

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Istilah “bank” berasal dari kata Italia *banco* yang berarti “kepingan papan tempat buku”, sejenis “meja”. Dari interpretasi sejarah bahwasanya pemahaman ini disebabkan karena pekerjaan pada zaman dulu untuk melakukan transaksi penukaran uang (*money changer*) ditempat umum dengan duduk diatas meja. Meja itu dijadikan tempat untuk bertransaksi. Berawal dari tempat penukaran uang, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang (*money depositor*) dan tempat peminjaman uang (*money lender*). Penitipan uang diartikan menabung/investasi (*menyimpan uang/aset*), dan meminjam uang diartikan melakukan pembiayaan. (Muhammad Syarif Hidayatullah, 2017)

Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 dalam Kasmir (Kasmir, 2008, hal. 11) bank adalah badan usaha penghimpun dana masyarakat dengan bentuk simpanan dan penyaluran dana masyarakat dalam berbagai macam bentuk untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.

Menurut F.E Perry dalam Veitzhal Rivai, Andria Permata Veitzhal dan Ferry N.Idroes dikutip dari jurnal (F.E Perry dalam Veitzhal Rivai, 2007) bank adalah suatu badan usaha yang melakukan transaksinya dengan uang, penyimpanan dana oleh nasabah (deposit), penyedia dana saat nasabah ingin melakukan penarikan, melakukan penagihan atas permintaan nasabah.

Memberikan nasabah kredit dan menanamkan dana simpanan tersebut sampai dilakukannya pembayaran. Pendapat F.E Perry disini membahas tentang jenis kegiatan yang ada di bank sebagai badan usaha yang melakukan transaksinya berkaitan dengan keuangan.

Bank syariah disini terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Bank disini dimaksudkan adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai perantara antara satu pihak dengan pihak lainnya, yaitu pihak yang memiliki kelebihan dana dan antara pihak yang kekurangan dana. Syariah dalam versi bank syariah Indonesia adalah perjanjian antara pihak penyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dengan pihak lainnya sesuai dengan hukum islam. (Elida Mahriani S. M., 2019)

Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan sesuai dengan prinsip syariah islam berkaitan dengan cara bermuamalat secara syariah untuk menghindari praktik yang berunsur kepada riba yang diisi dengan kegiatan berinvestasi berdasarkan bagi hasil dan pembiayaan. (Antonio P. K., 1992)

Dalam perbankan konvensional terdapat larangan yang tidak sesuai dengan syariat islam seperti melakukan transaksi dengan bunga (riba). Oleh karena itu berdirinya bank syariah berdasarkan pelarangan adanya riba yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا  
 إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

*Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya. (Dalil Alquran dan Hadist yang mengharamkan jual beli riba, 2021)*

Dari ayat diatas ini dijelaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Karena riba adalah perbuatan setan. Maka setiap yang melakukan perbuatan riba itu akan kekal dineraka.

Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak lepas dari namanya transaksi. Pada saat melakukan bertransaksi kita harusnya bertemu langsung antara dua belah pihak. Namun di era sekarang ini terdapat banyak layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah melakukan transaksi. Dengan adanya teknologi saat ini, transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui media elektronik tanpa harus melakukan pertemuan langsung.

Di dalam perbankan telah menyediakan fasilitas untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi secara *mobile*, bagi nasabah mereka dapat melakukan transaksi tanpa harus mengantri di bank agar tidak membuang waktu dengan sia-sia. Hal ini dapat mengubah pola pikir nasabah dari kebiasaan sebelumnya.

Sebelumnya nasabah sudah cukup puas dengan melakukan transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bertransaksi menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan datang langsung ke bank kadang harus mengantri terlebih dahulu. Di lain pihak tingkat kriminalitas sangat tinggi bisa saja saat nasabah melakukan transaksi tersebut, namun nasabah inginkan adanya keamanan dan kemudahan saat melakukan transaksi. Saat ini bank-bank telah bersaing memberikan pelayanan-pelayanan kepada nasabah agar dapat bertransaksi untuk sehari-hari. (Irawan, 2004)

Di dalam dunia perbankan mulai membuka dan mengembangkan pelayanan yang ada pada sebelumnya kepada nasabah berupa layanan *mobile banking* yang di mana nasabah bisa mengakses dengan jaringan menggunakan smartphone.

Bank memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan perbankan melalui media elektronik agar nasabah bisa melakukan transaksi dengan layanan yaitu *mobile banking*. (Nurdin N. , 2016)

Dengan adanya telepon seluler sebagai alat untuk berkomunikasi yang paling banyak peminatnya saat ini, maka sangat besar kesempatan nasabah yang menggunakan pelayanan *mobile banking*. Teknologi dan informasi di zaman sekarang memang sudah harus digunakan untuk mempermudah para penggunanya. *Mobile Banking* dapat di akses nasabah kapan saja. Alasan nasabah menggunakan *mobile banking* itu : lebih cepat dalam melakukan transaksi, lebih praktis tidak perlu mengantri datang ke ATM atau bank, mempermudah nasabah dalam pengecekan

saldonya melalui *smartphone*, mempermudah nasabah dalam mencari informasi produk di bank, dan cara penggunaannya cukup mudah.

