

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana, dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank dibedakan atas dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional adalah bank dengan kegiatan operasionalnya menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini, merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, maka harus diiringi oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya perbankan syariah, dan kini hampir di setiap bank di Indonesia, baik bank pemerintah swasta, bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan di kenal dengan istilah E-Banking (*electronic banking*).

Menurut Bank Indonesia, *electronic banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi,

melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. ¹Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga diantaranya sebagai berikut. (1). *Informational internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*), (2). *Communicative internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi dan (3). *Transactional internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.

Penerapan perbankan digital bank syariah harus mampu mengubah model pemasaran dan model manajemen bank syariah. Tantangan bank syariah dalam mengembangkan perbankan digital tersebut, yaitu menghilangkan keengganan nasabah yang diakibatkan oleh pengalaman buruk. Untuk itu, pengembangan teori pemasaran layanan dalam perbankan digital membutuhkan pemahaman preferensi nasabah dari kepuasan serta loyalitas. Nasabah memilih pemberi pelayanan jasa berdasarkan peringkat kepentingan, setelah menikmati pelayanan jasa tersebut, nasabah cenderung membandingkan dengan yang mereka harapkan. Jika pelayanan jasa yang mereka nikmati berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, maka pelanggan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Dengan meningkatkan pelayanan pelanggan dapat membuat kinerja keuangan bank juga

¹ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005),21

meningkat dan akan memberikan dampak yang positif bagi bank.

Financial technology (fintech) didefinisikan sebagai bisnis berbasis teknologi yang bersaing dan berkolaborasi dengan lembaga keuangan. Proses fintech berkisar dari menciptakan *software* untuk memproses kegiatan yang biasa dilakukan lembaga keuangan untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan mempersingkat proses pembayaran menjadi lebih efisien, atau memungkinkan konsumen memenuhi kebutuhan finansial mereka (menabung, melakukan investasi, dan pembayaran). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengemukakan bahwa pada tahun 2016 lalu, kebutuhan pembiayaan (pinjaman) nasional mencapai Rp. 1.600 triliun, tapi hanya sekitar Rp. 600 triliun saja yang dapat dilayani oleh perbankan dan industri keuangan lainnya. Hal ini menjadi peluang besar bagi pelaku *start-up* fintech untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Hal ini tidak mengherankan jika sektor tersebut kebanjiran pemain. Hingga akhir Juni 2018, OJK sudah mencatat ada 64 perusahaan fintech berbasis *peer-to-peer* (P2P) dan masih ada puluhan yang mengantri di belakang.³ Perkembangan kemajuan teknologi tidak hanya melalui berita, tetapi perkembangan tersebut pada dasarnya telah di jelaskan oleh Allah swt di dalam Al-Quran surat An Naml {27}: 40

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا
رَآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي ءَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ
شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ

Terjemahannya :

Berkatalah seorang yang mempunyai ilmu dari al-Kitab: "Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip". Maka

tatkala Sulaiman melihat singgasana itu terletak di hadapannya, ia pun berkata: "Ini termasuk kurnia Tuhanku untuk mencoba aku apakah aku bersyukur atau mengingkari (akan nikmat-Nya). Dan barangsiapa yang bersyukur maka sesungguhnya dia bersyukur untuk (kebaikan) dirinya sendiri dan barangsiapa yang ingkar, maka sesungguhnya Tuhanku Maha kaya lagi Maha mulia (Qs, An Naml ayat 40).²

Ayat tersebut menceritakan tentang pemindahan singgasana, tempat duduk raja, atau ratu suatu negeri dengan sekedip mata. Di suatu negeri yang bernama Saba' (Ma'rab, yang letaknya dekat kota Sana Ibu Kota Yaman sekarang), ayat tersebut menyiratkan Saba merupakan negeri yang jauh dari negeri Nabi Sulaiman. Kata-kata jauh dapat dipadukan dengan kata-kata perjalanan, perpindahan, atau pengiriman atau transportasi jauh.

Ulama Ibn Asyur berpendapat bahwa ucapan Ifrit sebelum engkau berdiri dari tempat dudukmu” dan ucapkanlah orang yang memiliki ilmu itu “sebelum matamu berkedip, adalah dua simbol dari ‘cepat” dan “lebih cepat.³ Hal ini menjelaskan bahwa sebelum fenomena perkembangan zaman 4.0 muncul di permukaan, jauh sebelum itu Allah swt telah menjelaskannya di dalam Al-Qur'an.

