* ini akan sia-sia bila nasabah kekurangan informasi atau belum paham sama sekali mengenai *Mobile Banking*, sehingga nasabah perlu memahami bagaimana penggunaan *Mobile Banking* agar merasakan manfaat kemudahan *Mobile Banking*.<sup>2</sup>

*Mobile Banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *Mobile Banking* antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Citra Dian Sari, Skripsi, “Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia” (Yogyakarta: UII, 2021), h.1-2.

<sup>3</sup> Badi’u Rajab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008).

Minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, benda, dan orang. Minat berhubungan dengan aspek kognitif, efektif, dan motorik dan merupakan sumber motivasi untuk melakukan apa yang diinginkan. Jadi, minat atau kemauan merupakan pokok penting dalam seseorang melakukan suatu tindakan yang akan dilakukan jangka panjang maupun jangka pendek.<sup>4</sup>

Penggunaan *Mobile Banking* yang dianggap rumit dan sering terjadi pencurian data maupun penipuan, membuat nasabah merasa bahwa layanan di kasir adalah pilihan yang tepat. Oleh karena itu solusi terbaik adalah dengan meningkatkan kualitas layanan seperti pada kemudahan penggunaan dan keamanan pada layanan ini. Menurut Anak et al., menjelaskan, dalam proses penggunaan sistem informasi, sebagian besar pengguna akan melihat kemudahan, dan semakin mereka menganggap sistem itu sederhana, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya. Dengan cara ini, seseorang cenderung lebih loyal pada sistem. Oleh karena itu, masih banyak nasabah yang menganggap penggunaan *Mobile Banking* lebih rumit, dan mereka meragukan keamanannya, karena mereka menganggap

---

<sup>4</sup> Yuridik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.63.

transaksi yang dilakukan langsung di kasir lebih aman dan telah diverifikasi oleh pihak bank.<sup>5</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking*, salah satunya adalah faktor kegunaan. Faktor kegunaan penting untuk diteliti sebab berdasarkan pada penelitian terdahulu faktor kegunaan dianggap mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Pada saat menggunakan suatu layanan perbankan, daya guna menjadi salah satu hal yang dilihat oleh nasabah. Seorang nasabah yang merasakan bahwa layanan aplikasi *Mobile Banking* memiliki kegunaan, cenderung akan berminat untuk terus menggunakan layanan aplikasi *Mobile Banking*, jika layanan tersebut dianggap mampu memenuhi kebutuhannya dan memberikan keuntungan dimasa mendatang. Selain faktor kegunaan, faktor kemudahan juga menjadi sesuatu yang penting. Kemudahan dianggap penting untuk diteliti karena jika aplikasi ini mudah dipahami dalam penggunaannya maka nasabah akan berminat untuk terus menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Berdasarkan penelitian terdahulu jika sistem pada layanan *Mobile Banking* sulit untuk dipahami dalam penggunaan fitur-fiturnya maka nasabah perbankan

---

<sup>5</sup> Anak, I. B. U. D. A. N., Bimaniar, I. M., Mawarni, A., Agushybana, F., & Dharmawan, Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanfaatan Dengan Niat Untuk Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Surveillance Kesehatan Ibu Dan Anak*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 209–215.

cenderung akan tetap menggunakan layanan ATM atau mendatangi langsung kantor-kantor cabang perbankan. Nasabah akan memilih menggunakan aplikasi *Mobile Banking* daripada ATM apabila sistem pada layanan tersebut memiliki kegunaan dan cara penggunaannya mudah dimengerti.<sup>6</sup>

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Anissa selaku *Customer Service* BSI KC Panorama Kota Bengkulu. Dia mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* mampu memudahkan nasabah melakukan transaksi transfer tanpa harus jauh-jauh datang ke ATM. Tetapi faktanya masih banyak nasabah yang belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* serta menggunakan aplikasi tersebut. Dan juga sudah memiliki aplikasinya tetapi tidak digunakan.

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 kepada nasabah yang belum paham dan belum memiliki aplikasi *Mobile Banking* untuk segera paham dan memiliki.

---

<sup>6</sup> Pratama Adi, Saleh Fadli Moh, Zahra Femilia, A. N. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Akun Nabelo, Volume 2/N, 204 – 216.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama)”**

#### **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis akan membatasi permasalahan yang akan dikaji agar tidak melebar, yakni peneliti akan mengkaji permasalahan Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama).

