

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Inklusi Keuangan merupakan kajian yang menyeluruh guna menghilangkan berbagai macam hambatan terkait penggunaan dan pemanfaatan layanan jasa lembaga keuangan oleh masyarakat. Inklusivitas nasabah bank atau inklusi keuangan adalah kondisi di mana seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan keuangan, termasuk perbankan, asuransi, dan investasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kesenjangan ekonomi (Hilmawati & Kusumaningtias, 2021).

Inklusivitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengetahuan dan tingkat pendapatan Nasabah Bank Syariah dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Retnosari, 2020).

Bank merupakan suatu lembaga kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang dan memercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Bank secara operasional dibedakan menjadi dua antara lain bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah suatu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan (Sari Pascariati Kasman, 2021).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam Majelis Ulama Indonesia, sehingga semua produk dan kegiatan operasional pada bank syariah harus menerapkan kaidah pada akad-akad dalam fiqh

muamalah. Perkembangan perbankan syariah memberi pengaruh luas terhadap upaya perbaikan ekonomi umat dan kesadaran baru untuk mengadopsi lembaga keuangan Islam. Dengan adanya bank syariah juga, diharapkan dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat dan memiliki kontribusi yang optimal bagi perekonomian(Sulistyo & Yuliana, 2019).

Menurut (Tuti Anggraini, Ika Adeyani, 2021) Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayarkan bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima maupun yang dibayarkan bank syariah tergantung pada akad perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat pada bank syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah hampir keseluruh aspek kehidupan mulai dari belanja, transportasi, keuangan, pariwisata bahkan berdonasi serta keinginan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat saat ini, kehidupan masyarakat yang dekat dengan Gadget dan internet serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan Smartphone dalam genggaman tangan mereka. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital(Ningsih, 2022).

Sebagian besar aktivitas yang mereka jalani selalu terhubung oleh internet mulai dari mencari informasi, berkomunikasi, berbisnis bahkan hingga melakukan transaksi. *E-Banking* merupakan salah satu dari sekian segmen Fintech (*Financial*

*Technology*) yang tumbuh pesar di Indonesia. Dengan e-banking konsumen dapat melakukan transaksi secara non-tunai seperti transfer uang, melakukan pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain sebagainya. Seiring dengan meningkatnya populasi serta penggunaan internet di Indonesia diperkirakan akan berimbas pada peningkatan kegiatan transaksi Fintech di Indonesia(Adhiim & Mahir, 2021).

M-banking ialah bantuan keuangan yang bisa diperoleh secara langsung lewat jaringan seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan memakai administrasi informasi yang diberikan oleh administrator PDA, seperti Indosat, Telkomsel, dan berbagai administrator. SMS adalah pesan tersusun yang dapat diperoleh dan disiarkan dari HP pemilik. Partisipasi antara bank dan administrator seluler juga sebagai pengguna, Mobile banking termasuk transaksi yang dapat di lakukan dimana saja. Ketika seseorang melakukan transaksi, bank tersebut akan membaca untuk jam, tanggal dan hari nasabah tersebut melakukan transaksi. Jika pengguna tidak ingin melakukan transaksi, maka pengguna memiliki hak untuk membatalkan transaksi. Mengenai, BSI telah memiliki bantuan layanan digital yaitu mobile banking yang disebut BSI Mobile. BSI Mobile merupakan layanan serbaguna yang resmikan Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi online kepada nasabahnya. Mobile banking dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan gadget handphone, baik Android ataupun iOS (Lutfiah & Dalimunte, 2022).

Aplikasi *Mobile Banking* baru muncul pada tahun 2021, Aplikasi *Mobile Banking* sendiri memiliki 15 fitur yang terdiri dari Info rekening, Tranfer, Bayar, Beli, Layanan Islami, Berbagi Ziswaf, Emas, Favorit, tarik tunai, Buka Rekening, *Top Up E wallet*, *E-Commerce*, Transaksi Terjadwal, *Keyboard* dan

pembiayaan. Namun penulis tidak berfokus pada layanan fitur di atas akan tetapi pada fitur Berinfaq yang muncul di Aplikasi *Mobile Bangking* pada saat Nasabah telah selesai melakukan transaksi salah satu contohnya ketika nasabah selesai mengirim atau mentransfer uang kepada teman/kerabatnya, maka ketika selesai melakukan transaksi tersebut maka fitur berinfaq akan muncul pada aplikasi *Mobile Banking* tersebut, hal inilah yang membuat penulis ingin meneliti tentang “Analisis Faktor Inklusivitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Berinfaq Melalui Aplikasi *Mobile Banking*”, sehingga mungkin ada faktor yang menjadi penyebab bagi nasabah dalam berinfaq menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan Nasabah menjadi pengaruh terhadap keputusan dalam berinfaq melalui aplikasi *Mobile Banking*?.
2. Apakah pendapatan Nasabah menjadi faktor yang menyebabkan Nasabah berminat berinfaq dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking*?.
3. Apakah terdapat hubungan antara faktor pengetahuan dan pendapatan dengan keputusan nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Bangking*?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Diatas, Maka Tujuan Penelitian Ini Adalah:

1. Untuk mengetahui apakah faktor Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan Nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui apakah faktor Pendapatan berpengaruh terhadap keputusan Nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui hubungan antara faktor pengetahuan dan pendapatan dengan keputusan nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi syariah dan perilaku keuangan Islam, melalui kajian mengenai faktor inklusivitas dan minat berinfaq secara digital.
2. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh pengetahuan dan pendapatan terhadap perilaku berinfaq, serta relevansinya dalam konteks penggunaan teknologi finansial seperti aplikasi Mobile Banking.
3. Penelitian ini dapat menjadi landasan teoretis bagi pengembangan model-model perilaku keuangan syariah, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan layanan perbankan digital dalam aktivitas sosial keagamaan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Melalui penelitian ini diketahui bahwa seberapa besar pengaruh faktor Inklusivitas (pengetahuan dan pendapatan) Nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*
2. Melalui penelitian ini diketahui bahwa seberapa besar minat Nasabah BSI KCP Angkup dalam berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*
3. Melalui penelitian ini bisa membawa dampak terhadap pertumbuhan ekonomi Nasabah BSI KCP Angkup melalui penelitian ini bisa menjadi referensi untuk meningkatkan minat berinfaq menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.