BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyebaran virus *Covid-19* yang dijelaskan oleh Organisasi Kesehatan Dunia WHO (*World Health Organization*) disebut sebagai pandemi yang menyerang sebagian besar negara di dunia, salah satunya Indonesia. Kasus pertama *Covid-19* diumumkan di Indonesia sejak tanggal 2 Maret 2020. Pandemi *Covid-19* menimbulkan banyak korban jiwa dan kerugian material yang dari waktu ke waktu semakin besar dan berdampak terhadap aspek sosial ekonomi juga kesehateraan masyarakat.[1] Fenomena yang sedang dialami negeri kita Indonesia merupakan fenomena yang amat luar biasa, dan hampir seluruh aktivitas kehidupan masyarakat terganggu serta seluruh sektor tidak terkecuali sistem keuangan perbankan syariah yang terkena dampaknya. Pandemi *Covid-19* berdampak terhadap perkembangan

[1] Hani Tahliani, "Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Dalam Menghadapi Pandemi *Covid-19*", *Madani Syariah*: *Jurnal Pemikiran Perbankan Syariah*, Vol. 3, No.2, (Agustus 2020), h. 94, https://stai-binamadani.e-journal.id/Madanisyariah/article/view/205/176, diakses pada 11 Desember 2021, pukul 21.23 WIB.

ekonomi dunia. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi dunia bisnis termasuk didalamnya industri jasa keuangan perbankan.[2]

Perbankan syariah di Indonesia berkembang pesat ditandai dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia yang menjadi sejarah baru bagi perbankan Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan atau *merger* dari 3 bank yang terdiri dari Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Indonesia ditargetkan menjadi sasaran pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia sejalan dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia. Hasil ketiga *merger* bank tersebut diharapkan mampu menjadi pendorong kemajuan perekonomian di Indonesia.[3] Berdasarkan catatan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) tahun 2020 perbankan syariah memiliki 14 Bank Umum Syariah, 20 Bank Konvensional yang memiliki Unit Usaha Syariah, dan 163 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.[4]

---

[2] Sumadi, "Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 2 (Oktober 2020), h.146, http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/view/8761, diakses pada 1 November 2021 pukul 13.00 WIB.

[3] Shinta Dewi Sugiharti Tikson, Nadya Septiani Sahas, and Sri Ulfa, "Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Terhadap Perbankan Syariah", *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Informatika (JBMI)*, Vol. 18, No. 11 (Oktober 2021), h.119–120, <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.17855>, diakses pada 28 Oktober 2021, pukul 16.50 WIB.

[4] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Statistik Perbankan Syariah", 2020, h.5, https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah, diakses pada 8 November 2021, pukul 12.30 WIB.

Persaingan dunia perbankan saat ini sangat ketat dilihat dari semakin gencarnya penyediaan fasilitas layanan digital. Dibuktikan dengan beberapa bank yang banyak memunculkan inovasi baru terkait fasilitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini membuat setiap lembaga perbankan melangkah cepat untuk meningkatkan pelayanan agar keinginan dan kepuasan serta kepercayaan nasabah tetap terjaga sehingga bisa memudahkan masyarakat memutuskan untuk memilih menjadi nasabah bank syariah. Bagi dunia perbankan menambah jumlah nasabah merupakan hal yang tidak bisa diabaikan karena menambah jumlah nasabah menjadi salah satu strategi pemasaran untuk tetap mempertahankan dan memenangkan persaingan antar lembaga keuangan syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank umum syariah di Indonesia yang berhasil menunjukkan kinerja yang meningkat pada triwulan III (September) tahun 2021 dengan total laba bersih Rp. 2,26 triliun atau meningkat sebesar 37,01% dari tahun ke tahun (*year on year*). Perolehan laba bersih yang meningkat tentunya didukung oleh perolehan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai Rp. 219,19 triliun. BSI juga mengalami pertumbuhan tabungan wadiah sebesar 16,22% atau mencapai Rp. 30,35 triliun dari tahun ke tahun

(*year on year*). Sementara secara keseluruhan tabungan berhasil dibukukan sebesar 11,57% atau mencapai Rp. 91,43 trilun. BSI juga menyalurkan pembiayaan kepada UMKM sebesar 22,93% mengalami kenaikan dari posisi sebelumnya di bulan Desember 2020 sekitar 22,40%. Pembiayaan ini mampu meningkatkan aset menjadi Rp. 251,05 triliun atau naik 10,15% dari tahun ke tahun dari Rp. 227,92 triliun. Akses layanan digital menjadi fokus utama BSI dalam mendorong kemajuan bisnis. Terbukti dari total transaksi BSI *Mobile* yang mencapai 74,24 juta transaksi atau tumbuh sebesar 133%. Selain itu, pertumbuhan transaksi *e-channel* per September 2021 berhasil mencapai 162,40 juta transaksi atau sebesar 95%.[5]

