

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 di Indonesia telah berlangsung lebih dari satu tahun terhitung sejak akhir tahun 2019. Kondisi pandemi ini sedikit banyaknya telah mempengaruhi perilaku dan kebiasaan masyarakat dalam segala hal. Salah satu perubahan yang terjadi adalah sistem pembayaran yang memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern ini. Diketahui sebelum pandemi Covid-19 berlangsung di Indonesia, sebagian besar masyarakat lebih sering menggunakan uang tunai atau pembayaran secara konvensional, kemudian beralih menggunakan *financial technology*. Salah satu jenis *financial technology* atau *fintech* yang mampu menjangkau masyarakat secara luas dalam sektor jasa keuangan khususnya di bidang pembayaran adalah *digital payment*.¹

Inovasi baru dalam bentuk layanan pembayaran *digital* (*digital payment*) ini, mampu menarik minat sebagian besar masyarakat di Indonesia khususnya kalangan anak muda untuk beralih menggunakan sistem pembayaran secara *cashless* atau *digital*. Namun, dari beberapa fenomena atau kejadian di lapangan masih banyak masyarakat di Indonesia yang lebih memilih menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran. Alasannya yakni sebagian besar dari mereka belum memiliki rekening serta belum paham mengenai teknologi digital saat ini.

Sistem pembayaran *digital* atau *digital payment* ini biasanya digunakan dalam berbagai jenis transaksi seperti pembelian *online* di *e-commerce*, pembelian makanan secara online melalui aplikasi pesan antar makanan (Grab Food, Shopee Food, Go Food), serta tempat-tempat lainnya yang menyediakan sistem pembayaran secara *digital* atau *cashless*. Layanan *digital payment* ini dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara cepat tanpa perlu datang ke bank cabang terdekat, mengantri lama di ATM (*Automatic Teller Machine*), serta mengurangi resiko penyebaran uang palsu.

Layanan pembayaran *digital* (*digital payment*) sendiri dibagi menjadi dua yakni layanan pembayaran *digital* perbankan dan layanan pembayaran *digital* non bank. Layanan pembayaran *digital*

¹ Khoyatu Rizkiyah, "Pengaruh Digital Payment Terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Platform Digital Payment OVO", Jurnal Ilmiah Manajemen 16, no. 1 (2021): 111.

non bank merupakan layanan yang dibuat oleh perusahaan penyedia jasa dan tidak memerlukan bantuan *Customer Service (CS)* untuk pengaktifannya. Contoh layanan pembayaran *digital* non perbankan yang cukup populer dan memiliki jumlah pengguna yang cukup tinggi yaitu ShopeePay, OVO, GoPay, dan juga Dana. Sedangkan layanan pembayaran *digital* perbankan merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan dan memerlukan bantuan *Customer Service (CS)* untuk pengaktifannya. Salah satu contoh layanan pembayaran *digital* perbankan yaitu layanan pembayaran *digital* berbasis *mobile banking*.

Layanan pembayaran *digital* berbasis *mobile banking* saat ini telah banyak disediakan oleh bank-bank di Indonesia untuk memudahkan nasabahnya dalam hal transaksi maupun hanya sekedar untuk mengetahui informasi keuangan seperti mengecek saldo, mengecek riwayat transaksi dan lain sebagainya. Salah satu bank yang menyediakan aplikasi layanan pembayaran *digital* berbasis *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan nama BSI Mobile.

Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh BSI Mobile dan tidak dimiliki oleh aplikasi *mobile banking* lainnya yaitu adanya fitur layanan islami berupa jadwal waktu sholat atau alarm untuk menunaikan ibadah sholat, juz amma, asmaul husna, serta kalkulator qurban atau tabungan untuk melaksanakan qurban pada bulan yang akan datang. Adanya fitur layanan islami ini tentu mampu menarik minat calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. Selain itu, aplikasi *mobile banking* ini juga tergolong sebagai aplikasi yang murah apabila nasabah tersebut menggunakan fitur *BI Fast* dalam melakukan pengiriman dana ke rekening bank lain maupun pembayaran lainnya. Bank Syariah Indonesia juga memberikan berbagai promo dan cashback menarik untuk jenis pembayaran tertentu guna menarik minat calon nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama agar semakin loyal dengan perbankan.

Perlu diketahui bahwa layanan *mobile banking* ini beroperasi pada tanggal 01 Februari 2021 dari hasil *permergeran* tiga bank syariah milik BUMN yakni Bank BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah), BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah) dan juga BSM (Bank Syariah Mandiri). Diketahui Bank Syariah Indonesia (BSI) sekarang ini memasuki peringkat ke tujuh sebagai bank syariah

terbesar di Indonesia dengan total aset sebesar 240 Triliun.² Meskipun terbilang baru layanan *mobile banking* ini cukup diminati oleh semua lapisan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan antusias masyarakat yang meluangkan waktunya untuk mengantri lama di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kudus hanya untuk melakukan pembukaan rekening tabungan bagi nasabah baru dan melakukan migrasi (pemindahan buku tabungan lama ke buku tabungan BSI) untuk nasabah lama.

Berlandaskan dari penjelasan tersebut, peneliti berminat mengkaji lebih lanjut mengenai peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking*, maka peneliti berminat untuk mengambil penelitian dengan judul: **“Analisis Peran Digital Payment Berbasis Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus)”**.

B. Fokus Penelitian

Dalam penulisan karya ilmiah ini, peneliti hanya membahas mengenai permasalahan peran *digital payment* berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 saja dan tidak membahas topik permasalahan lainnya sehingga nantinya dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan yang diharapkan. Maka fokus penelitian pada karya ilmiah ini adalah mengkaji tentang Analisis Peran *Digital Payment* Berbasis Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC. Kudus).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah selama pandemi Covid-19 ini terjadi peningkatan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus?
2. Apakah semua nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* sebagai solusi pembayaran *digital* saat pandemi Covid-19 ini?

² Admin Bank Syariah Indonesia, “The Strongest Islamic Banking 2021”, diakses pada 12 November, 2021, <https://www.bankbsi.co.id>.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus selama pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui seberapa besar jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus yang menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* sebagai solusi pembayaran *digital* saat pandemi Covid-19 ini.

E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap penelitiannya memberikan manfaat bagi semua. Manfaat yang diperoleh diantara yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan akademik kepada semua mahasiswa yang tengah melakukan penelitian sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian berikutnya. Di samping itu juga hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi semua lapisan masyarakat mengenai peran *digital payment* yang berbasis layanan *mobile banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah di masa pandemi Covid-19 (studi kasus BSI KC. Kudus).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Kudus

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan atau saran kepada BSI KC. Kudus untuk senantiasa memperbaiki sistem layanan *mobile banking* milik PT. Bank Syariah Indonesia yakni BSI Mobile, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi secara efisien tanpa adanya gangguan jaringan *down* dan lain sebagainya yang mana gangguan sistem tersebut berasal dari pusat.

- b. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yakni sebagai bentuk tanggung jawab peneliti untuk menyelesaikan studi Strata satu (S1) secara tepat waktu.

- c. Bagi Institut Agama Islam Negeri Kudus

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan literatur dan referensi bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN Kudus) khususnya yang tengah melakukan

penelitian serupa atau penelitian yang memfokuskan pada *digital payment* berbasis layanan *mobile banking*.

F. Sistematikan Penulisan

Sistematikan penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pembaca secara umum mengenai isi dari penelitian ini sehingga antara bab satu dengan bab lainnya saling berkesinambungan. Berikut adalah pembagian sistematikan penulisannya:

1. Bagian awal

Pada bagian awal skripsi ini terdapat persetujuan pembimbing skripsi, pengesahan munaqosah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, serta daftar gambar.

2. Bagian utama

Pada bagian utama skripsi ini terdapat bab-bab yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab satu (pendahuluan) ini peneliti membagi sistematikan penulisannya dimulai dengan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan yang terakhir adalah sistematikan penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab dua ini (kerangka teori) peneliti membagi sistematikan penulisannya dimulai dengan kajian teori, penelitian terdahulu, serta kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga ini (metode penelitian) peneliti membagi sistematikan penulisannya dimulai dengan jenis dan pendekatan, subyek penelitian, sumber data (terdiri dari data primer dan sekunder), teknik pengumpulan data, uji keabsahan data serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat ini (hasil penelitian dan pembahasan) peneliti membagi sistematikan penulisannya dimulai dari gambaran obyek penelitian, deskripsi data, dan analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab lima ini (penutup) peneliti membagi sistematikan penulisannya dimulai dengan kesimpulan, dan saran.

3. Bagian akhir

Pada bagian akhir di skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

