

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin meningkat dan menjadi kunci utama keberhasilan ekonomi syariah. Perbankan Syariah artinya kegiatan transaksi keuangan berbasis islam, dimana yang telah ditetapkan lembaga menggunakan kewenangan untuk menetapkan fatwa pada bidang syariah. BSI merupakan perusahaan baru merger antara tiga perusahaan (BRIS, BMS, dan BNI Syariah) (Handinisari & Muhlisin, 2023).

Deputi Komesioner Humas dan Logistik OJK, Anto P mengatakan, BSI dibuka dengan mengeluarkan surat dari OJK dengan nomor: SR3/PB.1/2021, untuk menegaskan gabungan antar tiga bank pula perizinan penggantian nama menggunakan persetujuan bisnis Bank BRI Syariah dan mendapatkan persetujuan penyelenggaraan usaha dan identitas Bank Syariah Indonesia sebagai bank inkorporasi. Penerbitan surat OJK ini semakin memperkuat posisi BSI dalam kaitannya dengan perbankan syariah dan penggabungan tiga bank (Lestari, 2021).

BSI menawarkan pelayanan dan produk berbasis syariah yang tidak bertentangan dengan hukum Islam dan dihindari kekhawatiran nasabah terhadap riba. BSI menyampaikan pelayanan teknologi mirip *Mobile Banking* atau seringkali disebut menggunakan *Mbanking* yang bisa

memudahkan nasabah untuk transaksi setiap saat. (Tarigan & Tambunan, 2022).

Tanpa kita sadari persaingan semakin kuat di dunia perbankan, kualitas dan jasa pelayanan yang diberikan perbankan semakin meningkat. Salah satu hal yang mampu membedakan bank satu dengan yang lainnya dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang memberikan kemudahan serta kegunaan, sehingga bisa melangsungkan aktivitas perbankan, termasuk dalam menarik minat nasabah (Angelina, 2022).

Minat nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen. Minat nasabah dalam penelitian ini menjadi pengguna fitur Tarik pada *mobile banking*. Pengguna fitur Tarik tunai pada *mobile banking* yang memiliki ketertarikan, keinginan, dan keyakinan untuk bertransaksi dengan menggunakan fitur layanan Tarik tunai tanpa kartu (Kurnia, 2020).

Untuk menarik minat pelanggan tentunya harus ada yang berbeda yaitu teknologi. Di era digitalisasi kemajuan teknologi sangat cepat dalam *hardware* dan *software*. Informatika (TI) adalah salah satu sarana dimana informasi bisnis global dapat digunakan dengan sangat cepat, tepat waktu, tepat dan menyeluruh. Penerapan teknologi informasi memegang peranan penting bagi perusahaan dan dapat menjadi fokus misi perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif. Maka dari itu, sekarang teknologi

informasi sudah menjadi kebutuhan dasar setiap perusahaan, terutama dalam pelaksanaan operasi bisnis organisasi secara umum. Perkembangan teknologi informasi juga dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat di era mobile ini, dan internet banyak digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas termasuk perbankan (Rahayu, 2016).

Sistem jaringan serta komunikasi memberikan berdampak besar pada layanan perbankan elektronik. Perkembangan perbankan menawarkan kenyamanan, ketenangan, dan keamanan nasabah melalui pelayanan terbaik khususnya di *area* layanan. Salah satu layanan perbankan online adalah *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu layanannya perbankan buat nasabah melaukan transaksi melalui Handpone dengan menggunakan jaringan internet dan di kombinasikan dengan SMS (*Short Massage Service*) atau biasa diklaim dengan SMS BANKING. Melalui handpone nasabah bisa melakukan Transaksi keuangan dan lainnya, seperti: Periksa saldo, transfer bank, pembelian, pembayaran topup E-Wallet, buka rekening, Tarik tunai. Selain itu bisa meningkatkan kecepatan dan keamanan pada kegiatan perbankan. Bank syariah pun tidak luput dari upaya akselerasi perkembangan teknologi informasi (Atieq & Nurpiani, 2022).

Banyak yang mengatakan bahwa pengembangan Produk yang berkelanjutan adalah kunci sukses dan kesuksesan bagi perusahaan. Perusahaan yang tidak berinvestasi memiliki risiko kehilangan pasar yang lebih tinggi dalam situasi persaingan saat ini. Konsumen selalu menginginkan produk yang baru dan dapat meningkatkan kepuasan

konsumen. Begitu juga dengan bank syariah yang terus menawarkan produk yang berbeda bersaing dengan produk perbankan lainnya, untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan layanan nasabah dengan berbagi layanan produk *mobile banking* (H. H. Harahap, 2020).

Fungsi mobile banking biasanya tidak bisa transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM, tarik Tunai Tanpa Kartu ATM adalah penarikan dari ATM atau dapat dianggap sebagai ATM tetapi tidak menggunakan kartu ATM melainkan pelayanan pada fitur *Mobile Banking*. Berbicara perihal keunggulan penggunaan *Mobile Banking* serta fitur layanan di *Mobile banking* tentunya tidak terlepas dari risiko yang mungkin timbul dari segi keamanan dan stabilitas sistem sehingga menyebabkan ketidaktertarikan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* (H. H. Harahap, 2020).

Risiko adalah pertimbangan seseorang dalam mengambil tindakan, seseorang memikirkan akan dampak risiko terhadap transaksi online, dengan kata lain risiko adalah kemungkinan terjadi sesuatu di masa depan seperti yang kita tidak inginkan (direncanakan). Untuk pengguna *mobile banking*, bank terlebih dahulu melakukan pengujian untuk menjamin keaslian transaksi yang dilakukan untuk setiap transaksi dan keamanan transaksi, dan mendapatkan jaminan bahwa transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak gagal, sehingga nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi keuangan. Untuk meminimalkan risiko penipuan dan kejahatan lainnya, bank harus memastikan bahwa kode PIN (*Personal Identification Number*) selalu digunakan dalam setiap transaksi untuk menghindari

kejahatan sosial. Selain itu, bank harus memastikan bahwa data nasabah aman dengan setiap transaksi (Adi, 2018).

Bank berkewajiban untuk mengelola semua risiko yang mungkin terjadi. Selain itu, pengaduan dibuat jika terjadi kerusakan. Pengaduan adalah layanan perbankan yang ditawarkan oleh nasabah. Apabila terjadi kesalahan atau risiko pada saat menggunakan *Mobile Banking*, Nasabah wajib mengadu ke Bank untuk mendapatkan penanganan agar risiko yang timbul dapat ditangani dengan cepat dan tepat (Putra, 2021).

Sebagai lembaga intermediasi pihak perbankan memang sudah seharusnya memberikan kualitas layanan yang baik kepada nasabahnya. Di antara pelayanan yang diberikan oleh pihak bank masih terdapat masalah-masalah yang terjadi di lapangan seperti halnya jaringan yang buruk atau bahkan gangguan pada server yang menyita waktu sampai berhari-hari. Kondisi seperti ini bisa saja membuat nasabah tidak nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Yang dapat mendorong minat nasabah adalah penanganan keluhan yang bijak. Sebuah keluhan dari nasabah bukan semata untuk memberikan penilaian yang buruk tetapi salah satu proses yang penting bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanannya (NITYA, 2022b).

Selain berasal aneka macam konflik yang kerap terjadi, pelayanan fitur Tarik tunai pada *Mobile Banking* ini belum banyak diketahui warga khususnya nasabah KCP Godean 2, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari perbankan ke pelanggan dan pelanggan potensial. Nasabah dan calon

nasabah sendiri belum mengetahui manfaat dan kemudahan dari fitur tarik tunai *Mobile Banking*, dan dengan segala kecanggihannya pada internet dengan menggunakan *e-monay* nasabah lebih memilih transaksi menggunakan *e-monay* tetapi nasabah juga tidak mengetahui akan keunggulan layanan Tarik tunai pada mobile banking yang dapat memudahkan mereka melakukan transaksi dikala kesulitan pada waktu tertentu, nasabah belum memiliki daya tarik untuk menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking*, nasabah atau calon nasabah bergantung pada ATM sebagai alat perbankan, padahal Mobile Bank memiliki banyak fitur layanan lain yang dapat membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan calon nasabah. Transaksi lainnya. Namun keberadaan sistem alternatif ini kurang mendapat perhatian dari pelanggan karena takut akan risiko yang ditimbulkan. Mengesampingkan persepsi tersebut, kenyataannya masyarakat lebih memilih pergi ke bank dan menggunakan teller bank secara tatap muka daripada menggunakan teller bank perangkat lunak. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti disini tertarik untuk meneliti mengenai **“Persepsi Teknologi, Risiko, dan Penanganan *Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah Persepsi Teknologi, Risiko dan Penanganan *Complaint* secara parsial berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.
- b. Apakah Persepsi Teknologi, Risiko dan Penanganan *Complaint* secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah Persepsi Teknologi, Risiko dan Penanganan *Complaint* secara parsial dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.
- b. Untuk mengetahui apakah Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko dan Penanganan *Complaint* secara simultan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini semoga bisa mendapatkan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

a. Bagi peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti dapat meningkatkan, memperluas dan mengembangkan pemahaman peneliti, serta untuk menambah wawasan bagi peneliti dalam menjawab permasalahan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini sebagai referensi dalam perbankan syariah dan sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan masalah pengaruh persepsi teknologi, risiko, dan penanganan *complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur tatik tunai pada *Mobile Banking*.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dalam menambahkan pengetahuan mengenai pengaruh persepsi teknologi, risiko dan penanganan *complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai pada *mobile banking*.

d. Bagi bank

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi pihak Bank Syariah Indonesia untuk mengetahui pengaruh teknologi, risiko dan penanganan *complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan fitur Tarik tunai

pada *Mobile banking*. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber tambahan, catatan dan acuan bagi Bank Syariah Indonesia dalam mengembangkan fitur layanan pada *Mobile Banking*.

E. Sistematika Penulisan

Agar mudah dipahami maka penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan atau sistematika dalam penulisan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI: Dalam Bab ini dibahas mengenai Kerangka Teori, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN: Bab ini membahas tentang bagaimana teknik yang digunakan dalam penelitian yaitu populasi, deskripsi populasi, desain penelitian, instrumen, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN: Pada bagian ini berisi sumber uraian tentang hasil Pengaruh Persepsi Teknologi, Risiko, dan Penanganan *Complaint* Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Fitur Tarik Tunai Pada *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

BAB V PENUTUP: Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan serta saran-saran terhadap hasil penelitian.