

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia kian semakin cepat dan pesat dari tahun ke tahunnya. Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan bahkan sebagai tuntutan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi mendapat perhatian penting dan memberikan dampak bagi perbankan. Perkembangan teknologi informasi menciptakan berbagai peluang dalam bisnis dimana transaksi yang dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan teknologi yang begitu pesat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan segala jenis aktivitas. Salah satunya ditandai dengan kemunculan perusahaan layanan keuangan yang berbasis teknologi yang sering dikenal dengan *financial technology (fintech)* (Annur, 2019).

Menurut Sumarwan (2011) kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. Menurut Vyctoria (2013) dunia perbankan terus maju seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, salah satunya adalah banyak hal yang kini bisa dilakukan secara elektronik sebagai contoh untuk melakukan transaksi tidak hanya dapat dilakukan melalui kasir, melainkan bisa melalui ATM, komputer di rumah menggunakan *internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking* dengan menggunakan *handphone* atau telepon. Hal ini disebut dengan istilah *Electronic Banking (E-Banking)*. *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tumpubolon, 2004).

Salah satu bentuk layanan dari *electronic banking* adalah *mobile banking* yang dapat memberikan manfaat bagi nasabah maupun bank. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Mobile banking* adalah layanan melalui distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke *counter* ATM kecuali untuk penarikan uang tunai (Wibiadila, 2016). *Mobile banking* merupakan layanan jasa yang menggunakan teknologi informasi. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dimana mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* (Laksana, 2015). Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Laksana, 2015). Nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* miliknya, baik *handphone* maupun tablet, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*.

Saat ini banyak bank yang menyediakan layanan *mobile banking* yang bertujuan untuk memudahkan dalam hal mengenai transaksi dan informasi keuangan. Dengan adanya *mobile banking* ini merupakan perbaikan layanan terhadap nasabah. Perkembangan *mobile banking* di Indonesia semakin cepat karena layanan *mobile banking* mampu memberikan keleluasaan dan kepraktisan atau kemudahan transaksi keuangan dalam hal cek saldo, pembayaran tagihan, transfer uang, maupun layanan keuangan lainnya dalam satu sentuhan jari (Sudaryanti, 2018). Cukup pencet PIN dari ponsel, maka transaksi bisa dijalankan dari mana saja sejauh jaringan *connected*. Dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke bank untuk

melakukan transaksi karena *mobile banking* tersedia selama 24 jam 7 hari seminggu.

Setiap individu memiliki sifat dan perilaku yang berbeda-beda. Demikian pula saat individu itu menggunakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang akan memiliki persepsi masing-masing. Menurut Hadi dan Novi (2015) penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kemudahan penggunaan, manfaat, kepercayaan, kemampuan akses, dan risiko. Sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa variabel antara lain kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko.

Pertama, faktor yang mempengaruhi *mobile banking* adalah kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar, artinya mudah untuk digunakan (Laksana, 2015). Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah dioperasikan, sehingga nasabah akan mudah mempelajari tata cara penggunaan *mobile banking* (Hadi, 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya *mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan terlebih lagi di masa Covid-19 sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank langsung atau ATM.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Kurniaputra (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Kurniawati (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking*.

Faktor **kedua** yang mempengaruhi minat *mobile banking* adalah manfaat. Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalani interaksi dengan penggunanya (Hadi, 2015). Nasabah menggunakan *mobile banking* karena dapat mempercepat dalam melakukan transaksinya. Walaupun *mobile banking* memberikan

manfaat kepada nasabah, tidak dipungkiri bahwa *mobile banking* memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai penggunaannya salah satunya yaitu pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (Astuti, 2011). Dari penjelasan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya manfaat dari penggunaan *mobile banking* itu dapat memudahkan transaksi melalui *handphone* sehingga lebih cepat dalam melakukan transaksinya.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Laksana (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan Hadi (2015) bahwa manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Faktor *ketiga* yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* adalah risiko. Risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Untuk meminimalisir risiko-risiko yang muncul dalam layanan *mobile banking* bank memberikan pengamanan yang berlapis-lapis supaya data nasabah tidak dapat diambil orang yang tidak bertanggung jawab (Hadi, 2015). Berdasarkan penelitian Pavlou (2010) risiko diukur dengan indikator yang meliputi pernyataan terkait risiko pencurian, membutuhkan biaya besar dan terdapat risiko pencurian. Berdasarkan penjelasan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya penggunaan *mobile banking* berisiko akan terjadinya pencurian data oleh orang lain. Bahkan bukan hanya data yang berisiko dicuri, melainkan saldo rekening juga bisa saja dicuri.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Amijaya (2010) menunjukkan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking*. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Bagastia (2018) menunjukkan bahwa risiko berpengaruh secara langsung terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang merupakan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari tiga bank BUMN

yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang mana telah ditetapkan pada tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ketiga bank ini guna untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menjadikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global yang didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN (www.bankbsi.co.id).