Sudah saatnya perbankan syariah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini, bank perlu berupaya untuk lebih memaksimalkan pelayanan digital. Di masa pandemi hampir seluruh aktivitas masyarakat diharuskan untuk tetap dirumah dan tidak berinteraksi secara langsung, maka dari itu bank syariah memiliki fitur pembukaan rekening secara *online* untuk lebih mempermudah

---

[5] Bank Syariah Indonesia (BSI), "Pasca Single System, BSI Yakin Kinerja dan Aset Perusahaan Akan Semakin Besar", 2021, *https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pasca-single-system-bsi-yakin-kinerja-dan-aset-perusahaan-akan-semakin-besar*, diakses pada 11 Desember 2021, pukul 22.43 WIB.

masyarakat dalam melakukan segala kebutuhannya. Membuka rekening secara *online* bisa lebih menghemat waktu, dan bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun, serta meminimalisir kerumunan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang terdekat. Penyediaan layanan digital yang disediakan bank diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena kebutuhannya terpenuhi sehingga kinerja dan performa bank akan terlihat baik.

Digitalisasi telah merubah seluruh aktivitas kehidupan kita semua, apapun kebutuhannya saat ini bisa terlayani dalam satu genggaman, sehingga bisa lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan dan aktivitas masyarakat. Bahkan bagi dunia perbankan, digitalilasi bukan lagi bagian dari sebuah pilihan akan tetapi sudah menjadi keharusan dan kewajiban, karena nasabah sangat membutuhkan dan mengharapkan adanya pelayanan yang cepat, mudah, fleksibel, nyaman juga tersedia layanan 7 x 24 jam. Oleh karena itu beberapa perbankan di Indonesia mengusahakan untuk segera menerapkan transformasi layanan menjadi layanan digital. Tranformasi digital sudah menjadi bagian dari cara baru berbisnis karena memiliki potensi yang menghemat biaya.[6]

---

[6] Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bomo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan", *Jurnal Ilmiah Inovator*, Vol.7, No.1 (2018),

Layanan digital sedang gencar dimanfaatkan oleh dunia perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah. Namun bank konvensional memang sudah lebih dahulu menerapkan layanan digital pembukaan rekening *online*. PT Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang sudah menyediakan fitur layanan pembukaan akun atau rekening secara *online*. Sejalan dengan banyaknya pengguna jasa internet dan pengguna *smartphone* bisa menjadi potensi bank syariah dalam menarik minat para calon nasabah untuk membuka rekening secara *online*. Bank Syariah Indonesia berhasil menciptakan inovasi digital agar bisa memberikan kemudahan layanan dalam aktivitas keuangan bagi para nasabah maupun masyarakat, termasuk salah satunya layanan dalam membuka rekening atau akun secara *online* (*digital onboarding*). Fitur pembukaan rekening *online* yang tersedia di aplikasi BSI *Mobile* bisa memudahkan calon nasabah dalam melakukan pembukaan rekening dengan durasi yang tidak banyak dan kurang dari 5 menit, tentunya lebih bisa menghemat waktu, mudah dan cepat.[7] BSI menyediakan layanan pembukaan rekening secara *online* agar semua calon nasabah dapat

---

h.15 <http://150.107.142.43/index.php/INOVATOR/article/view/1458/1062, diakses pada 22 Desember 2021, pukul 17.57 WIB.>.

[7] Bank Syariah Indonesia (BSI), "BI Mendaulat BSI Sebagai Pendukung Pengendalian Moneter Terbaik", 2021, *https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bi-mendaulat-bsi-sebagaipendukung-pengendalian-moneter-terbaik*, diakses pada 11 Desember 2021, pukul 22.53 WIB.

bergabung menjadi nasabah bank syariah lebih mudah tanpa perlu datang ke kantor cabang untuk antri. Hanya melakukan verifikasi data dan wajah dengan melakukan *video call*, bahkan membuka rekening *online* bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja yang terpenting sudah terhubung dengan akses layanan internet dan *mendownload* aplikasi BSI *Mobile*.

