

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa produsen dan para penjual berfikir keras agar tetap eksis di dunianya, perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi, baik teknologi mesin maupun alat-alat berat, terlebih lagi teknologi telekomunikasi. Perkembangan teknologi mesin misalnya telah mampu mengubah mutu produk, mulai dari kemasan sampai kepada isinya semakin menarik dan kompetitif (Kasmir, 2015:188).

Perkembangan teknologi dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 164, yang berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, silih bergantinya malam dan siang, bahtera yang berlayar di laut membawa apa yang berguna bagi manusia, dan apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengan air itu dia hidupakan bumi sesudah mati (kering)-nya dan dia sebarkan di bumi itu segala jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang*

dikendalikan antara langit dan bumi; sungguh (terdapat) tanda-tanda (keesaan dan kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.”

Dari isi kandungan surat Al-Baqarah ayat 164 diatas, menjelaskan bahwa manusia dengan menggunakan akal dan fikirannya, mampu mengembangkan pengetahuan dan teknologi yang akan mempermudah kehidupannya. Mobile Banking adalah salah satu bagian dari teknologi perbankan yang dibuat oleh perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan.

Perkembangan perbankan sekarang ini semakin berkembang dengan pesat, Bank yang tidak bisa bersaing akan tersisih dari dunia perbankan. Sekarang ini Bank konvensional mulai melakukan dual Banking system, dimana bank konvensional membuka bank syariah.

Regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) (Soemitra, 2009:61).

Menurut Souranta dan Rahmawaty Mobile banking salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. mobile banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat mobile banking nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang Bank untuk transaksi personal. Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kemudahan dan kelancaran kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. mobile banking tidak akan berjalan jika tidak didukung suatu alat sebagai media untuk melakukan mobile banking. media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon selular. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan mobile banking demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Tirtana dan Sari, 2014).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan, secara data dan pengguna e-banking cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna e-banking (SMS banking, phonebanking, mobile banking, dan internet banking) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara frekuensi

transaksi pengguna e-banking meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada 2016.

Minat yaitu berkaitan dengan kesediaan seseorang dalam menggunakan produk atau jasa yang ada pada bank tersebut. Kesediaan menggunakan produk dari Bank seperti kesediaan menggunakan produk mobile banking, sebelum nasabah menggunakan produk dari bank maka nasabah terlebih dahulu akan mempertimbangkannya yaitu seperti risiko, manfaatnya dan kepercayaan nasabah harus ditimbulkan dari diri seorang nasabah barulah nasabah tersebut akan berminat menggunakan mobile banking, seperti halnya pada nasabah Bank Syariah Mandiri KC Majalengka.

Risiko (*Risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan mobile banking merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah Bank dalam transaksi melalui Mobile Banking (Hidayatullah, 2016).

Risiko selalu dikaitkan dengan kemungkinan terjadinya kerugian suatu usaha, baik usaha perorangan maupun perusahaan. Setiap kegiatan usaha senantiasa berhadapan dengan risiko (Kasidi, 2014:11). Salah satu risiko yang mungkin didapat oleh nasabah ketika bertransaksi menggunakan mobile banking, yaitu kebanyakan sering berfikir kalau bagaimana transaksi yang dilakukan gagal yang memungkinkan nasabah dapat kehilangan uangnya. Hal seperti itu lah yang dapat mengurungkan niat nasabah dalam menggunakan transaksi melalui mobile banking.

Layanan mobile banking membantu nasabah dalam bertransaksi perbankan seperti sekarang ini jika nasabah akan pertransaksi perbankan tidak perlu berdesak-desakan mengantri di bank, cukup hanya menggunakan mobile banking nasabah sudah bisa bertransaksi perbankan. Akan tetapi nasabah masih banyak yang belum mengetahui tentang manfaat dari mobile banking itu sendiri. Kebanyakan nasabah sebelum menggunakan mobile banking akan bertanya-tanya apa manfaat dari mobile banking kepada nasabah yang sudah menggunakan mobile banking ataupun customer servis yang bersangkutan yang ada di bank yang bersangkutan.

Kepercayaan adalah unsur penting dalam setiap hubungan. Oleh karena itu, kepercayaan merupakan sumberdaya penting yang harus dipelihara dalam setiap

hubungan (Nasution, 2005:3). Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka harus menjaga hubungan baik dengan nasabah yaitu dengan cara lebih memperhatikan keluhan-keluhan nasabah sehingga nasabah tersebut tetap percaya untuk menggunakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka dalam melakukan kegiatan perbankan.

Minat sangatlah penting yang tidak boleh dikesampingkan oleh bank karena tanpa adanya minat tidak akan ada nasabah yang menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri KC Majalengka. Maka dari itu untuk menumbuhkan minat pada nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka harus memberikan pengarahan yang baik dan jelas kepada calon nasabah maupun nasabah yang lama. Pengarahan atau penjelasan tentang risiko, manfaat yang didapat dari mobile banking, sehingga nantinya nasabah percaya dalam bertransaksi menggunakan mobile banking yang nantinya secara tidak langsung akan berminat menggunakan mobile banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk membuat judul penelitian tentang teknologi perbankan yaitu *Mobile Banking* yang berjudul tentang **“PENGARUH RISIKO, PERSEPSI KEBERMANFAATAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING”** Studi kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Nasabah masih merasa takut akan risiko yang didapat jika menggunakan Mobile Banking diantaranya risiko kekawatiran tentang adanya penipuan.
2. Adanya ketidak tahuan nasabah tentang manfaat dari penggunaan Mobile Banking.
3. Adanya sikap ketidak percayaan nasabah pada penggunaan Mobile Banking.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih fokus dan mendapat hasil yang cukup dalam penelitian serta karena keterbatasan penulis dalam beberapa hal di antaranya: pengetahuan, dana dan waktu. Maka penulis hanya membahas sebagian dari permasalahan, yaitu: pengaruh risiko, kebermanfaatan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh risiko terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka?
4. Bagaimana pengaruh risiko, persepsi kebermanfaatan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka?

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah tujuan yang akan dicapai, adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh risiko terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh risiko, persepsi kebermanfaatan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan penelitian di masa yang akan datang dan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi manajemen yang akan semakin maju khususnya kajian ilmu risiko, persepsi kebermanfaatan, kepercayaan dan minat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang pengaruh risiko, kebermanfaatan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan kontribusi yang bermanfaat bagi operasional perusahaan dalam pencapaian tujuan.

G. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika penulisan skripsi ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui maksud di lakukannya penelitian skripsi. Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II menguraikan berbagai teori atau studi kepustakaan yang berkaitan dengan objek penelitian, yang meliputi minat nasabah. Sistematika penulisan, Kerangka pemikiran dan hipotesis

Bab III menguraikan tentang metodologi penelitian yang meliputi tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, desain penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV menguraikan tentang Hasil dan Pembahasan, yang terdiri dari hasil penelitian, analisis dan interpretasi, ilustrasi dan contoh-contoh, serta tabel, bagan, dan gambar.

Bab V Penutup, terdiri dari Kesimpulan dan Penutup.

