

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini teknologi digital terus mengalami perkembangan dari masa ke masa, terlebih di era digitalisasi ini. Sehingga semakin banyak pula perusahaan yang bersaing untuk menghasilkan teknologi terbaru di tengah gempuran perkembangan teknologi digital yang semakin pesat. Tak terkecuali dengan dunia perbankan yang saat ini tidak luput dari pengaruh teknologi digital. (Putra, 2018).

Saat ini perbankan di Indonesia dibagi menjadi 2 jenis bank, yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip Syariah (Trisela dan Pristiana, 2020). Sistem yang digunakan kedua bank tersebut juga berbeda. Jika bank bank konvensional menerapkan bunga atau imbalan dalam persentase tertentu dalam setiap kegiatan perbankan. Lain halnya dengan bank Syariah yang menerapkan system bagi hasil.

Perkembangan awal kedua bank tersebut tidak bisa dilepaskan dari sejarah bangsa Indonesia, yakni saat masuknya penjajah kolonial Belanda ke Indonesia. Dimulai sejak berdirinya De Javasche Bank pada 10 Oktober 1828. Yang kemudian dinasionalisaikan menjadi Bank Indonesia sesuai dengan UU

No. 11 Tahun 1953 tentang Undang-undang Pokok Bank Indonesia (Murdadi, 2011).

Sedangkan Undang-undang pertama pada bank Syariah yaitu Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang disahkan pada tanggal 25 Maret 1992. Namun pada tahun 1998, Undang-undang bank Syariah mengalami perubahan menjadi Undang-undang No. 10 Tahun 1998, bahwa bank umum maupun Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang kegiatan usahanya dilaksanakan secara konvensional ataupun secara Syariah.

Untuk perkembangan bank Syariah dimulai dari adanya ‘Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan’ yang dilaksanakan di Bogor, Jawa Barat. Yang mana dari hasil tadi dibentuk lah tim kerja pendirian bank Islam di Indonesia setelah dilakukannya Musyawarah Nasional ke-IV Majelis Ulama Indonesia di Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990. Hasil dari kerja tim tadi berdirilah bank islam pertama di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia pada 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 (Usman, 2012).

Saat ini perbankan Syariah terus berusaha memberikan kemudahan untuk nasabahnya dengan memadukan kemajuan teknologi digital agar semakin dikenal masyarakat luas. Menurut data terbaru dari OJK, ada sejumlah 197 lembaga perbankan Syariah dengan 3.053 kantor di seluruh di Indonesia (Snapshot Perbankan Syariah OJK periode Desember 2020).

Salah satu kemudahannya ialah dengan menggunakan mobile banking. Banyak kemudahan yang didapat nasabah ketika menggunakan layanan teknologi mobile banking, seperti kemudahan dalam bertransaksi, mengakses rekening, maupun mendapatkan informasi mengenai produk atau fitur-fitur terbaru perbankan yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun. Kalau dulu mau transfer harus datang ke bank, saat ini transfer bisa melalui mobile banking saja tanpa harus datang ke bank. Bahkan untuk pembayaran listrik, pembayaran PBB, pembayaran PDAM, pembelian pulsa atau paket data, serta pembayaran Samsat Digital Nasional (SIGNAL) juga bisa melalui mobile banking.

Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja dan kapan saja tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. Mobile banking dapat digunakan untuk transaksi-transaksi pemindahan buku sesama bank, transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening hingga 20 transaksi (Jumaini, 2012).

Saat ini setiap bank pasti memiliki layanan mobile banking untuk memudahkan para nasabahnya dalam bertransaksi. Layanan dan fitur-fitur yang dimiliki setiap bank pun pasti berbeda-beda. Dalam hal ini, persaingan dalam industri perbankan pun semakin sengit karena mereka berusaha menarik minat para nasabahnya untuk menggunakan layanan dan fasilitas pada bank mereka.

Serta agar reputasi bank mereka lebih baik dibandingkan bank lain di mata masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan diantaranya penelitian yang dilakukan Hendarsyah (2019) yang mengemukakan bahwa aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri lebih baik daripada *mobile banking* Bank Syariah Mandiri karena fiturnya lebih lengkap, lebih banyak tarif yang tidak berbayar, serta jumlah penggunanya lebih banyak jika dibandingkan dengan Bank Syariah Mandiri. Namun yang membedakan ialah tidak adanya fitur islami seperti tausiah dan jadwal sholat pada aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri.

Penelitian selanjutnya ialah penelitian yang dilakukan oleh Faturrozhah (2021), menunjukkan bahwa keinginan, ketertarikan, serta perhatian nasabah pada aplikasi *mobile banking* ialah nasabah yang telah memperhatikan, mengetahui, dan membutuhkan layanan aplikasi *mobile banking*. Karena tidak sedikit orang yang sebenarnya ingin menggunakan aplikasi tersebut namun terkendala oleh handphone mereka yang kurang mensupport untuk aplikasi *mobile banking*.

Sari (2022) mengemukakan bahwa terdapat perbedaan fasilitas dan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* Bank BRI dan BSI KC Bojonegoro. Bank BSI KC Bojonegoro memiliki lebih banyak fitur layanan bila dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* pada Bank BRI KC Bojonegoro. Serta pada aplikasi *mobile banking* Bank BRI sering terjadi kendala namun saat

mengajukan komplain tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak bank, berbeda dengan aplikasi *mobile banking* Bank BSI yang jarang mengalami kendala namun jika ada kendala langsung ditanggapi dengan baik. Meski begitu, aplikasi *mobile banking* pada kedua bank tersebut sama-sama memiliki keamanan yang cukup.

Santi (2021) mengemukakan bahwa *mobile banking* adalah aplikasi yang memudahkan nasabahnya karena tidak usah repot-repot bertransaksi. Selain itu dengan aplikasi *mobile banking* bisa untuk membayar pulsa, tagihan asuransi, serta pembayaran listrik.

Menurut Gumelar (2022) jika dalam BSI mobile pendataan awalnya menggunakan nomor handphone yang telah terdaftar dan kode aktivasi. Sedangkan pada Livin' by Mandiri menggunakan nomor kartu kredit/debit mandiri dan tanggal kadaluwarsa nasabah serta tanggal lahir nasabah untuk tahapan terakhirnya. Livin' by Mandiri harus mencantumkan pin atm sedangkan BSI mobile tidak mencantumkan pin.

Wijanarto (2022) mengemukakan bahwa BCA mempunyai efek yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ada dua variabel yang mempunyai efek yang signifikan, yaitu kebebasan dan keamanan.

Novitasari (2020) mengemukakan bahwa penerimaan teknologi informasi pada bank syariah dan bank konvensional berbeda. Jika pada bank syariah mandiri lebih dipengaruhi oleh variabel manfaat (penggunaan yang bisa

dirasakan). Sedangkan pada bank syariah lebih dipengaruhi oleh kemudahan dalam pemakaian.

Menurut Suci (2022) tidak ada perbedaan antara BSI *mobile banking* dengan *action mobile banking* dalam hal tingkat kepuasan yang diterima nasabah. Namun ada perbedaan dalam hal kualitas layanan antara BSI *mobile banking* dengan *action mobile banking* yang terlihat pada bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan serta perhatian yang dirasakan oleh nasabah.

Dari penelitian diatas dapat dilihat perbedaan fasilitas pada aplikasi *mobile banking* bank konvensional dan bank Syariah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendarsyah, aplikasi *mobile banking* bank konvensional lebih baik daripada bank Syariah karena fiturnya lebih lengkap. Berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Sari bahwa dalam penelitiannya aplikasi *mobile banking* bank Syariah lebih banyak fiturnya daripada bank konvensional. Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Faturrozhiah, bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking adalah mereka yang membutuhkannya. Namun ada juga mereka yang membutuhkan aplikasi tersebut tetapi handphone mereka yang tidak mendukung.

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena peneliti ingin menguji ulang mengenai fasilitas mobile banking yang ada di bank syariah dan bank konvensional. Apakah ada perbandingan yang signifikan diantara kedua mobile banking tersebut, karena pada penelitian yang sebelumnya jawabannya

masih berbeda-beda. Peneliti memilih Bank Central Asia (BCA) sebagai objek penelitian, karena Bank Central Asia adalah salah satu bank swasta terbesar yang ada di Indonesia dan sudah berdiri sejak 21 Februari 1957 dengan jumlah rekening nasabah mencapai 34,68 juta orang pada 2022. Sedangkan untuk dana pihak ketiga bank mencapai 1.030,5 triliun. Pada 2022 atau naik sebesar 6,4% dari tahun sebelumnya. Total dana CASA (Current Account Saving Account) naik 10,4% atau sebesar 844,2 triliun pada 2022. Selain itu giro dan tabungan juga mengalami pertumbuhan. Di tahun 2022, giro mengalami peningkatan menjadi 321,9 triliun atau meningkat 8,8% atau sebesar 522,5 triliun.

Alasan lainnya karena BCA merupakan bank dengan nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia. Menurut laporan *Companies Market Cap* nilai kapitalisasinya sebesar US\$ 74,3 miliar per 23 Mei 2023. Nilai tersebut bahkan menempatkan Bank BCA sebagai bank terbesar ke-23 di dunia. Serta hampir semua pebisnis memiliki rekening BCA. Meski biaya administrasi bank BCA tinggi namun nasabah tetap menggunakannya. Fasilitas bank BCA juga lebih unggul dibandingkan dengan bank lain. Bank BCA juga memiliki berbagai merchant, bila ditinjau lagi maka anda akan menemukan alat pembayaran debit BCA yang sering disebut Electronic Data Capture (EDC) di berbagai toko atau pusat perbelanjaan.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia merupakan akuisisi dari 3 bank Syariah yang ada di Indonesia, yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank

Nasional Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Bank Syariah Indonesia berdiri pada 1 Februari 2021 atau pada Jumadil Akhir 1442H dan diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara.

Berdasarkan uraian diatas tadi, peneliti tertarik untuk mengetahui apa saja fitur yang ada pada bank BCA dan Ban BSI. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul, “*Analisis Perbandingan Fitur-fitur Mobile Banking Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Central Asia (BCA) KC Yogyakarta dan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Yogyakarta)*”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan pada fitur-fitur aplikasi mobile banking pada Bank BCA KC Yogyakarta dan Bank BSI KC Yogyakarta?
2. Manakah fitur-fitur aplikasi mobile banking yang lebih baik antara Bank BCA KC Yogyakarta dengan Bank BSI KC Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mendeskripsikan perbedaan fitur antara BCA mobile banking dan BSI mobile banking yang ada di Yogyakarta
- 2) Untuk mengetahui lebih baik fitur mobile banking bank BCA atau BSI menurut penilaian nasabah

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk mengetahui fitur apa saja yang ada di Bank Central Asia (BCA) dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai fasilitas apa yang digunakan oleh perbankan untuk menarik minat nasabahnya
2. Bagi pihak lain : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan serta untuk pengembangan pemikiran guna melanjutkan penelitian untuk meningkatkan fitur-fitur terbaru yang ada pada mobile banking Bank Central Asia (BCA) dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai fasilitas apa yang ada pada Bank Central Asia (BCA) dan Bank Syariah Indonesia (BSI).

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini diperlukan sistematika pembahasan agar sesuai dengan skripsi ini. Adapaun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas teori-teori tentang tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasional variabel, Teknik dan instrumen pengumpulan data, validitas dan reabilitas instrumen dengan menggunakan metode yang sesuai.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisis data dan deskripsi hasil penelitian.

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN

Bab ini mencakup kesimpulan dari semua hasil penelitian dan saran yang dibuat berdasarkan penelitian.