

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendominasi aspek kehidupan manusia, terutama di sektor lembaga keuangan yang dianggap berperan penting dalam proses pembangunan nasional. Dunia industri saat ini telah memasuki era revolusi 4.0 yang mana semua hal berkaitan dengan teknologi tidak terkecuali di sektor industri perbankan dituntut untuk lebih berinovasi agar bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Persaingan ini menuntut setiap lembaga untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien agar mampu mempertahankan keberlangsungan operasionalnya.

Di setiap aspek kehidupan manusia seperti sekarang ini dituntut untuk menggunakan teknologi, termasuk dalam transaksi muamalah. Dari sekian banyak bentuk transaksi muamalah yang ada pada manusia, jual beli merupakan salah satu transaksi yang paling sering digunakan karena dianggap menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena terdapat unsur kerja sama dan tolong-menolong. Adapun untuk hukum jual beli dalam Islam adalah mubah, namun bisa menjadi sunnah ketika mengandung unsur kerjasama dan tolong-menolong, dan akan berhukum haram ketika mengandung unsur penipuan, kecurangan, atau merugikan salah satu pihak, serta objek yang dijualbelikan adalah objek

yang haram, mengandung riba dan gharar (samar/tidak jelas), sebagaimana firman Allah Swt dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا ۖ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا ۖ إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَىٰ اللَّهِ ۚ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿۲۷۵﴾

Terjemahannya: *“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.*

Jenis jual beli yang sangat ramai digunakan saat ini adalah jual beli secara *online (e-commerce)*. Jual beli *online* atau yang lebih dikenal dengan *e-commerce* adalah transaksi jual beli yang dilakukan secara virtual, yang komunikasi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui media elektronik, kemudian proses pembayarannya melalui transfer uang.

Maka dari itu, lembaga keuangan perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah berlomba-lomba memberikan fasilitas untuk jual beli *online* ini. Bank Syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan gabungan dari anak perusahaan BUMN

bidang perbankan, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah dan BNI Syariah juga dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dan mengeluarkan layanan yang berbasis teknologi agar mampu bersaing di tengah persaingan antar bank yang keras.

Berbagai bank banyak mengeluarkan layanan elektronik *banking* (*mobile banking/internet banking*) yang juga merupakan salah satu bentuk inovasi dari layanan perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi, disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan nasabah untuk bertransaksi. *Mobile banking* merupakan kegiatan transaksi perbankan yang dilakukan hanya melalui *handphone*, nasabah dapat melakukan transaksi layanan perbankan tanpa harus mengunjungi *outlet* bank.

Sebagai lembaga keuangan bank, BSI juga dituntut untuk terus berinovasi agar menarik minat nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang ada. Salah satu produk dari layanan *e-banking* yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah *BSI Mobile* yang dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi melalui ponsel, caranya hanya mengunduh, menginstal, dan mengaktifasi aplikasi ini di ponsel, maka nasabah sudah dapat menggunakan aplikasi ini. Banyak fitur tersedia pada aplikasi *BSI Mobile* antara lain layanan informasi saldo rekening, transfer dana antarbank, pembayaran PLN, *e-commerce*, pembayaran asuransi, BPJS, pembelian emas, penyaluran ZISWAF,

pembukaan rekening *online*, pengajuan pembiayaan, layanan Islami dan masih banyak fitur dan layanan lainnya.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk mencatat pertumbuhan transaksi BSI *Mobile* sepanjang tahun 2022 meningkat sekitar 39% atau sekitar 4,81 juta pengguna. *Performance fee based mobile banking* pun melesat 28,72% dari Rp 39,84 triliun menjadi Rp 52,5 triliun. Pada tahun 2023 transaksi digital diproyeksikan naik sekitar 23,1% menjadi lebih dari Rp 64,1 triliun (Khoirul Anam, CNBC Indonesia 2023). Peningkatan ini didorong oleh tingginya transaksi pembayaran belanja yang dilakukan nasabah melalui *E-commerce* seperti Shopee, Tokopedia dan/atau Tiktokshop.