Di dalam dunia perbankan nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan bank itu tempat untuk menabung atau berinvestasi, tidak hanya mempertimbangkan bunga atau keuntungan saja yang didapat dalam perbankan, melainkan yang nasabah inginkan itu kelengkapan serta kecanggihan yang ada pada produk perbankan. Yang dicari nasabah untuk membantu kemudahan dalam bertransaksi dan membantu kelancaran dalam bertransaksi. (Nurdin N. &., 2020)

Perbankan memberikan layanan untuk menarik minat para nasabahnya dalam melakukan transaskinya dengan lancar. Minat memiliki dua pengertian, *pertama*, minat adalah suatu usaha dan suatu kemauan untuk mempelajari sesuatu. *Kedua*, minat merupakan suatu dorongan seseorang untuk mencapai pada tujuannya. Minat menurut Elizabeth B. Hurlock adalah suatu sumber untuk memotivasi agar melakukan suatu keinginan lebih mendapat kebebasan dalam hal memilih. Apabila suatu hal dapat menguntungkan bagi mereka maka mereka akan berminat, apabila mereka kurang puas terhadap suatu hal maka minat mereka pun ikut berkurang. (Hurlock, 1978)

Minat juga dapat diartikan sebagai kecendrungan seseorang untuk memberikan suatu perhatian dan tindakan terhadap seseorang, suatu aktivitas seseorang, atau suatu situasi yang menjadi objek terhadap minat seseorang dengan perasaan senang. (Shaleh, 2004)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. “Pengaruh adalah suatu daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk suatu watak, suatu kepercayaan atau perbuatan seseorang”. Pengaruh adalah daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu baik itu dari orang maupun dari benda bahkan dari segala sesuatu yang ada di alam sehingga dapat mempengaruhi apa-apa yang ada pada sekitarnya. (Hasan Alwi, 2005, hal. 849)

Survey awal pada tanggal 31 Mei 2021 diduga faktor yang mempengaruhi pada *mobile banking* adalah terjadinya kekeleatan pada jaringan pada saat nasabah melakukan transaksi. Adanya kekeleatan terhadap jaringan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Sejarah Bank BTN Syariah berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 tahun 1992 menjadi UU Perbankan No. 10 tahun 1998. Sejarah itu, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat, ditambah lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Mencermati perkembangan tersebut maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar

perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan kta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta membentuk divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya BTN Unit Usaha Syariah disebut “Bank BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal terkait dengan prinsip syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN, Maka tanggal inilah diperingati secara resmi sebagai hari lahir Bank BTN Syariah. Berdasarkan persetujuan BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005, KCS Bandung pada tanggal 25 Februari 2005, KCS Surabaya pada tanggal 17 Maret 2005, pada tanggal 4 dan 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 di buka kembali KCS Malang dan Solo. Pada tahun 2007, BTN setelah mengoperasikan 12 Kantor Cabang Syariah 40 Kantor Layanan Syariah (Office Channelling) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu konvensional dan

kantor cabang Syariah terbesar di lokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makassar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara ontime-realtime berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

Memilih judul ini karena saya tertarik tentang mobile banking. Di saat pandemi seperti ini banyak masyarakat yang melakukan apapun melalui virtual atau secara online. Bahkan juga mobile banking bisa menghemat waktu penggunanya atau mempermudah penggunanya untuk melakukan transaksi.

Saat saya melakukan penelitian di Bank BTN Syariah pengguna Mobile banking di BTN Syariah sekitar 98% dari keseluruhan nasabah.

Berdasarkan ketidaksesuaian antara teori minat dan pengaruh dengan fakta penulis temukan dilapangan, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut dengan judul **“MINAT NASABAH BANK TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI BANK BTN SYARIAH BANJARMASIN”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis dapat menarik perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking* ?
2. Apa saja yang mempengaruhi minat nasabah bank terhadap penguunaan *mobile banking* ?



### **C. Tujuan Penelitian**

Semua penelitian memiliki tujuan tersendiri, termasuk penelitian ini.

Beberapa tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking*
2. Mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat nasabah bank terhadap penggunaan *mobile banking*

### **D. Kegunaan Penelitian**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Peneliti

Di harapkan penelitian ini dapat menjadi sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam penelitian, serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang minat nasabah terhadap *mobile banking*.

#### 2. Bagi Akademis

Memberikan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan dalam hal layanan teknologi internet khususnya dalam penggunaan Layanan Mobile Banking di dunia perbankan dalam bertransaksi di bank.

### 3. Bagi Nasabah

Di harapkan hasil peneitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan tentang fasilitas jasa layanan Mobile Banking yang dikeluarkan oleh Bank BTN Syariah Banjarmasin.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional yang berkaitan dengan rumusan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Minat

Minat menurut bahasa (Etimologi) adalah suatu usaha dan kemauan untuk mempelajari (*learning*) sesuatu dan mencari suatu hal. Secara (Terminologi) minat adalah kesukaan, kemauan, kebutuhan, dan rasa ketertarikan.

Minat juga bisa di artikan sebagai salah satu keinginan untuk memberikan perhatian lebih pada suatu hal dan memberikan tindakan pada sesuatu .beraktivitas, atau suatu situasi hal yang ingin di minati dengan kesenangan. (Shaleh, 2004)

### 2. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip-prinsip dalam syariah Islam, atau mengacu pada Al-Qur<sup>an</sup> dan Hadist. Dalam

kegiatan ini tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*). (Elida Mahriani S. M., 2019, hal. 1)

### 3. Mobile Banking

Pengertian *mobile banking* menurut (Riswandi, 2005, hal. 83) *mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi seperti *handphone*, dengan menyediakan fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan datang langsung bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai

menyediakan fasilitas *mobile banking* agar mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa literature yang relevan untuk mendukung penelitian ini, beberapa penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Akhmad Jarkani. 2015. “*Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan m-Banking*” (*Studi Pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin*), Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa *Mobile banking* merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank untuk melakukan transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Fasilitas *Mobile Banking* adalah fasilitas dari bank di era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Persamaan pada penelitian ini terletak pada menitik fokuskan pada penelitian mengenai *mobile banking*. Perbedaan penelitian ini ada pada letak yang diteliti, subjek yang diteliti dan pada metode yang dilakukan peneliti.

2. Dwitya pratiwi wulandari. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada pt bank syariah mandiri kantor cabang lubuk pakam*”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* adalah

memudahkan dan memberi manfaat yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*, bank memberikan kenyamanan dan keamanan layanan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *Mobile Banking*, penggunaan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktu untuk mengantri ke ATM untuk melakukan transaksi, layanan *Mobile Banking* ini merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Persamaan penelitian ini adalah sama membahas tentang *mobile banking*. Untuk perbedaan penelitian terletak pada tempat yang digunakan dan dwitya membahas tentang bagaimana cara pemasarannya sedangkan penulis membahas tentang bagaimana minatnya.

3. Nisa Ayu Purwati. “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)*”. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking adalah persepsi kemudahan penggunaan *mobile banking*, persepsi keamanan terhadap *mobile banking*, persepsi resiko, persepsi biaya dan persepsi kepatuhan syariah. Persamaan penelitian ini menitikfokuskan pada *mobile banking*. Adapun untuk perbedaan penelitian ini Nisa Ayu membahas tentang bagaimana persepsi keamanan yang ada di *mobile banking*, sedangkan penulis membahas tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini dan mempermudah pembaca untuk memahami dari tulisan ini, maka penulis perlu menggunakan sistematika dalam menyusun penelitian ini dalam beberapa bab dan sub bab yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan permasalahan yang ditemukan penulis di beberapa lembaga keuangan, khususnya Bank Syariah. Hal ini yang menjadi alasan penulis tertarik untuk mengangkat menjadi sebuah judul dalam penelitian ini di Bank BTN Syariah Banjarmasin, barulah setelah itu penulis menjadikan permasalahan tersebut menjadi suatu rumusan masalah dalam rangka untuk memperoleh tujuan penelitian. Pada bab ini juga membahas definisi operasional, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan kajian pustaka serta sistematika penulisan yang akan menjadi batasan dalam penelitian ini untuk terarah dalam pelaksanaannya.

Bab II Landasan Teori, yang menguraikan teori-teori umum dari bank syariah, mobile banking dan minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking di Bank BTN Syariah Banjarmasin. Hal ini kemudian dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan dalam penelitian dan pedoman analisis data.

Bab III Metode Penelitian, yang memuat tentang jenis, lokasi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode

penulisan. Sistematika ini akan mempermudah dalam penelitian agar tepat sasaran dalam melakukan pengumpulan data yang efektif dan akurat, sehingga data yang didapat jelas dan valid.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data, penyajian data terdiri dari gambaran umum Bank BTN Syariah Banjarmasin dan hasil wawancara. Analisis data dari jawaban dari rumusan masalah yang diperoleh dari nasabah dan karyawan bank sekitar minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking.

Bab V Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian ini yang dijelaskan secara singkat dan padat.