

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu industri yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara adalah sektor perbankan. Hal ini dikarenakan fungsi utama perbankan adalah menerima dan mendistribusikan uang dari masyarakat umum. (Salamah & Murti, 2020). Kondisi industri perbankan suatu negara memberikan gambaran tentang keadaan perekonomian negara tersebut. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, ada dua sistem keuangan yang berbeda di negara ini: perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Menurut UU No 21 Tahun 2008, bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan sesuai dengan hukum formil negara disebut bank konvensional. Ketentuan bunga dan bagi hasil yang digunakan di setiap bank, selain layanan mereka, adalah perbedaan utama antara bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang didirikan sebelum bank syariah. Dalam KBBI, konvensional diartikan sesuai dengan yang berkembang menjadi kebiasaan. Dari pemahaman ini dapat disimpulkan bahwa bank konvensional adalah bank yang melakukan operasi komersialnya dengan menggunakan metode bunga saat ini dan bank secara historis memiliki kebiasaan menghasilkan uang dari operasinya. Dalam hal ini, masyarakat Indonesia sudah terbiasa terhadap sistem bunga tersebut. (Marimin et al., 2015).

Sedangkan Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan sesuai syariat islam (Soemitra, 2018). Adapun ekonomi adalah yang artinya “ekonomi islam menurut para pembangun dan Pendukungnya dibangun diatas atau setidaknya diwarnai oleh perinsip-prinsip religious, berorientasi dunia dan akhirat (Marimin et al., 2015).

Pada tahun 1991 lahirlah sebuah perbankan yang bernama Bank Muamalat Indonesia dan Bank Muamalat Indonesia ini juga menjadi bank pertama yang menjalankan operasional nya dengan menggunakan prinsip syariah. Di indonesia juga banyak di dirikan Lembaga Keuangan Non-bank yang telah menjalankan operasional nya dengan menggunakan prinsip syariah.

Bank syariah sendiri sudah berkembang dengan pesat di Indonesia. (Nurwani, 2020). Erick Thohir, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN), mengumumkan rencana merger atau penggabungan bank syariah BUMN dalam rangka membangun pilar baru kekuatan ekonomi nasional dan mendorong Indonesia memimpin globalisasi ekonomi dan keuangan syariah. Perjanjian Penggabungan Bersyarat ditandatangani oleh tiga bank syariah milik negara melalui penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA). BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri merupakan tiga bank syariah milik negara yang digabungkan menjadi satu bank baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia. Sebagai referensi, aset BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah masing-masing mencapai Rp49,6 triliun, Rp50,78 triliun, dan Rp114,4 triliun pada kuartal II 2020 (Ulfa, 2021).

Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1999, UUPT No. 40 Tahun 2007, dan UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 semuanya mengatur tentang merger dan akuisisi bank. Peningkatan nilai pemegang saham adalah tujuan dari merger dan inisiatif perusahaan lainnya. Penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah juga harus dapat menguntungkan pihak lain, antara lain di sektor perbankan syariah, usaha kecil menengah (UMKM), pendidikan internasional, penyelenggaraan Dana haji, dan pertumbuhan umum ekosistem ekonomi Islam.

Penggabungan bank dilakukan karena 2 alasan, yakni alasan internal yaitu untuk menaikkan serta menyebarkan perusahaan berasal pada seperti peningkatan kapasitas produksi, efisiensi biaya atau mencari pasar baru,

dan alasan eksternal yaitu menaikkan nilai perusahaan dengan menggabungkan dua bank atau lebih. Aplikasi merger wajib memperhatikan kepentingan seluruh pihak yaitu, kepentingan bank, kepentingan kreditur, kepentingan pemegang saham minoritas serta nasabah bank (Suryanti, 2021). Merger bank menciptakan bank baru yang bernama Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) kini telah berdiri dan disahkan oleh Presiden Jokowi pada tanggal 1 Februari 2021. Perbankan berupaya memaksimalkan layanan melalui perbankan digital agar sesuai dengan harapan nasabah sekaligus meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan. Dengan kemajuan teknologi yang cepat, bank meningkatkan layanan mereka dengan menerapkan perbankan digital. Untuk mengurangi interaksi tatap muka dengan staf perbankan, akses layanan perbankan digital dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional serta standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank. (Suhayati et al., 2020).