Dalam penggunaan *mobile banking*, salah satu golongan yang harus diperhatikan adalah mahasiswa hal ini karena mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menggunakan *mobile banking*, begitu juga dengan mahasiswa dari IAIN Syekh Nurjati Cirebon. IAIN Syekh Nurjati Cirebon merupakan salah satu perguruan tinggi yang berada di Cirebon. Salah satu jurusan yang ada di IAIN Syekh Nurjati Cirebon adalah jurusan Perbankan Syariah. Program studi Perbankan Syariah telah diselenggarakan sejak tahun 2013 berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1184 Tahun 2012 tanggal 13 Agustus 2012 serta Izin Operasional SK Drijen Pendidikan Islam No. Dj. 1/358/2008 tanggal 15 Mei 2012 (web.syekhnurjati.ac.id).

Pada masa ini, IAIN Syekh Nurjati Cirebon telah mengalami masa-masa transisi dari IAIN ke UIN sehingga terjadi penambahan fasilitas gedung dan kelas. Selain itu, penambahan jurusan-jurusan baru juga dilakukan, sehingga hal tersebut mendukung pertumbuhan mahasiswa di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Tetapi mahasiswa belum mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi pembiayaan seperti pembayaran UKT yang mana mahasiswa harus melakukan pembayaran UKT secara langsung ke bank sehingga harus mengantri. Adapun mahasiswa bisa melakukan pembayaran UKT dengan memanfaatkan layanan *mobile banking* itu hanya bagi mahasiswa yang merupakan nasabah Bank Mandiri atau pengguna Mandiri Online. Sedangkan, tidak semua mahasiswa menggunakan bank tersebut.

Dalam kalangan mahasiswa *mobile banking* sangatlah bermanfaat terutama mahasiswa yang hidup di era globalisasi seperti sekarang ini yang

menuntut mahasiswa melakukan aktivitasnya dengan cepat dan efisien (Anwar, 2018). Selain digunakan untuk pembayaran UKT, *mobile banking* juga dapat digunakan untuk melakukan pembayaran transaksi online dan lainnya. Terlebih pada masa pandemi Covid-19 ini, masyarakat dihimbau untuk mengurangi aktivitasnya di luar rumah untuk menghindari tertularnya virus corona.

Para mahasiswa jurusan Perbankan Syariah sudah tentu seharusnya mempunyai akun rekening bank syariah sebagai salah satu dukungan terhadap perbankan syariah. Dengan demikian apa yang telah dipelajari dalam mata kuliah dapat dipraktekan secara langsung. Namun pada kenyataannya tidak semua mahasiswa jurusan Perbankan Syariah memiliki akun rekening bank syariah apalagi menggunakan layanan *mobile banking*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2019) yang mana mahasiswa lebih memilih menggunakan ATM ketimbang *mobile banking*. Hal ini dapat diperkuat dari hasil wawancara yang menyebutkan bahwasanya alasan tidak menggunakan layanan *mobile banking* dikarenakan masih adanya rasa takut sehingga memutuskan untuk tidak menggunakan *mobile banking*.

Dari beberapa hasil penelitian, seperti pada penelitian Laksana (2015) bahwa variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kesesuaian berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut didukung oleh penelitian Kurniaputra (2017) yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian ini menggunakan variabel kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Beberapa peneliti terdahulu menggunakan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan perilaku minat. Variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko persepsian dan minat merupakan bagian variabel dari teori TPB dan TAM, variabel tersebut telah dipakai oleh Ramdhani (2008) dan Rahayu (2015).

Berdasarkan pemikiran diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini yaitu:

- a. Masih banyaknya mahasiswa yang tidak memanfaatkan dari kegunaan *mobile banking*.
- b. Masih banyaknya mahasiswa yang pengetahuannya kurang mengenai *mobile banking*.
- c. Masih banyaknya nasabah yang tidak mau menggunakan *mobile banking*.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas, maka dalam hal ini penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti yaitu:

- a. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Variabel yang digunakan adalah variabel kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko sebagai variabel bebas, sedangkan minat sebagai variabel terikat.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka masalah yang diteliti dalam proposal skripsi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*?

- b. Apakah terdapat pengaruh manfaat terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*?
- c. Apakah terdapat pengaruh risiko terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*?
- d. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Terdapat beberapa tujuan dalam penulisan ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah BSI menggunakan *mobile banking*.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Selain itu, penulis juga memahami ilmu pengetahuan tentang *mobile banking*.
- b. Bagi akademis, hasil penelitian ini bisa menjadi sumber informasi bagi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan bisa menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi.