

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini sistem ekonomi syariah telah menjadi alternatif bagi masyarakat khususnya sektor perbankan syariah. Bank Islam atau biasa disebut dengan perbankan syari'ah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. dengan kata lain bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹

Perbankan syari'ah terus mengalami perkembangan ditandai dengan banyaknya bentuk kreativitas dan inovasi bersaing yang dilakukan bank pemerintahan maupun bank swasta dalam menarik nasabah. Hal ini juga terlihat dengan maraknya setiap bank mendirikan kantor cabang, berdirinya bank baru dan munculnya produk perbankan dengan berbagai atributnya. Pengembangan sektor perbankan syariah diharapkan mampu bersaing dengan tetap berpegang teguh pada nilai-nilai syariah yang memiliki peran signifikan dalam sistem perekonomian nasional serta memperbaiki kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan data statistik perbankan syariah yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat 12 Bank Umum syariah yang ada

¹ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hlm. 1.

di Indonesia. Jumlah bank umum syariah di Indonesia akan terus bertambah seiring dengan perluasan ekspansi yang dilakukan diberbagai daerah di seluruh Indonesia. Berikut ini adalah tabel Bank Umum Syariah di Indonesia.²

Tabel 1.1
Bank Umum Syariah Di Indonesia

No	Bank Umum Syariah
1.	Bank Muamalah Indonesia
2.	Bank Syariah Mandiri
3.	Bank Mega Syariah
4.	Bank BRI Syariah
5.	Bank Syariah Bukopin
6.	Bank BNI Syariah
7.	Bank Jabar Banten Syariah
8.	BCA Syariah
9.	Bank Victoria Syariah
10.	Maybank Syariah Indonesia
11.	Bank Panin Syariah
12.	Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
13.	Bank Aceh Syariah
14.	BPD Nusa Tenggara Barat Syariah

Sumber: OJK, Februari 2020

Perbankan syariah merupakan salah satu bidang penggerak ekonomi yang mendapatkan dampak akibat adanya pandemi COVID-19. Saat ini dunia dihadapkan pada suatu wabah yang mematikan yaitu pandemi *coronavirus* 2019-2020 atau dikenal sebagai pandemi COVID-19. Pandemi ini merupakan penyakit yang disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di kota Wuhan, Provinsi Hubel, Tiongkok pada bulan Desember

² OtoritasJasa Keuangan, "Statistik Perbankan Syariah", diakses dari <http://www.ojk.go.id/statistik-perbankan-syariah-juni-2019> pada hari senin, 8 Juni 2020 Pukul 10.00 WIB.

2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.³ Virus COVID-19 pertama kali masuk ke Indonesia, setelah ditemukan pasien positif *corona* sebanyak 2 orang pada tanggal 2 Maret 2020 berasal dari Depok, Jawa Barat. Jumlah kasus dan/atau jumlah kematian terus meningkat dan meluas ke sejumlah wilayah di Indonesia sehingga perlu dilakukan penanggulangan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut Presiden menetapkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanggulangan *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19) yang ditandatangani pada 31 Maret 2020.⁴ Dalam Peraturan Pemerintah tersebut, yang dimaksud PSBB yaitu pembatasan kegiatan tertentu masyarakat yang diduga terinfeksi COVID-19 untuk mencegah kemungkinan penyebaran.

Masyarakat dihimbau untuk menerapkan *social distancing* (pembatasan temu muka) hingga *self quarantine* (mengarantina diri) untuk menjaga jarak satu sama lain dimana masyarakat disarankan untuk bekerja, belajar dan beribadah dari rumah. Awalnya, transaksi perbankan bagi nasabah dapat dilakukan dengan mendatangi bank secara langsung, mengisi formulir, kemudian menunggu antrian. Akan tetapi, selama pandemi masyarakat mempunyai batasan untuk melakukan transaksi yang melibatkan interaksi langsung dengan orang lain. Artinya, hal tersebut telah mengubah berbagai kegiatan kehidupan secara drastis

³ KBBI, Pengertian Pandemi diakses dari <http://kbbi.web.id/pandemi.html> diakses pada tanggal 30 April 2020 pukul 11.30.

⁴ Humas, Peraturan Pemerintah diakses dari <http://setkab.go.id> pada hari Jum'at, 1 Mei 2020 pukul 09.00 WIB.

khususnya perilaku konsumen dalam melakukan transaksi keuangan.

Perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan-tindakan tersebut.⁵ Dikaitkan dengan perilaku konsumen, preferensi merupakan sikap atas pilihan terhadap sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal misalnya adanya kebutuhan dan keinginan konsumen atas suatu barang yang ditawarkan. Sedangkan faktor eksternal misalnya adanya situasional yang dialami konsumen ketika melakukan pembelian.

Faktor situasional merupakan keadaan atau kondisi eksternal yang ada ketika konsumen membuat keputusan pembelian mencakup keadaan sarana dan prasarana, tempat belanja, waktu belanja, penggunaan produk dan kondisi saat pembelian.⁶ Faktor tersebut dapat dikategorikan dengan faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak manajemen sama halnya dengan adanya pandemi COVID-19 ini dimana kemunculannya hingga dampaknya tidak dapat dikendalikan oleh pihak manajemen perbankan. Oleh karena itu, faktor situasional diwakili adanya pandemi COVID-19.

Selama pandemi COVID-19, kegiatan membeli barang makanan, berbelanja barang dan kebutuhan pokok lainnya dilakukan secara *online*. Dalam analisa *Social Distancing* dan Dampaknya terhadap Perilaku Konsumen yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang data

⁵ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 24

⁶ Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2013) hal 24-25.

dan *artificial intelligence* (AI), *Analytics Data Advertising* menunjukkan bahwa di Indonesia sejak diberlakukan *social distancing* penggunaan aplikasi belanja *online* mengalami kenaikan hingga 300 persen sepanjang bulan Maret 2020.⁷ Terkait hal tersebut, korelasinya adalah dengan meningkatnya pengguna aplikasi belanja *online* maka hal tersebut juga disertai perilaku konsumen yang menginginkan adanya metode pembayaran yang cepat dan praktis serta sesuai dengan anjuran pemerintah.

Dalam kondisi seperti ini, perbankan syariah hadir dengan menawarkan produk jasa perbankan yang berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan berupa *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada para nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah antara lain: untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi lainnya.

⁷ Redaksi Fin, Tren belanja Online Naik 300 persen diakses dari <http://fin.co.id> hari Jum'at, 1 Mei 2020 pukul 09.30 WIB.

Hampir semua produk yang ditawarkan perbankan syariah serupa, sehingga terjadi persaingan antar bank. Apalagi di tengah mewabahnya pandemi *coronavirus*, perbankan syariah berlomba-lomba untuk mengembangkan inovasi *self service* yang merupakan bentuk pelayanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Seperti yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri yang meningkatkan layanan digitalnya berupa Mandiri Syariah Mobile. Jumlah transaksi digital Mandiri Syariah Region Surabaya untuk transaksi Mandiri Syariah Mobile mencapai 216.186 transaksi mengalami kenaikan 16 persen dari bulan Februari 2020 sejumlah 186.270 transaksi.⁸ Sedangkan BRISyariah hadir dengan adanya *Mobile BRIS* yang merupakan fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran zakat infaq, dan shadaqah (ZIS).⁹

Di Indonesia, Pulau Madura khususnya Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu wilayah yang tidak luput dari penyebaran virus *corona*. Tepatnya pada tanggal 29 Maret 2020 lalu, terdapat pasien positif *corona* pertama yang terdeteksi. Berdasarkan Peta Sebaran COVID-19 per tanggal 19 Mei 2020, jumlah kasus positif virus corona di Pamekasan sebanyak 12 orang. Enam diantaranya dinyatakan sembuh, empat dirawat, dan dua orang meninggal.

⁸ Fikri Firmansyah, "Meminimalisir Sebaran Virus Corona, BSM Imbau Nasabah Transaksi di Rumah Aja", diakses dari <http://surabaya.tribunnews.com> pada tanggal 20 April 2020 pukul 15.00

⁹ BRISyariah, "Mobile Banking" diakses dari www.brisyariah.co.id pada hari Selasa, 28 April 2020 pukul 08.00 WIB.

Berdasarkan data tersebut, saat ini nasabah memiliki preferensi untuk melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dengan andemi kesehatan atau mendatangi bank secara langsung dengan resiko terinfeksi COVID-19. Sehingga penelitian ini berjudul “Pengaruh Pandemi *Coronavirus Disease 2019* terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Kabupaten Pamekasan)”.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan?
2. Seberapa besar pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan.
2. Untuk menganalisis besar pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.¹⁰ Adapun asumsi dasar dalam penelitian ini yaitu saat ini Indonesia bahkan dunia dihadapkan pada suatu pandemi COVID-19 yang mengubah pola kehidupan masyarakat dalam berbagai aspek. Tak terkecuali di bidang perbankan syariah. Salah satu dampaknya yaitu meningkatnya pengguna aplikasi belanja *online* sehingga hal tersebut disertai perilaku konsumen yang menginginkan adanya metode pembayaran yang cepat dan praktis. Perbankan syariah hadir dengan menawarkan produk jasa perbankan yang beragam jenis dan fungsinya. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa perbankan yang memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Oleh karena itu, diharapkan dengan adanya teknologi dapat memberikan banyak sentuhan kemudahan dalam barang sehingga menciptakan rasa kecanduan bagi konsumen untuk melakukan konsumsi. Teknologi pula yang kemudian membentuk perilaku konsumsi dilakukan kapan dan dimanapun.¹¹ Oleh karena itu, di masa pandemi COVID-19 nasabah cenderung untuk melakukan transaksi secara *cashless* demi menjaga kesehatan dengan memanfaatkan adanya layanan *mobile banking*. Bank umum syariah di pamekasan yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

¹⁰ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Press, 2015), hlm. 10.

¹¹ Nufian S Febriani dan wayan Weda Asmara Dewi, *Perilaku Konsumen di Era Digital* (Malang: Tim UB Press, 2019), hlm. 38.

Pamekasan yang hadir dengan layanan digitalnya berupa Mandiri Syariah Mobile, BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pamekasan yang hadir dengan adanya Mobile BRIS dan BTPN Syariah KCP Pamekasan hadir dengan BTPN Syariah Mobile.

E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan suatu konsep yang perlu diuji kebenarannya.¹² Berdasarkan hubungan antara tujuan penelitian serta kerangka pemikiran teoritis terhadap rumusan masalah penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan yaitu:

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan.

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan Pandemi COVID-19 terhadap Preferensi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Kabupaten Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan sehingga manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

a. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh pandemi COVID-19 terhadap preferensi nasabah bank syariah dalam menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

¹² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hlm. 112.

b. Lembaga IAIN Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan perbendaharaan perpustakaan IAIN Madura, khususnya dapat dijadikan referensi atau rujukan serta menambah cakrawala ilmu pengetahuan dalam memperkaya referensi ilmiah untuk penelitian terkait selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Lembaga Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan jasa layanan bank di masa pandemi COVID-19.

b. Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi bagi nasabah dalam menentukan pilihan untuk melakukan transaksi keuangan *mobile banking* di masa pandemi COVID-19.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Variabel

Ruang lingkup dalam penelitian ini terdiri dari Pandemi COVID-19 sebagai variabel X dan preferensi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sebagai variabel Y. Agar variabel yang menjadi fokus tersebut tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti.

a. Pandemi COVID-19 (X)

Indikator-indikator Pandemi COVID-19 mencakup keadaan sebagai

berikut:¹³

- 1) Sarana dan prasarana (aturan)
- 2) Tempat transaksi
- 3) Waktu transaksi
- 4) Tujuan transaksi
- 5) Kondisi nasabah

b. Preferensi Nasabah

Indikator-indikator preferensi nasabah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Prioritas
- 2) Intensitas

2. Ruang Lingkup Objek

Objek yang diteliti yaitu masyarakat Pamekasan yang menjadi nasabah bank umum syariah baik bank umum syariah yang memiliki kantor cabang atau kantor cabang pembantu di Pamekasan maupun luar Pamekasan dan yang melakukan transaksi keuangan di masa pandemi COVID-19 tepatnya bulan Maret 2020–Juni 2020.

3. Ruang Lingkup Lokasi

Dikarenakan luasnya wilayah Kabupaten Pamekasan peneliti memutuskan untuk menggunakan bantuan *google form* yang disebarakan dalam bentuk *link* agar penyebarannya cepat dan luas.

H. Definisi Istilah

¹³ Etta dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, hlm. 24-25.

¹⁴ Iksan Semaoen dan Siti Mariyatul Kiptiyah, *Mikro Ekonomi* (Malang: UB Press, 2013), hlm. 13. Diakses dari [https://books.google.co.id//Mikro Ekonomi/](https://books.google.co.id//Mikro%20Ekonomi/) pada tanggal 16 Juni 2020.

Untuk menghindari kesalahpahaman dari judul penelitian ini, maka perlu kiranya peneliti merumuskan definisi istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini. Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan antara lain:

1. Preferensi adalah bagian dari perilaku seseorang, yang berasal dari kata bahasa Inggris "Preference" yang berarti sesuatu yang lebih diminati, pilihan utama, adalah persyaratan prioritas.¹⁵ Preferensi (*preference*) juga diartikan rasa lebih suka pada sesuatu dibandingkan pada yang lainnya.¹⁶ Preferensi konsumen adalah alasan seseorang yang lebih suka suatu jenis produk daripada jenis produk yang lain.¹⁷
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁸
3. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.¹⁹
4. Pandemi adalah epidemi penyakit yang menyebar di wilayah yang luas, misalnya beberapa benua, atau seluruh dunia.²⁰
5. Pandemi *coronavirus* 2019-2020 atau dikenal sebagai pandemi COVID-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh koronavirus jenis baru

¹⁵ Bambang Supriadi dan Nanny Roedjinandari, *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*, hlm. 157.

¹⁶ Hendri Ma'ruf, *Pemasaran Ritel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 57.

¹⁷ Pyndick Robert S. Daniel L. Rubinfeld. *Mikroekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 72.

¹⁸ Soegeng Wahyudi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 23

¹⁹ Shinhan bank.co.id diakses pada tanggal 25 April 2020 pukul 13.00.

²⁰ <http://id.m.wikipedia.org> diakses pada tanggal 26 April 2020 pukul 11.00.

yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di kota Wuhan, Provinsi Hubel, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.²¹

Jadi, yang dimaksud dengan pengaruh pandemi COVID-19 terhadap preferensi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah sikap atas pilihan nasabah menggunakan *mobile banking* di tengah situasi yang harus dihadapi berupa pandemi COVID-19 dengan mengukur tingkat nasabah mengutamakan penggunaan *mobile banking* serta tingkat intensitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di masa pandemi COVID-19.

²¹ Ibid.