Setiap elemen kehidupan dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, termasuk perkembangan teknologi perbankan, yang bertujuan untuk memberikan layanan prima dan kenyamanan bertransaksi kepada nasabah. Evolusi transaksi ekonomi berjalan seiring dengan perkembangan waktu. Kebutuhan pelanggan akan kemudahan dalam menjalankan bisnis tentunya semakin meningkat. Pasti akan ada antrean pada jam kerja puncak untuk melakukan aktivitas perbankan, khususnya tarik tunai. Hal ini menjadi permasalahan bagi nasabah pengguna jasa perbankan, apalagi di era modern ini, dimana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberikan manfaat baik bagi masyarakat umum maupun perbankan. Pelayanan dengan sistem tradisional yang membutuhkan panjang antrian sudah tidak sesuai lagi karena pelayanan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan.

Dalam bentuknya yang paling dasar, kemajuan teknologi terjadi ketika cara-cara baru dalam melakukan sesuatu dikembangkan sehingga cara yang lama tergantikan. Dalam islam pemanfaatan teknologi telah dijelaskan dalam ayat alquran yaitu QS An-abiyaa (21): 80

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكَ مِمَّا يَصْنَعُونَ لِتُحْصِنَ لَكَ نَفْسَكَ مِنْ بَأْسِهَا لَأَتَمَّتْ شِئْرُؤُنَ

*Artinya: Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu; Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)(RI, 2002).*

Menurut Al-Qur'an dan terjemahan ayat ini. Nabi Daud AS memproduksi sendiri makanan, baju besi, teropong, dan barang-barang lainnya, sesuai dengan wahyu Allah SWT. Adam bekerja sebagai petani, sedangkan Luqman seorang penjahit, Nuh seorang tukang kayu, dan Thalut ialah penyamak kulit. Menurut pengertian di atas, Islam menganjurkan untuk membangun atau mempekerjakan sesuatu yang dapat memudahkan pekerjaan kita. Itulah teknologi, dan ternyata Al-Qur'an mengandung konsep pemanfaatannya. Ada dua sisi teknologi yaitu dia bisa bermanfaat jika dimanfaatkan untuk kebaikan, atau dia bisa menjadi musuh jika digunakan secara negatif (Agama, 2010).

Menurut data survei yang diterbitkan APJII (2018) dalam situsnya, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat antara tahun 2010 hingga 2017. Pada tahun 2017, terdapat 143,26 juta pengguna internet di Indonesia, atau 54,68% dari 262 juta orang yang membentuk total populasi negara. Ini merupakan peningkatan 10,56 juta orang dari hasil jajak pendapat tahun 2016. (Jannah et al., 2020). Teknologi informasi seperti teknologi perbankan elektronik atau e-banking yang memudahkan pengembangan dan peningkatan layanan perbankan (Wulandari, 2021).

Nasabah dapat secara mandiri melakukan layanan perbankan digital atau elektronik yang disediakan oleh bank melalui media digital. (Cahyana, 2019). Nasabah dapat membuka rekening, mendapatkan informasi, melakukan transaksi, menutup rekening, dan memenuhi kebutuhan lainnya dengan bantuan sistem perbankan digital ini. Memanfaatkan penetrasi telepon seluler (handphone) yang kini marak agar perbankan mengembangkan digital banking. Saat ini 95% penduduk Indonesia menggunakan ponsel, namun hanya 20% yang memiliki akses ke layanan perbankan. (Vebiana, 2018). Layanan *digital banking* di Indonesia sendiri sudah dituangkan pada peraturan OJK nomor 12/POJK.03.2018. Selain itu layanan digital BSI ini dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam mengakses layanan melalui *smartphone*.

Menurut Roadmap Transformasi Perbankan, pengguna smartphone akan menguasai 80% pasar pada tahun 2020. Akibatnya, baik lembaga keuangan formal maupun informal serta sistem layanan yang mereka gunakan perlu diubah di sektor keuangan untuk menebus ini. Fakta bahwa teknologi dan keuangan dapat melengkapi keunggulan satu sama lain merupakan aspek lain yang menarik untuk diteliti. Kolaborasi memungkinkan sistem keamanan TI bank dan kenyamanan nasabah dengan layanan digital yang disediakan oleh teknologi untuk bekerja sama secara lancar. Semua inisiatif ini dilakukan secara bersama-sama untuk memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, menyeluruh, terintegrasi, dan efektif. Kolaborasi seperti ini telah mempercepat tujuan transformasi industri perbankan, terutama bagi bank yang telah beroperasi selama bertahun-tahun.

Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai terdapat beberapa layanan digital yang telah aktif dan telah diterapkan, yaitu BSI *Mobile*, ATM, Webform Bsi, Burekol, Net Banking dan Sms Notifikasi. Menurut sumber data yang telah didapatkan oleh peneliti, bahwasanya nasabah yang tercatat pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai adalah sebanyak 7002

nasabah, yaitu nasabah yang mempunyai rekening pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.

Berikut data pengguna layanan digital Bsi pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai :

**Tabel 1.1 Pengguna layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai**

Jenis layanan digital	Jumlah pengguna (%)
Bsi <i>Mobile</i>	80%
Webform Bsi	90%
Burekol	85%
Sms <i>Notification</i>	90%
Bsi Net	80%

Merancang komunikasi layanan digital membutuhkan pengetahuan tentang bagaimana pengguna memperoleh dan menggunakan informasi tentang layanan perbankan digital dari sumber perbankan eksternal. Dalam situasi ini, memahami bagaimana informasi dipahami dan diberi makna suatu proses yang dihasilkan dari persepsi adalah penting. Segala sesuatu yang kita lihat secara fisik adalah bagian dari persepsi, yang lebih dari sekedar fenomena visual. Spesialis perkembangan menganggap persepsi sebagai komponen untuk memahami informasi sensorik yang ditransmisikan ke sistem saraf pusat dan dihubungkan ke otak oleh indera. Persepsi dipengaruhi oleh semua yang sudah terbentuk sebelumnya di otak kita, oleh semua yang kita butuhkan dan oleh semua yang kita inginkan, pikirkan, dan butuhkan. Dari pembenaran ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi mengacu pada metode

yang digunakan orang untuk memilih dan mengatur informasi untuk membangun gambaran yang bermakna. (Saipul, 2021).

Kemampuan memenuhi tuntutan nasabah akan layanan perbankan yang prima dan menciptakan nasabah yang setia dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat menimbulkan tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi bank karena antrean yang panjang, keramaian, jarak, dan kemacetan di jalan, yang dapat menyurutkan semangat nasabah melakukan transaksi langsung ke bank. Kecepatan transaksi layanan merupakan salah satu area dimana ketersediaan layanan digital dapat menghemat waktu.

Namun Fakta dilapangan masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan digital banking pada bank syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa dampak seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan digital serta masih banyak nasabah yang nyaman dengan bertransaksi secara manual ke teller dengan mengantri. Untuk lebih memaksimalkan nasabah dalam penggunaan layanan digital maka bank harus memasarkan produk tersebut. Layanan digital adalah layanan yang dapat diakses secara *online* dan tidak terlepas dari jaringan internet. Layanan digital banking dapat diakses melalui google dan aplikasi yang dapat di instal melalui *playstore*, *app store* dan juga *blackberry word*.

Dari observasi awal, peneliti telah melakukan wawancara kepada salah satu nasabah pengguna layanan digital pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai, nasabah mengatakan bahwa, “layanan digital pada bank syariah indonesia Kcp Tanjung Balai dengan mempunyai tujuan untuk mempermudah transaksi, namun layanan digital ini juga mempersulit dikarenakan menurut saya, tidak semua dapat mengoperasikan smartphome dan juga tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan teknologi seperti smartphome atau tablet yang telah tersedia, saya rasa lebih mudah dengan mengantri dan melakukan transaksi secara menulis manual di slip transaksi (Marpaung, 2022).

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Bsi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesi Kcp Tanjungbalai)”

---

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana akses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai?
2. Bagaimana Persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai?

### **C. Tujuan penelitian .**

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana ases layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai.
2. untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah dalam mengakses digital BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai.

### **D. Manfaat penelitian.**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang dapat langsung digunakan adalah manfaat teoritis. Manfaat ini mampu menambah sumber referensi bagi para peneliti yang telah mempelajari perbankan syariah dan nasabahnya. Mengenai persepsi nasabah terhadap akses layanan

digital BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai, diharapkan temuan penelitian ini dapat memajukan ilmu pengetahuan dan menjadi pelengkap penelitian sebelumnya serta bermanfaat bagi peneliti lain, masyarakat, bahkan penulis sendiri..

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan saran serta masukan kepada bank syariah indonesia Kcp Tanjungbalai.
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan untuk referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## E. Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian dan rumusan masalah diatas, agar penelitian ini terarah dan tidak meluas, maka ruang lingkup masalah penelitian ini hanya pada persepsi nasabah dalam mengakses layanan digital BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai dan layanan digital berupa, BSI *Mobile*, *Webform Bsi*, *SMS Notification*, *BSI Net*, *Burekol*.