

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin hari semakin canggih dan sangat pesat perkembangannya, sehingga menjadi tuntutan segala kalangan untuk mengikuti perkembangan jaman ini. Tujuan dari perkembangan teknologi yang paling utama adalah perubahan pola kehidupan manusia agar lebih mudah, murah, cepat, dan aman. Dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut telah membuat perubahan yang besar bagi kehidupan manusia saat ini dan kebanyakan dari itu memudahkan manusia menjalankan aktivitasnya.

Menurut Davidson (2006) teknologi informasi adalah segala bentuk sistem informasi berbasis komputer, yang mencakup *mainframe* dan aplikasi dalam komputer. Teknologi informasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya erupakan perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan dalam mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer (Cornish et al., 1998).

Saat ini dunia informasi sangat tidak bisa terlepas dari yang namanya teknologi. Penggunaan teknologi oleh khalayak banyak menjadikan tuntutan dunia teknologi untuk terus berbenah dan bisa dilihat saat ini teknologi semakin canggih. Dalam hal komunikasi yang dahulu memerlukan waktu yang lama dalam penyampaiannya, kini dengan sebuah teknologi semuanya menjadi sangat mudah dan cepat yang membuat jarak bukan sebuah alasan. Teknologi

merupakan sesuatu yang bermanfaat untuk mempermudah segala aspek kehidupan manusia. Dari perkembangan teknologi informasi yang semakin maju ini sangat erat kaitannya dengan revolusi industri.

Revolusi industri yang kini memasuki babak 4.0 merupakan era industri yang dimana seluruh entitas yang ada didalamnya dapat saling berkomunikasi secara real time dan kapan saja dengan memanfaatkan teknologi internet guna mencapai tujuan. Dalam kemajuan teknologi ini di industri perbankan menjadikan sebuah peluang untuk lebih berinovasi guna memberikan pelayanan kepada nasabah, inovasi dibutuhkan untuk menghadapi persaingan seiring pesatnya pertumbuhan teknologi di industri perbankan dan keuangan atau *fintech*.

Di dalam perbankan terdapat dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah, bank syariah sendiri tata cara pelaksanaannya berbeda dengan bank konvensional karena pelaksanaannya menggunakan ketentuan-ketentuan syariat islam. Bank syariah sangat menjauhi unsur-unsur riba termasuk bunga, hal ini disebabkan karena bank syariah mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist. Dengan demikian, perbedaan mencolok antara bank syariah dan bank konvensional adalah bank syariah berbasis syariat islam yang di dalamnya tidak terdapat bunga.

Didalam Al-Quran telah banyak dijeaskan mengenai tentang keharaman riba, di antaranya :

Surat Al-Baqarah 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya :

“Orang-orang yang memakan (mengambil) RIBA’ tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama saja dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa peringatan dari tuhan nya, lalu berhenti, maka apa yang diperolehnya dahulu akan menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”.

Dalam surat Al Baqarah diatas dijelaskan bahwa orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil tambahan atau menerima kelebihan atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi kebutuhannya, tidak dapat berdiri sendiri yakni melainkan seperti orang gila. Mereka hidup dalam kegelisahan, tidak tentram jiwanya, selalu bingung, sebab pemikiran mereka hanya tertuju pada riba. Ketika kelak ia di akhirat mereka akan dibangkitkan dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah, dan mereka akan mendapat adzab yang pedih. Yang demikian mereka menganggap bahwa jual beli sama dengan riba karena mereka beranggapan sama sama menguntungkan. Padahal sudah jelas Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Bank Syariah merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau menggunakan

hukum syariat islam seperti keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, serta tidak mengandung riba, gharar, masyir, zalim, dan objek yang diharamkan oleh syariat islam. Selain itu, bank syariah juga menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal zakat umat, sedekah, wakaf, infak, dan sebagainya.

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berdiri pada tahun 1992 dan mulai efektif beroperasi hingga saat ini. Bank Muamalat juga merupakan pelopor bank syariah di Indonesia. Hingga saat ini tahun 2021 bank syariah di Indonesia telah mencapai 189 lembaga keuangan syariah yang terdiri dari 14 bank umum syariah, 20 unit usaha syariah, dan 164 bank pembiayaan rakyat syariah. Munculnya perbankan syariah di Indonesia menjadikan banyak pilihan bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan berbasis syariah.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat pelaku industri perbankan mengadopsi untuk membuat suatu layanan. Hal ini dijadikan peluang oleh pelaku perbankan di Indonesia baik bank konvensional maupun syariah, dikarenakan internet merupakan sebuah media untuk pelaku industri perbankan berinovasi memberikan peluang dalam mengembangkan bisnisnya. Saat ini *mobile banking* merupakan produk utama dalam perbankan apalagi di era keuangan digital saat ini atau yang biasa disebut dengan *fintech*.