BSI memberikan inovasi layanan berupa BSI *Mobile* yang memiliki beberapa fitur, salah satunya adalah pembayaran *online*, yang mana diharapkan akan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Menurut observasi awal peneliti, banyak mahasiswa dan mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama dalam pembayaran *online*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fitur Pembayaran *Online* BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran *E-commerce* (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)”** untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari fitur pembayaran *online* dari aplikasi BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *e-commerce*.

B. Rumusan Masalah

Melihat dari beberapa permasalahan pada latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI *Mobile* dalam pembayaran *e-commerce*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, penulis menetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI *Mobile* dalam pembayaran *e-commerce*.

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan memberi manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori yang ada tentang kepuasan nasabah dan dapat menambah kekayaan khazanah keilmuan Islam, terutama ilmu ekonomi syariah, khususnya perbankan syariah.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti, sehingga peneliti dapat mengetahui pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

- b. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tambahan jika peneliti selanjutnya tertarik untuk mengangkat tema yang serupa.

- c. Bagi program studi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan dan berkontribusi untuk pengembangan Program Studi S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- d. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terkait pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

E. Definisi Operasional

Sebagai penjelasan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan untuk membatasi maksud dari penelitian ini, peneliti merasa perlu menguraikan definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pembayaran secara umum didefinisikan sebagai pemindahan sejumlah uang dari si pembayar ke si penerima. Pembayaran digital atau pembayaran *online* adalah pembayaran yang dilakukan melalui teknologi yang disimpan, diproses dan diterima dalam bentuk digital menggunakan *software* tertentu (Jefry Tarawantang, 2019: 65). Fitur pembayaran *online* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah fitur untuk pembayaran *online* transfer antarbank dan pembayaran *e-commerce* yang ada pada aplikasi BSI *Mobile*.
2. BSI *Mobile* adalah salah satu fasilitas dari Bank Syariah Indonesia (BSI) berupa layanan untuk bertransaksi secara online, sehingga dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan.
3. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan harapan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2010: 42). Tjiptono mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal misalnya perilaku atau pelayanan karyawan, kesalahan karyawan dalam pencatatan transaksi dan lainnya. Untuk contoh faktor eksternal antara lain adalah gangguan infrastruktur umum, dan masalah pribadi nasabah (Fandi

Tjiptono. 2001: 150). Yang dimaksudkan dengan kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah perasaan nasabah terhadap penggunaan fitur dan layanan pembayaran *online* pada aplikasi *BSI Mobile*. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa suatu perusahaan, baik untuk keperluan sendiri maupun sebagai perantara untuk keperluan pihak lain. Nasabah yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah mahasiswa/i UIN Antasari Banjarmasin, Kalimantan Selatan yang menempuh pendidikan strata 1 (S1) angkatan kuliah tahun 2015 hingga tahun 2022. Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu perguruan tinggi (Damar Adi Hartaji. 2009: 05). Menurut KBBI, mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi (Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*, kbbi.web.id).

4. Pembayaran *e-commerce* yang di maksudkan dalam penelitian ini adalah pembayaran tagihan berbelanja *online/e-commerce* pada *marketplace* Shopee, Tokopedia dan/atau Tiktokshop.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang peneliti rasa relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Zaenal Abidin Wirasakti (2021) dengan judul "*Pengaruh Layanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa UIN Mataram Jurusan Perbankan Syariah)*". Penelitian ini

dilakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (penulisan skripsi). Penelitian ini berlokasi di UIN Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat yang dilakukan dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel layanan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel Y, pendekatan, instrument dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel X yakni layanan produk, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dan subjek penelitian adalah mahasiswa UIN Mataram.

2. Penelitian Dara Laela Yuhana Nifa (2021) dengan judul “*Analisis Pengaruh Efektifitas dan Religious Activity BSI Mobile terhadap Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi (Studi Kasus pada Mahasiswa di Sleman)*”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (penulisan skripsi). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan kuantitatif, objek penelitiannya adalah mahasiswa yang berkuliah di daerah Sleman, dan berlokasi di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable efektifitas dan *religious activity* BSI *Mobile* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian, pendekatan, instrument dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini adalah

variabel X dan Y, teknik analisis data yang digunakan dan subjek penelitian adalah mahasiswa di kota Sleman.

3. Penelitian Intan Wulan Dari Bancin dan Nurul Jannah (2022) dengan judul “*Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU*”. Penelitian ini dilakukan untuk penulisan Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). Lokasi penelitian ini terletak di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, jalan Wiliam Iskandar Pasar V, Medan Estate. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian *field research* (peneliti terjun langsung ke lapangan) untuk mengetahui dan mengamati langsung fenomena yang terjadi dan untuk mendapatkan bukti dan hasil yang tepat tentang tingkat kepuasan nasabah mahasiswa UINSU dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia. Sampel penelitian didapat dari beberapa mahasiswa UINSU yang telah diambil dari setiap fakultas yang ada di UINSU. Terdapat 16 jumlah responden yang ambil dari setiap fakultas dan disimpulkan bahwa 7 (46,6%) dari 15 mahasiswa menggunakan BSI *Mobile* dan 9 (60%) dari 15 mahasiswa UINSU tidak menggunakan aplikasi tersebut karna telah menggunakan aplikasi pembayaran lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang masih belum diketahui dan diminati oleh sebagian mahasiswa UINSU. Nasabah yang tidak menggunakan layanan BSI *Mobile* menganggap kurang atau tidak membutuhkan layanan tersebut. Persamaan dengan penelitian ini terletak

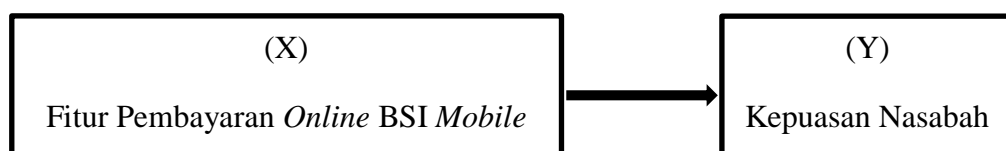
pada metode penelitian. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan dan subjek penelitian adalah mahasiswa UINSU.

G. Kerangka Pemikiran

Salah satu item layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah *BSI Mobile* yang mengandalkan teknologi canggih untuk mempermudah transaksi nasabahnya. Layanan inipun memiliki beberapa fitur seperti yang sudah dijelaskan pada materi sebelumnya, salah satunya adalah fitur pembayaran *online (e-commerce)* yang membantu mempermudah nasabah untuk melakukan pembayaran ketika berbelanja *online*, dengan itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana pengaruh fitur pembayaran *online* tersebut terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang dimaksudkan adalah nasabah yang berstatus sebagai mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin jenjang strata 1 yang mana mahasiswa cenderung menginginkan sesuatu yang cepat dan instan dalam menjalankan semua usahanya dengan memanfaatkan teknologi.

Berdasarkan pemikiran yang disajikan di atas, kerangka pemikiran teoritis berikut dibuat:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis

Hipotesis yakni dugaan awal mengenai permasalahan yang diangkat. Hipotesis bertujuan untuk memverifikasi validitas teori, menawarkan perspektif baru pada teori yang ada, dan memperdalam pemahaman peneliti tentang fenomena yang sedang diselidiki. Dalam penyelidikan ini, hipotesisnya adalah:

- 1) H_0 = Fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.
- 2) H_a = Fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penelitian dan penelitian mengarah pada tujuan yang diharapkan, hasil penelitian ini akan disusun secara sistematis. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yang masing-masing memuat masalah yang berbeda namun masih saling berkaitan. Singkatnya pembahasan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang merupakan penggambaran dari penelitian ini. Bab ini terdiri dari sub-sub pembahasan meliputi latar

belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori terkait transaksi jual beli *online*. Bab ini memuat informasi tentang beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni teori tentang Bank Syariah Indonesia (BSI), *e-commerce*, pembayaran *online*, dan kepuasan nasabah.

Bab III adalah metode penelitian. Bab ini akan disajikan informasi secara deskriptif terkait bagaimana penelitian dilaksanakan, jenis, pendekatan dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, uji instrument penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV adalah penyajian data dan analisis. Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait kepuasan nasabah, faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

Bab V merupakan penutup. Bab ini mengungkapkan simpulan dan saran penelian atas dasar penelitian yang telah dilakukan.