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *BSI Mobile Banking* dalam meningkatkan minat nasabah menabung (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama)?
2. Apa saja hambatan *BSI Mobile Banking* dalam meningkatkan minat nasabah menabung (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama)?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana *BSI Mobile Banking* dalam meningkatkan minat nasabah menabung (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama)

2. Untuk mengetahui apa saja hambatan *BSI Mobile Banking* dalam meningkatkan minat nasabah menabung (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama).

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat memberikan sumbangsih konseptual bagi perkembangan dunia ilmu ekonomi sebagai pembelajaran penerapan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkan dengan realita yang ada

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan mengenai sistem kerja pada Lembaga Bank Syariah Indonesia dan memberikan pengalaman yang tidak terlupakan bagi penulis karena atas bantuan penulis bisa mengetahui Peran *BSI Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama).

- b. Bagi Pembaca

Untuk menambah pengetahuan dan memberikan tambahan referensi bagi pembaca dalam mengaplikasikan dalam kehidupan nyata.

## F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting dan dibutuhkan untuk pendukung dari penelitian yang akan di buat. Berikut ini adalah lima penelitian yang diambil sebagai pembanding.

1. Jurnal oleh Debi Triyanti *Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Jurnal ini membahas tentang Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan *Mobile Banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Metode *Partial Least Square (PLS)* digunakan sebagai metode analisis data guna mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan nasabah dapat berperan sebagai *variabel intervening* dalam mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Sampel penelitian diperoleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tomang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Meskipun demikian, kualitas layanan *Mobile Banking* tetap berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui peran kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Perbedaan dalam penelitian ini

adalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah sedangkan penulis membahas tentang meningkatkan minat nasabah, Persamaan dalam penelitian ini adalah Peran Layanan *Mobile Banking*.<sup>7</sup>

2. Jurnal oleh Rika Mawarni *Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19* penelitian ini membahas tentang Penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai penerapan digital banking yang dilakukan bank syariah sebagai salah satu langkah dalam mempertahankan nasabahnya dimasa pandemi covid-19 ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan *digital banking* dalam operasionalnya dimasa pandemi covid-19 ini. Perbedaan penelitian ini adalah berkaitan dengan Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya *Customer Retention* tindakan BSI dalam mempertahankan nasabah sedangkan persamaan dalam penelitian ini membahas

---

<sup>7</sup> Debi Triyanti *Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah* Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis Volume 2 No. 1 Februari 2021

tentang Digital Banking Bank Syariah dalam meningkatkan minat nasabah.<sup>8</sup>

3. *Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Maspion Surabaya* (Echa Kristianty 2019) Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu mengenai strategi yang harus diterapkan Bank Maspion Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabahnya melalui layanan *Mobile Banking* dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi yang harus diterapkan Bank Maspion dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui layanan *Mobile Banking* adalah dengan menerapkan bauran pemasaran seperti sponsorship, promosi dengan menggunakan segala atribut (*banner*, *standing banner*, televisi dan internet), serta *word of mouth* dari nasabah yang merasa puas dengan *Mobile Banking* milik Bank Maspion. Perbedaan penelitian ini adalah, Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan penelitian ini hanya meneliti mengenai tentang peran *Mobile Banking*.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Rika Mawarni Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19 Volume. 9/No. 2/Juli 2021 Al-Iqtishod

<sup>9</sup> Echa Kristianty, Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Banking pada Bank Maspion Surabaya, (Skripsi, STIE Surabaya, 2019).

4. *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN METRO* (Rizka Ayu Permatasari 2019) Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu mengenai faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa S1 perbankan syariah IAIN METRO dalam menggunakan internet banking dan juga *Mobile Banking* sebagai kebutuhan transaksi. Hasil penelitian diketahui bahwa Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN METRO yang berminat menggunakan internet banking dan juga *Mobile Banking* sebagian dipengaruhi oleh keluarga, pengaruh teman dan juga karena pekerjaan. Perbedaan penelitian ini membahas tentang Minat Penggunaan Internet Banking dan *Mobile Banking* sedangkan penulis membahas tentang peran *Mobile Banking* dalam meningkatkan minat nasabah menabung.<sup>10</sup>
5. *Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru* (Eka Sulfiana 2020) Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu mengenai penggunaan sistem *Mobile Banking* pada Bank Sulselbar Cabang Barru sudah baik atau belum. Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan sistem *Mobile Banking* pada Bank Sulselbar yang ditawarkan oleh *Customer Service* sudah bagus dan mudah digunakan /

---

<sup>10</sup> Rizka Ayu Permatasari, *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN METRO*, (Skripsi, IAIN METRO, 2019)

dioperasikan sehingga dapat membantu memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah, penelitian terdahulu meneliti penerapan Sistem *Mobile Banking* dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah. Sedangkan persamaan penelitian ini meneliti BSI *Mobile Banking* dalam peningkatan pelayanan nasabah.<sup>11</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

- a. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) karena informasi dan data yang diperlukan dikumpulkan dari lapangan.
- b. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>12</sup>

### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

- a. Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 3 Juli sampai dengan 3 Agustus 2023. Dalam priode ini dilakukan kegiatan pemilihan lokasi penelitian,

---

<sup>11</sup> Eka Sulfiana, Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru, (Skripsi, IAIN PAREPARE, 2020).

<sup>12</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), h. 3

pembuatan proposal, pengumpulan data dan pengolahan data serta analisisnya.

- b. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu Jalan Salak Raya No.123

### **3. Subjek/Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini subjek atau informasi yang dibutuhkan dalam mencari Informasi yaitu manajer, costumer service, dan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Kota Bengkulu.

### **4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Sumber Data yaitu:**

- 1) Data Primer

Peneliti menggunakan data primer karena data yang diperoleh dari sumber pertama (*responden*) yang dianggap mengetahui atau terllibat dalam membantu peneliti melakukan peneliti yang berjudul Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama). Sumber data primer di peroleh dari hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui kajian teori, data profil Bank Syariah Indonesia KCP Panorama Bengkulu, data-data penelitian yang didapatkan dari sumber kedua seperti buku, jurnal, skripsi, dan dokumentasi.

**b. Teknik Pengumpulan Data yaitu:**

1) Observasi

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.

2) Wawancara

Wawancara yang peneliti lakukan dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila penulis atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh wawancara dengan manajer, customer service, dan nasabah BSI Bengkulu Panorama.

3) Dokumentasi

Dalam hal ini peneliti menggunakan alat bantu seperti hp, alat perekam suara, perekam video dan mengambil gambar yang dapat digunakan untuk dokumentasi penelitian

## 5. Teknik Analisis Data

Yaitu merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data terkait yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

### a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Dengan berdasarkan laporan lapangan yang diperoleh peneliti, maka akan di pilih hal-hal pokok dari permasalahan penelitian yang lebih difokuskan terhadap hal-hal yang dianggap penting.<sup>14</sup>

### b. Display Data

*Display* data pada dasarnya merupakan analisis data yang berupa cerita rinci para informan sesuai dengan ungkapan atau pandangan mereka apa adanya, yang kemudian berdasarkan dari cerita dengan bahasa dan ungkapan asli responden atau informan tersebut, mulai dikemukakan temuan penelitian yang nantinya

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta. 2010) h.89

<sup>14</sup> Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003) h.129

akan dijelaskan sesuai dengan perspektif atau teori sebelumnya.<sup>15</sup>

### c. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan yang berasal dari rumusan masalah yang telah dibuat, dan didukung dari tema, pola, hubungan, persamaan dan hal-hal lainnya. Oleh karena itu kesimpulan juga harus diverifikasi agar lebih menjamin validitas atau “*confirmability*”.<sup>16</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang digunakan oleh penulis skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan:**

Meliputi Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Kajian Teori**

Landasan teori dari penelitian dalam bab ini akan dibahas tentang Peran BSI *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung

---

<sup>15</sup> Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan*, (Malang: UMM Press. 2004) h.78

<sup>16</sup> Nasution., *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003) h.130

### **BAB III Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Menjelaskan tentang profil dari Lembaga, lokasi, Produk, dan sistem yang digunakan

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil penelitian berkaitan dengan BSI *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama).

### **BAB V Penutup**

Merupakan Bab Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