Berikut ini perkembangan fintech lending di Indonesia:

Tabel 1. 1
Akumulasi Penyaluran Pinjaman

| Tahun | Jawa | Luar Jawa |
|--------------|-------------|------------------|
| 2018 | Rp19,62 T | Rp3,05 T |
| 2019 | Rp69,82 T | Rp11,67 T |
| 2020 | Rp132,38 T | Rp23,52 T |

Sumber : Ojk, 2021

Tabel 1. 2
Akumulasi Rekening Borrower Akumulasi Rekening Borrower

| Tahun | Jawa | Luar Jawa |
|--------------|-------------|------------------|
| 2018 | 3.664.645 | 694.803 |
| 2019 | 15.397.251 | 3.171.872 |
| 2020 | 37.037.196 | 6.524.166 |

Sumber : Ojk, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan industri perbankan digital telah berkembang sangat pesat dalam kurun waktu 2018 hingga 2020. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang saat ini sudah sangat memanfaatkan fasilitas layanan perbankan ini yang semakin memudahkan individu dalam kesehariannya.

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan syariah yang dalam kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah yang berpedoman pada Al-Quran dan hadist. Bank ini berdiri pada 10 Februari 2021, sebelumnya pada tanggal 1 Februari 2021 bank ini merupakan hasil merger dari anak perusahaan Bank BUMN di bidang syariah, diantaranya Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal ini diawali dengan penandatanganan *Conditional Merger Agreement (CMA)* antar tiga bank tersebut.

Pembentukan BSI ini merupakan strategi yang akan menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia (Ariyanti 2021). Penggabungan dari ketiga bank tersebut akan menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk, dan tercatat pada Bursa Efek Indonesia (BEI). Dihitung hasil gabungan ketiga bank syariah BUMN, Bank Syariah Indonesia akan memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun. Dengan jumlah tersebut, Indonesia akan memasuki 10 bank terbesar Indonesia dari sisi aset.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia diperkirakan akan semakin meningkat dengan adanya dukungan pemerintah terhadap dunia perbankan. Dengan didirikannya Bank Syariah Indonesia, diharapkan dapat memacu laju perekonomian dan mendukung iklim bisnis dan perindustrian dalam skema syariah yang berlaku. Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakkan dalam prinsip ekonomi.

Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank

Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan 3 bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih bergejolak.

Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang *modern*, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. BSI juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki.

Salah satu bank yang menerapkan fasilitas mobile banking untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank BSI menyediakan layanan mobile banking kepada para nasabah yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank.

Mahasiswa sebagai generasi milenial tentu saja akrab dengan teknologi tentu saja menggunakan layanan *mobile banking*. Tidak terkecuali mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang juga merupakan pengguna jasa perbankan. Selain itu, mahasiswa juga sangat aktif melakukan transaksi secara daring untuk membeli kebutuhan dan lain sebagainya melalui *marketplace*, yang tentunya membutuhkan *mobile banking* untuk melakukan transaksi tersebut. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beragama muslim tentu saja telah mengerti dan paham terkait perbedaan bank konvensional dan bank syariah. Mengingat didalam perkuliahan telah diajarkan mengenai prinsip syariah, fiqh muamalah, serta diajarkan mengenai produk-produk bank syariah. Akan tetapi, akankah pengetahuan yang telah didapatkan menjadi alasan untuk lebih memilih menggunakan *BSI mobile*.

Penelitian yang dilakukan oleh Istiarni (2014) Hasil kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan langsung terhadap sikap penggunaan dan berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat penggunaan berulang internet banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Giari Sampurno (2015) Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa ada pengaruh atas persepsi kemanfaatan, kemudahan, kredibilitas, dan fitur layanan terhadap minat ulang menggunakan e-banking. Penelitian yang dilakukan oleh Deni Wardani (2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

sikap penggunaan, dan sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kebiasaan penggunaan mobile banking bank pemerintah.

Berdasarkan latarbelakang diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Kembali BSI *Mobile* Pasca Merger Tiga Bank BumN Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Aktif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang Menggunakan Mobile Banking)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh aspek Efektifitas terhadap minat nasabah menggunakan BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah?
2. Bagaimana pengaruh aspek Kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah?
3. Bagaimana pengaruh aspek Risiko terhadap minat nasabah menggunakan ulang BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh aspek Efektifitas terhadap minat nasabah menggunakan BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh aspek Kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh aspek Risiko terhadap minat nasabah menggunakan BSI *mobile* pasca merger tiga Bank BUMN syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan perbankan dan keuangan.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan untuk menentukan langkah dalam mengembangkan layanan jasa guna meningkatkan minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* pasca merger.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah wawasan perusahaan mengenai pentingnya aspek efektifitas, aspek kemudahan, dan aspek risiko terhadap minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* pasca merger.
- b. Dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan *BSI Mobile* agar lebih baik lagi kedepannya.