Pengetahuan tentang bagaimana nasabah menerima dan menggunakan informasi pelayanan digital banking dari sumber eksternal perbankan merupakan hal penting yang perlu diketahui dalam merancang komunikasi pelayanan digital banking . Dalam hal ini perlu diketahui bagaimana informasi diinterpretasikan dan diberi makna, proses ini merupakan bagian dari persepsi. Persepsi bukan sekedar fenomena visual, yakni segala sesuatu yang kita lihat secara fisik. Para ahli perkembangan menganggap persepsi sebagai bagian untuk memahami input

² Al-Qur'an kemenag (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. Naml [27]: 40

³ M. Quraish Shihab, Tafsir al-Misbah “*Mukjizat Al-Quran: Ditinjau dari Aspek Kebahasaan, AspekIlmiah, dan Pemberitaan Gaib*” Mizan Pustaka 01. 226

sensorik yang disambungkan ke otak oleh indera dan dihantarkan menuju susunan saraf pusat. Segala sesuatu yang telah ada dalam pikiran kita, semua yang kita inginkan, kehendaki, sangka, dan butuhkan serta pengalaman masa lalu membantu menentukan persepsi.⁴ Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasikan, menginterpretasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti disebut persepsi.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Namun proses itu tidak berhenti sampai disitu saja, melainkan stimulus itu diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang ia dengar dan sebagainya, individu mengalami persepsi. Karena itu proses penginderaan tidak lepas dari proses persepsi, dan proses penginderaan merupakan proses pendahuluan dari persepsi.

Tingginya penggunaan internet banking oleh nasabah sangat menarik untuk dilakukan suatu penelitian guna mengetahui persepsi nasabah sehingga minat nasabah untuk menggunakan internet banking sangat tinggi. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu untuk dapat merumuskan strategi pemasaran bank guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *electronic* banking (internet banking) di masa yang akan datang.

⁴ Lynn Wilcox, “*Psikologi Kepribadian*”, (Jogjakarta, IRCiSoD, 2013), 104-105.

Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet diperjalanan dapat membuat nasabah enggan melakukan transaksi pembayaran secara langsung ke bank . Dimana dengan adanya internet banking dapat mengefisiensi waktu didalamnya mencakup kecepatan dalam melakukan pembayaran, namun konsep pembayaran tidak hanya bertumpu pada pembayaran yang ada dikantor-kantor kas atau kantor cabang dari bank yang bersangkutan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu bertransaksi, termasuk keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan pula dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien, maka berbagai kebutuhan tersebut dijawab oleh industri perbankan, antara lain dengan menghadirkan produk dan aktivitas *electronic banking* dengan *delivery channel* yang semakin beragam.⁵

Banyaknya masyarakat yang menggunakan pembayaran mobile membuat jumlah uang elektronik di Indonesia pun meningkat. Tujuan awal penggunaan uang elektronik untuk kepraktisan, hanya sekali tekan proses transaksi dapat berhasil dilakukan, selain itu tidak perlu membawa uang tunai jika ingin

⁵ Nining Wahyuningsih “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*” Al-Amwal, Volume 10, No. 2 Tahun 2018. DOI : 10.24235/amwal.v10i2.3596

melakukan transaksi. Namun pada dasarnya uang elektronik tidak bertujuan untuk mengganti fungsi uang tunai (uang koin dan uang kertas) secara total. Sehingga dalam penggunaannya, pengguna uang elektronik sebaiknya memilih aplikasi uang elektronik sesuai kebutuhan. Hal ini karena ada banyak aplikasi uang elektronik yang beredar di pasaran dengan menawarkan fasilitas dan fitur-fitur pembayaran yang berbeda-beda. Selain itu tidak semua proses jual beli suatu produk dapat dilakukan dengan pembayaran melalui uang elektronik. Penggunaan uang elektronik dalam Islam pun diperbolehkan asal harus sesuai dengan syariah. Indonesia DSN-MUI pun mengeluarkan fatwa mengenai uang elektronik yang menggunakan prinsip syariah, yaitu fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 yang menjelaskan bahwa, “Uang elektronik syariah adalah uang elektronik yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.” Sehingga berdasarkan fatwa tersebut menjelaskan bahwa uang elektronik syariah hanya boleh digunakan untuk melakukan transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah. Penggunaan uang elektronik di Indonesia sendiri sudah banyak peminatnya, hal tersebut terjadi karena masyarakat Indonesia merasa bahwa uang elektronik lebih mudah dan praktis untuk digunakan, sehingga dapat mempercepat dalam melakukan transaksi.⁶ Dengan uang elektronik tersebut masyarakat lebih dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi. Pemanfaatan teknologi dalam bidang ekonomi syariah tersebut dilakukan pula oleh perbankan syariah dimana banyak kegiatan ekonomi syariah di Indonesia yang sudah memanfaatkan

⁶ Website Resmi Bsi, “Terus Bertransformasi Digital, Bsi Raih Penghargaan Mobile Banking Syariah Terbaik,” <https://www.bankbsi.co.id/newsupdate/berita/terus-bertransformasi-digital-bsi-raih-penghargaan-mobile-banking-syariah-terbaik>. Diakses Pada Senin 18 Desember 2023

kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan pengguna layanan keuangan syariah.

Transaksi dalam dunia perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba karena riba merupakan sesuatu perbuatan yang keji dan Allah sangat melarangnya, termasuk didalamnya saat melakukan transaksi pada layanan mobile banking. Riba sendiri dalam perbankan konvensional disebut dengan bunga, yaitu besarnya persentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Quran surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (QS: Al-Imran: 130).

Meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk menggunakan pembayaran praktis seperti pembayaran menggunakan mobile mendorong perbankan konvensional maupun syariah untuk mengeluarkan aplikasi mobile banking.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Ambon merasakan bahwa dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia merasa kesulitan dalam bertransaksi dengan mobile banking BSI karena pada beberapa merchant

⁷ Departemen Agama, Al-Qur'an Dan Terjemahan (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015),

masih belum dapat melakukan pembayaran via BSI mobile seperti contoh saat tengah bertransaksi dipusat perbelanjaan untuk pembayaran Cashless via debit BSI Atau QRIS BSI masih sangat jarang disediakan, Kebanyakan dari mereka menyediakan yang lain nya. Dan untuk ATM BSI yang belum begitu tersebar membuat kesulitan untuk melakukan tarik tunai jadi harus transfer via bank yang lain dulu. Maka dari itu terkadang banyak nasabah yang lebih memilih untuk menggunakan aplikasi mobile banking yang lainnya. Selain itu, salah seorang nasabah mengeluhkan dalam penggunaan aplikasi mobile banking Bank Syariah Indonesia saat nasabah menggunakan fitur transfer data yang dimasukan tidak tersimpan sehingga harus mengetik ulang rekening yang dituju lagi.

Berdasarkan hasil observasi diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ambon**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ambon

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya perluasan masalah pada penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi untuk menganalisis tentang informasi seputar digital banking dan persepsi nasabah terhadap Penggunaan digital pada bank Syariah Indonesia Cabang Ambon dan Tingkat Pemahaman Nasabah terhadap Layanan Digital Banking.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon dan Tingkat Pemahaman nasabah terhadap Layanan Digital Banking

2. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari dari penelitian ini adalah :

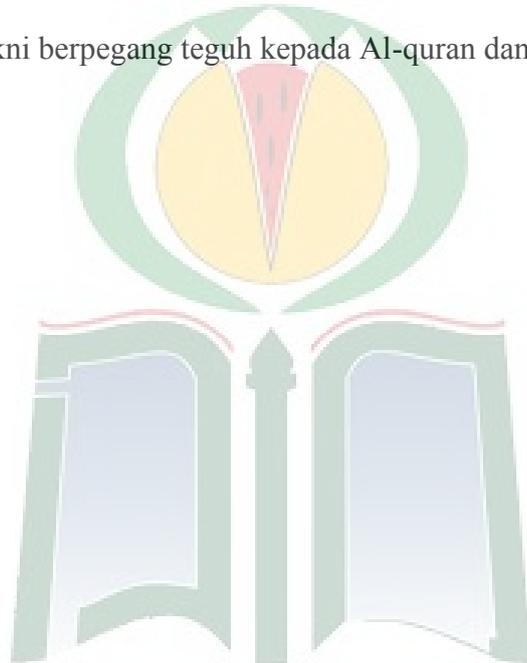
- a. Secara teoritis, dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon.
- b. Secara praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak berkepentingan seperti para Nasabah bank Syariah Indonesia Cabang Ambon agar dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Pembayaran digital khususnya pada Bank Syariah Indonesia Cabang Ambon dan dapat menambah referensi bagi penulis berikutnya yang judulnya berkaitan dengan perspektif Nasabah.

E. Pengertian Judul dan Defeinisi Operasional

- a. Persepsi konsumen merupakan suatu proses yang dilalui seseorang dalam melakukan pilihan, penyusunan, dan penafsiran informasi guna mendapatkan arti atau keputusan
- b. Pembayaran adalah cara yang digunakan untuk membayar suatu

transaksi jual beli. Mengutip laman Bank Indonesia, metode atau sistem pembayaran terdiri atas dua jenis, yaitu pembayaran tunai dan nontunai. Perbedaan keduanya ada pada instrumen yang dipakai

- c. Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁸
- d. Keuangan Syariah dalam sistem keuangan yang berprinsipkan kepada syariah yakni berpegang teguh kepada Al-quran dan hadir



⁸ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65