Industri perbankan saat ini terus memacu dan meningkatkan pelayanan digitalnya untuk menyesuaikan perilaku nasabah dalam melakukan transaksi. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) tercatat bahwa nilai transaksi pada kuartal I dan II tahun 2021 meningkat sebesar 39,39% dari tahun ke tahun menjadi Rp. 17.901,76 triliun. Bahkan Bank Indonesia (BI) memprediksi tren transaksi digital ini akan meningkat sebesar 30,1% dari tahun ke tahun dengan pencapain Rp.35.600 triliun sepanjang tahun 2021. Tren transaksi digital ini digunakan oleh perbankan syariah sebagai upaya untuk mendorong ketersediaan akses pada keuangan syariah, yang nantinya akan berlomba untuk mengembangkan layanan digital seperti pembukaan rekening secara *online*. Salah satu bank syariah yang sudah memberikan fasilitas layanan fitur pembuatan rekening *online* yaitu PT Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia menyediakan akses layanan digital dengan menambahkan fitur *biometric* dalam layanan

BSI *Mobile*, aplikasi *mobile banking* perseroan. Direktur utama Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi menyebutkan bahwa fitur *biometric* adalah salah satu verifikator dalam pembukaan rekening *online* melalui verifikasi wajah yang datanya terhubung langsung dengan data kependudukan dan Disdukcapil.[8]

Pihak bank syariah menargetkan masyarakat sebagai pangsa pasar agar bisa menambah jumlah nasabah, termasuk mahasiswa. Mahasiswa dianggap sebagai sebagai salah satu sasaran bank syariah yang dalam jangka panjang karena bisa menambah jumlah nasabah dimana perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat mahasiswa lebih *simple* membuka rekening secara *online* dengan memanfaatkan *handphone* tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Mahasiswa merupakan salah satu sumber dana pihak ketiga bagi lembaga perbankan syariah. Semakin banyak mahasiswa yang bergabung menjadi nasabah bank syariah maka produk-produk bank syariah akan semakin tumbuh dan berkembang serta masyarakat akan semakin percaya bahwa dengan tersedianya layanan digital segala transaksi yang dilakukan akan lebih praktis.

---

[8] Azizah Nur Allfi, "Bank Syariah Lomba Kembangkan Layanan Digital, Pembukaan Rekening *Online* Kian Digemari", 2021, *https://finansial.bisnis.com*, diakses pada 11 Desember 2021, pukul 16.04 WIB.

Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten merupakan perguruan tinggi dengan basis agama Islam, hal ini termasuk kedalam target pasar bank syariah dalam mengembangkan dan menyalurkan produk-produk yang dimiliki bank. Maka dari itu untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan strategi memanfaatkan layanan digital akan lebih baik dan mudah dalam membuka rekening. Hal ini juga dilakukan guna memenangkan persaingan antar lembaga keuangan syariah.

Secara praktis keputusan membuka rekening secara *online* bagi mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten saat ini masih terbilang minim. Tidak sedikit mahasiswa jurusan perbankan syariah yang belum membuka rekening secara *online*. Hal ini dibenarkan karena banyak mahasiswa perbankan syariah yang belum memiliki rekening bank syariah.

Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dikatakan sebagai sumber daya intelektual yang secara akademis adalah mahasiswa yang sudah mengetahui dan dibekali ilmu ataupun teori-teori tentang perbankan syariah di perkuliahan. Mayoritas mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten juga

merupakan pengguna jasa internet, bahkan hampir semua mahasiswa memiliki *handphone* untuk keperluan sehari-hari, hal ini bisa menjadi potensi bank dalam menarik generasi muda khususnya mahasiswa untuk bergabung menjadi nasabah bank syariah dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Sebagai generasi muda yang melek akan teknologi, mahasiswa diharapkan menggunakan fitur pembukaan akun *online* ini, karena disinilah peran mahasiswa sangat dibutuhkan sebagai perantara bank syariah dengan masyarakat umum untuk memberi tahu bagaimana praktik dalam membuka akun atau rekening secara *online*. Sebagai mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tentu saja mengetahui teori tentang perbankan syariah yang diajarkan selama perkuliahan dan juga praktik terkait pembukaan rekening *online*, lebih mengetahui apa saja kelebihan, manfaat, serta kemudahan yang didapatkan ketika melakukan pembukaan rekening *online*, maka disinilah peran penting mahasiswa dalam menyebarrluaskan dan mengimplementasikan teori terkait perbankan syariah dan praktiknya untuk membuka rekening *online*. Masyarakat pun ketika sudah mengetahui kemudahan dalam membuka rekening *online* diharapkan dapat meningkatkan minat dalam bergabung menjadi nasabah BSI.

Generasi muda yang melek dan *update* dengan teknologi jaman sekarang sudah menggunakan ATM, *mobile banking, sms banking, internet banking* dan layanan digital lainnya. Hal ini sudah dianggap biasa karena hampir seluruh lapisan masyarakat sekarang lebih berpikir bagaimana caranya untuk membuka rekening, menabung, megajukan kredit atau pinjaman, dan layanan perbankan lainnya, tanpa harus bertatap muka secara langsung di bank. Terlebih lagi kondisi pandemi saat ini yang menuntut untuk tidak berkerumun ketika beraktivitas diluar rumah.

Penelitian terkait pembukaan rekening *online* sudah pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Heru Sagita dengan judul "Pelaksanaan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Untuk Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (Eks Bank Mandiri Syariah)". Pokok permasalahan yang dibahas mengenai pelaksanaan pembukaan rekening *online*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan studi lapangan, serta sampel yang digunakan berjumlah 3 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sedangkan teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi dan

dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap 3 informan yang terdiri dari manajer dan anggota/karyawan yang ada di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah). Hasil penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan pembukaan rekening *online* berpengaruh terhadap minat nasabah.[9]

Dari penelitian terdahulu yang relevan yang telah penulis paparkan di atas dengan penelitian yang dilakukan saat ini ialah penelitian ini berfokus pada keputusan mahasiswa perbankan syariah dalam membuka rekening *online*, serta perbedaannya juga pada teknik pengambilan data, tempat penelitian dan metode penelitian. Kemudian perbedaan yang sangat menonjol yaitu tedapat pada subjek penelitian yang penulis lakukan yaitu pada mahasiswa jurusan Perbankan Syariah dan lokasi terletak pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Hal ini bisa menjadi pembaharuan pada penelitian yang akan dilakukan penlis, dengan penelitian terdahulu sudah tentu menjadi bahan pendukung penulis untuk meneliti terkait pembahasan yang sama yaitu pembukaan rekening *online*

---

[9] Heru Sagita, "Pelaksanaan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)", *Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah IAIN Tulungagung*, 2021, <http://repo.uinsatu.ac.id/21449/, diakses pada 13 Desember 2021, pukul 01.39 WIB.>

Maka dari itu penulis merasa tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"*Pengaruh Digitalisasi Pembukaan Akun Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di masa Pandemi Covid-19 (Studi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten).*"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Pandemi *Covid-19* berdampak terhadap perekonomian dunia, salah satunya sektor perbankan.
2. Perkembangan teknologi mendorong dunia perbankan terutama perbankan syariah untuk ikut serta dalam tren transaksi digital dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Kemudahan pembukaan rekening secara *online* membuat calon nasabah lebih bisa menghemat waktu dan fleksibel hanya dilakukan melalui *handphone*.
4. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang menyediakan akses layanan digital yaitu membuka rekening secara *online*.

5. Mayoritas mahasiswa Perbankan Syariah merupakan pengguna jasa layanaan internet. Sekaligus menjadi target pasar bank syariah dalam menambah jumlah nasabah.

C. Batasan Masalah

Penulis memberikan beberapa batasan masalah, agar penelitian ini tidak menyimpang dari inti pokok permasalahan yang akan diteliti. Maka dari itu berdasarkan identifikasi masalah untuk memperjelas arah dan objek penelitian, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya terkait pengaruh digitalisasi pembukaan akun terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *Covid-19*. Penelitian dilakukan kepada mahasiswa S1 jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan Tahun 2018 yang membuka rekening BSI.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi pembukaan akun berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *Covid-19*?

2. Seberapa besar pengaruh digitalisasi pembukaan akun terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *Covid-19*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh digitalisasi pembukaan akun terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *Covid-19*.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh digitalisasi pembukaan akun terhadap keputusan mahasiswa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi *Covid-19*.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang digitalisasi perbankan syariah baik bagi penulis, para pembaca dan bisa dijadikan

bahan kajian lebih lanjut bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

2. Secara praktis

   a. Bagi penyedia fasilitas layanan digital khususnya perbankan syariah, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan atau saran dan pertimbangan bagi pelaku bisnis bank syariah yang berhubungan dengan digitalisasi pembukaan akun, agar bank dapat mempertahankan kemudahan akses layanan digital dan mampu menarik minat masyarakat luas untuk memanfaatkan fitur pembukaan rekening *online* bank syariah.

   b. Bagi mahasiswa perbankan syariah, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi alternatif atau solusi untuk bisa membuka rekening secara *online* tanpa harus membutuhkan banyak waktu dan tenaga datang ke kantor bank, hanya memanfaatkan *handphone* yang dimiliki.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab I dibahas terkait latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab II berisi mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar dari penulisan skripsi, penelitian terdahulu yang relevan, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III menguraikan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, sumber data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, serta operasional variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV menguraikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data serta pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab V terdapat beberapa kesimpulan, saran-saran dan diakhiri dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran.