

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah hadir sebagai wadah baru instansi keuangan Islam yang diharapkan mampu berkembang dengan pesat seiring dengan perkembangan zaman. Untuk mewujudkan harapan banyak orang akan perbankan syariah tentunya harus didukung dengan sistem informasi dan teknologi yang canggih. Kemajuan layanan perbankan yang efektif harusnya memudahkan penggunaannya, jika sebuah sistem/layanan menyusahkan penggunaannya maka sistem tersebut tidak akan digunakan karena dianggap rumit. Institusi keuangan dan perbankan sudah berkembang seiring kemajuan teknologi dan informasi. Inovasi produk dan layanan perbankan terus di *upgrade* demi kenyamanan dan kemudahan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi serta dalam hal pemasaran jasa-jasa yang ditawarkan supaya lebih efektif. Walter Benjamin, “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN raden Intan Lampung, Skripsi 2 3 (2019): 1–9.

Kesuksesan sebuah organisasi tentunya di dukung oleh teknologi informasinya yang terus berkembang dan tidak ketinggalan. Teknologi informasi yang terus dikembangkan dalam sebuah organisasi ataupun lembaga tentunya sangat berdampak terhadap kemajuan di berbagai bidang, yang sifatnya *multiplier* (pengganda). Sebagai contoh dari perkembangan teknologi informasi di era sekarang seperti penggunaan internet dan *e-business* bahkan layanan digital lainnya. Kondisi tersebut mempengaruhi manusia terhadap gaya hidup manusia itu pada masa kini yang aktif dan mengikuti perkembangan teknologi. Tidak dapat dipungkiri bahwa gaya hidup manusia berbanding lurus dengan pertumbuhan dan perkembangan teknologi. (Mu’asiroh & Darwanto, 2021)

Penggunaan internet menjadi salah satu dari bagian kemajuan teknologi informasi yang berkembang. Internet memiliki kontribusi besar dalam konteks ekonomi global saat ini, yang fungsinya 24 jam sehingga memudahkan para pelaku bisnis dalam memasarkan produk melalui internet, juga meningkatkan sistem bisnisnya menjadi *e-business* karena memiliki keunggulan dimana pelaksanaannya dilakukan secara otomatis oleh jaringan komputerisasi.(Azzahra et al., 2021) Dalam hal ini internet dimanfaatkan dalam melakukan banyak transaksi seperti pembayaran, pembelian, bahkan pemasaran dengan internet. Indonesia menjadi salah satu negara pengguna internet yang tinggi, pembayaran yang mulanya manual sekarang sudah menjadi digital, dan banyak yang memanfaatkan internet sebagai bagian dari kegiatan ataupun aktivitasn bisnis yang menjanjikan. Dibuktikan dengan banyaknya media sosial yang dimanfaatkan untuk berbisnis seperti *facebook*, *instagram*, dan layanan media lainnya.(Pudjihardjo Maria Carolina, 2015)

Semua instansi mau tidak mau harus menyeimbangkan dan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk tetap bertahan dan memperoleh kemajuan dan laba yang diharapkan. Sama halnya instansi perbankan yang harus menerapkan teknologi di dalam berbagai bisnisnya. Teknologi perbankan semakin di *upgrade* untuk menjalankan transaksi secara otomatis dan memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Salah satu layanan digital perbankan seperti *mobile banking*, dengan adanya *mobile banking* dapat memudahkan proses transaksi bagi pemakainya. *Mobile banking* adalah salah satu bagian dari serangkaian kemajuan teknologi di instansi perbankan.(Yoga, 2021)

Bank sebagai lembaga intermediasi harus bisa menjaga eksistensi di era globalisasi. Banyaknya layanan yang menyerupai perbankan membuat instansi ini harus tanggap akan teknologi. Persaingan yang semakin ketat di berbagai bidang instansi tentunya harus diidentifikasi, identifikasi pesaing melalui jenis prodak, besarnya pangsa pasar, estimasi market share, serta harus memiliki keunggulan tersendiri itu penting bagi tiap-tiap instansi.(Kasmir, 2014, h.269)

Persaingan yang semakin ketat di industri perbankan juga menjadi salah satu alasan kenapa tiap-tiap bank harus mempunyai layanan yang efektif dan

memiliki banyak kelebihan. Hampir semua bank memiliki layanan maupun akses digital seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Namun tidak semua dari layanan *mobile banking* tiap masing-masing bank mudah diterima masyarakat dengan baik. Maka dari itu masing-masing bank harus mampu memberikan layanan digital yang ramah pengguna di berbagai kalangan. Tiap-tiap bank pada umumnya memiliki *mobile banking* seperti Bank Syariah Indonesia yang merupakan bank syariah hasil penggabungan atau hasil merger antara BRIS, BSM, dan BNI syariah dan menjadi bank syariah BUMN. Merupakan sebuah kemajuan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam hal menyediakan beragam produk serta pelayanan jasa yang lebih variatif, sehingga menjadi salah satu sarana sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh seluruh lapisan masyarakat terkhususnya Indonesia.

Persaingan bank-bank syariah dalam dunia perbankan juga semakin ketat, ditambah lagi dengan hadirnya bank-bank asing yang berbasis syariah juga menjadi sarana baru bagi dunia perbankan syariah untuk lebih inovatif dan dituntut untuk lebih memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan jasanya dan harus punya strategi bersaing yang tepat guna untuk memenangkan persaingan di pasar. (ROSIDIN & AFFANDI, 2021) Salah satu bukti pemanfaatan teknologi informasi di sektor perbankan yaitu *mobile banking* dan *internet banking*. *Mobile banking* salah satu dari bukti pemanfaatan teknologi informasi di dunia perbankan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabahnya dalam mengakses layanan perbankan dari ponsel atau smartphone. Hal ini menjadi salah satu daya tarik yang ditawarkan oleh perbankan kepada nasabahnya, apalagi di zaman modern saat ini, dimana konsep praktis suatu layanan lebih diminati oleh masyarakat, khususnya kalangan mahasiswa yang merupakan salah satu nasabah produktif.

Tidak cukup hanya penerapan *mobile banking* saja, melainkan fitur-fitur didalamnya juga harus mendukung berbagai layanan transaksi. Sehingga dalam *mobile banking* dari bank yang satu dengan bank yang lainnya memiliki ciri khas masing-masing. *Mobile banking* juga menjadi salah satu sarana pembayaran digital yang banyak digunakan di zaman sekarang. Salah satu pengguna aktif

*mobile banking* yakni mahasiswa, dimana mereka memiliki akses ke internet dan layanan perbankan yang lebih sering. Survei APJII 2017 menggunakan penetrasi pad pengguna internet ditingkat pendidikan tinggi menunjukkan bahwa persentase mahasiswa sarjana mencapai 79,23%.

Berdasarkan fenomena tersebut BSI telah melakukan banyak kerja sama dengan beberapa perguruan tinggi dalam meningkatkan jumlah nasabah yang responsif akan kemajuan teknologi. Sehingga mahasiswa menjadi salah satu nasabah yang aktif dan tanggap akan penggunaan *mobile banking* BSI. Menarik untuk dikaji bahwa *mobile banking* memiliki peranan yang signifikan dalam dunia perbankan saat ini. Kemudahan akan penggunaan yang membuat nasabah menjadi lebih aktif dan tanggap serta mudah dalam melakukan berbagai transaksi. Bank Syariah Indonesia yang terus mengembangkan inovasi dan digitalisasi produk selalu memberikan service terbaik kepada nasabahnya. BSI *mobile* menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dalam melayani kebutuhan nasabah baik kebutuhan finansial, sosial maupun spritual.(Tolabi & Aziz, 2021)

Direktur Utama BSI, Hery Gunardi mengatakan sudah memperkuat *e-Channel* untuk melayani nasabah, sesuai dengan kemajuan dan perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga masyarakat lebih memilih melakukan transaksi secara daring/mobile dibandingkan datang ke bank. *Mobile banking* menjadi andalan BSI, dimana transaksi di BSI melalui *e-channel* mencapai 95% dan hanya 5% yang datang ke cabang. BSI *mobile* memiliki banyak fitur yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah penggunanya. Untuk tetap tumbuh, BSI terus *mengupgrade* kapabilitas layan digital, dimana volume transaksi digital BSI naik signifikan selama triwulan kedua 2021. Hingga pada juni 2021, nilai transaksi kanal layanan digital BSI sudah menembus Rp. 95,13 triliun. Hal ini di dukung dan di dorong oleh penggunaan *mobile banking* yang sampai pada tingkat 2,5 juta pengguna.( <https://www.bankbsi.co.id>)

*Mobile banking* menjadi salah satu layanan perbankan yang banyak diminati di kalangan pebisnis dan kaum milenial. Selain proses transaksi yang mudah juga memberikan banyak sekali kemudahan, di kalangan mahasiswa sendiri *mobile banking* merupakan istilah yang sangat *familiar*. Kebutuhan

layanan perbankan tanpa harus ke tempat membuat *mobile banking* makin di gandrungi dan diminati serta dianggap lebih memudahkan dan efektif dalam melakukan transaksi sekaligus memutus rantai penyebaran covid-19. *Mobile banking* merupakan aplikasi yang paling efektif dan sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke ATM maupun ke bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan berbagai strategi layanan berbasis teknologi guna memudahkan nasabah melakukan transaksi. Salah satu langkah yang digunakan ialah dengan terus menginovasikan layanan, melakukan perbaikan, dan memberikan langkah serta masukan-masukan baru dalam layanan digital. Beberapa diantaranya adalah mengembangkan platform *mobile banking* yang lebih mudah digunakan (*user friendly*). Selain itu terdapat berbagai macam fitur mulai dari transfer antar mandiri, transfer online antar bank, pembayaran tagihan hingga isi ulang (top up) *e-Money* bahkan pembayaran uang kuliah (UKT) bisa dilakukan hanya dengan menggunakan ponsel. (Keuangan & Volume, 2022)

Hal tersebut tentunya menarik berbagai pihak dalam hal banyaknya fitur dalam BSI *mobile*. Dimana pembayaran uang kuliah sendiri merupakan sebuah fase yang sedikit menyusahakan bagi beberapa orang, karena pembayaran uang kuliah antara kampus yang satu dengan yang lain sering memiliki waktu yang sama yang membuat banyak nasabah berbondong-bondong ke bank. Hal inilah yang menjadi kelebihan BSI *mobile* yang menawarkan pembayaran uang kuliah berbagai universitas secara daring tanpa harus repot-repot ke bank secara langsung. Tentunya hal tersebut lebih mudah, aman dan tidak membuang waktu. Selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga menghemat waktu bagi mahasiswa yang ingin melakukan pembayaran uang kuliah, uang ujian, spp, melalui *m-banking*. Kemudahan layanan *m-banking* ini akan membuat dan mendorong terciptanya calon-calon nasabah potensial dan menciptakan nasabah yang setia kepada bank. Benjamin, ““Pengaruh pengetahuan, keamanan, kemudahan terhadap penggunaan Mobile Banking pembayaran online UKT mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (study pada mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung).” Skripsi UIN Raden Intan Lampung 2019.”

BSI *mobile* memberikan kemudahan dalam bertransaksi, apalagi selama covid-19. Dimana pembatasan sosial dilakukan sehingga proses transaksi secara daring meningkat. Salah satu dari kemudahan yang dirasakan mereka adalah kemudahan transaksi pembayaran bahkan hampir semua jenis pembayaran bisa dilakukan melalui *mobile banking* BSI seperti pembayaran uang kuliah yang bisa dilakukan di BSI *mobile*, dengan adanya fitur tersebut menjadi salah satu daya tarik dalam penggunaannya, fitur ini juga memberikan kemudahan dalam pembayaran uang ujian, sekolah dan lain sebagainya dan hampir mencakup semua universitas negeri dan swasta serta yayasan dan pesantren maupun pondok pesantren. Bahkan dengan dengan satu nasabah pengguna bisa melakukan pembayaran uang kuliah beberapa orang di berbagai universitas. **Mhd Dani Habra, “Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile ( Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru ),” 1989, 42–46.**

Banyaknya fitur BSI *mobile* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan ini dianggap efektif di masa sekarang. *Mobile banking* dipilih karena lebih praktis, mudah digunakan, lebih aman dan nyaman. Keamanan dan kemudahan menjadi alasan penggunaan *mobile banking*, di UIN Sumatera Utara sendiri memiliki ketentuan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan surat edaran pengumuman nomor: B.73/Un.11.R/B.1.2.b./KS.02/02/2022 tentang pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) dan sumbangan pembinaan pendidikan (SPP) Mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan Periode semester Genap tahun akademik 2021-2022. Dimana bank penerima UKT/SPP adalah, Bank Sumut di seluruh Indonesia, Bank BRI di seluruh Indonesia; Bank BSI di seluruh Indonesia.

Dari peraturan tersebut, tentunya ketiga bank yang di tetapkan di ataslah yang bisa dijadikan alternatif untuk pembayaran uang kuliah. Sehingga diperoleh data tagihan UKT/SPP periode semester genap Ta. 2021/2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Pembayaran Uang Kuliah Semester Genap TA. 2021/2022**

Nama Bank	Jumlah Penyetor	Alternatif yang Digunakan				Flagging/ dll	persentasi
		Teller	Atm	MBANK	IBANK		
BRI	14.851	14.851	-	-	-		53%
Bank Sumut	8.358	8.358	-	-	-		30%
BSI	4.628	-	187	2.181	2.256	4	17%
Jumlah	27.837	27.837					100%

*Sumber: Pustipa UIN Sumatera Utara Data Diolah*

Berdasarkan data hasil pembayaran uang kuliah mahasiswa pada semester Genap TA. 2021/2022 diketahui bahwa BSI *mobile* yang dalam layanan *mobile bankingnya* menyediakan dan mendukung pembayaran uang kuliah dengan mudah dan fleksibel tidak sepenuhnya dimanfaatkan oleh mahasiswa. Berdasarkan data tersebut mahasiswa lebih banyak menggunakan pembayaran uang kuliah melalui bank BRI sebanyak 53% dan Bank Sumut 30% dibandingkan menggunakan Bank Syariah Indonesia yang hanya 17%. Tidak hanya itu pembayaran uang kuliah melalui teller lebih banyak dilakukan daripada melalui *mobile banking* yang jauh lebih mudah dan fleksibel.

Dengan kemudahan yang diberikan *mobile banking BSI* seharusnya lebih dimanfaatkan. Namun sayangnya mahasiswa masih dominan melakukan pembayaran uang kuliah melalui teller dan menggunakan bank konvensional dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking*. Dengan itu *mobile banking BSI* yang belum dimanfaatkan secara maksimal untuk pembayaran uang kuliah disini sangat disayangkan. Karena banyak sekali kemudahan yang didapatkan dari pemanfaatan *mobile banking* tersebut terutama dalam hal pembayaran uang kuliah, seperti bebas biaya tambahan, hemat waktu, menghindari jaringan bank yang sering terjadi kasalahan, fleksibel dan bisa dibayar kapanpun dan dimanapun kita mau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah terkait penggunaan Mobile Banking pembayaran online UKT mahasiswa UIN Raden Intan Lampung ini memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap pembayaran online UKT di UIN Raden Intan Lampung. Dimana pembayaran online UKT lebih mudah dibandingkan dengan melakukan pembayaran langsung melalui teller. Hal ini juga memberikan dampak yang besar bagi mahasiswa dengan pemanfaatan *mobile banking* dalam hal pembayaran online UKT. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ariyani 2021 juga mengatakan bahwa penerapan pembayaran uang kuliah melalui sistem teknologi lebih memudahkan mahasiswa dalam pembayaran dan dianggap lebih efektif dibandingkan dengan pembayaran langsung di bank.

Dari latar belakang masalah diatas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis fitur-fitur BSI *mobile* khususnya fitur pembayaran terhadap kemudahan mahasiswa dalam melakukan pembayaran uang kuliah (UKT) secara daring melalui *mobile banking* di Uin Sumatera Utara Medan. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kemudahan Mahasiswa Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah (UKT) (Studi Kasus Mahasiswa Uin Sumatera Utara).**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Analisis dari fitur-fitur produk di BSI *mobile banking* sebagai saran pembayaran digital
2. Analisis kemudahan dalam melakukan pembayaran uang kuliah melalui *mobile banking* BSI oleh mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan

## **C. Batasan Masalah**

Pada bagian ini, pembahasan lebih terarah pada tujuan dan mempermudah pemahaman dan proses pengolahan data, maka ada batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Batasan tersebut mengarah pada masalah dalam penelitian yang hanya menganalisis *mobile banking*, dan fitur-fitur BSI *mobile* secara umum dan memfokuskan pembahasan pada fitur pembayaran akademik terhadap



kemudahan mahasiswa dalam melakukan proses pembayaran uang kuliah secara daring melalui aplikasi *BSI mobile*, khususnya pada mahasiswa Uin Sumatera Utara Medan. Dan fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kemudahan pembayaran uang kuliah secara daring melalui aplikasi *BSI mobile*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Analisis fitur-fitur produk pada aplikasi *BSI mobile* sebagai sarana pembayaran digital ?
2. Bagaimana kemudahan penggunaan *BSI mobile* bagi mahasiswa Uin Sumatera Utara dalam hal pembayaran uang kuliah ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana Analisis fitur produk *BSI mobile* sebagai sarana pembayaran digital/ *digital payment*
2. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan *BSI mobile* mahasiswa Uin Sumatera Utara dalam hal pembayaran uang kuliah

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan tentang *mobile banking* dan fitur-fitur di dalamnya serta kegunaan dari masing-masing fitur yang ada yang dalam hal ini *BSI mobile*.
2. Bagi Ilmu Pengetahuan, dapat dijadikan bahan rujukan untuk pengembangan wawasan terkait materi dan dijadikan sebagai bahan rujukan untuk perkembangan ilmu maupun untuk penelitian selanjutnya
3. Bagi Perbankan, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan layanan *mobile banking* kearah yang lebih baik dalam hal meningkatkan layanan digital perbankan syariah kedepannya. Tidak hanya meningkatkan layanan juga edukasi tentang fitur serta kemudahan penggunaannya.

4. Bagi Masyarakat, untuk menambah wawasan terkait penggunaan *mobile banking* BSI dimana lebih mempermudah penggunaanya dalam layanan perbankan seperti pembayaran uang kuliah.

