

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada globalisasi saat ini semakin berkembang sebagai fasilitas pendukung yang di gunakan pada aktivitas manusia. Pada kehidupan kini, teknologi tidak dapat di pisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan merupakan kebutuhan mendasar. Di zaman sekarang dimana kehidupan terlalu dipengaruhi oleh teknologi terutama internet. Semakin berkembangnya zaman terutama melalui internet banyak inovasi-inovasi yang muncul di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Manusia sekarang menganggap bahwa dengan internet pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.



Gambar 1.1

### Jumlah Pengguna Internet

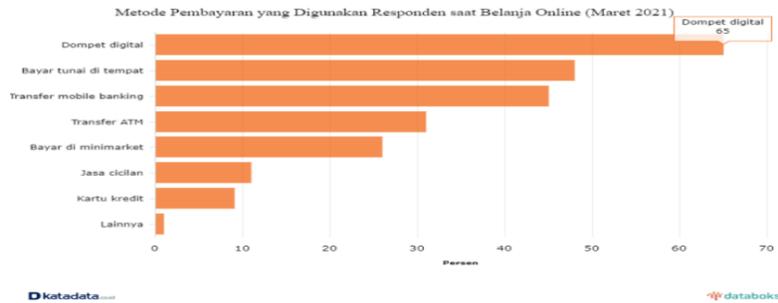
Sumber: *We Are Social*

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. *We Are Social* mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 205 juta pada Januari 2022. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) tahun 2022 mencatatkan, volume transaksi *mobile banking* meningkat sejak awal tahun hingga Mei 2022 mencapai Rp. 3.888,09 triliun. Jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM dan Debit yang per Mei 2022 nilai transaksi ATM dan Debit turun menjadi Rp. 605,27 triliun

dari semula Rp. 669,96 triliun. Pada tahun 2022 ini terjadi peningkatan dalam volume transaksi *mobile banking*. Pertumbuhan *mobile banking* didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. *Mobile banking* merupakan suatu sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses rekening dan informasi umum produk dan jasa suatu bank melalui *Personal Computer* (PC) atau alat pandai lainnya. Teknologi telah memungkinkan para pembuat keputusan untuk mengorganisasi distribusi secara radikal, menggabungkan jaringan internet, sistem hub dan spoke, pemrosesan terpusat, dan lain-lain, yang menghasilkan *mobile banking* dan memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

Pihak OJK dan Bank Indonesia yang telah melegalisasi *mobile banking* sebagai alat pembayaran *mobile* yang menjadi objek fasilitas dari dunia perbankan dalam menghadapi era modern untuk mengikuti perkembangan sistem pembayaran. Dalam hal ini, layanan *mobile banking* diharapkan dapat menciptakan kemudahan dan berbagai macam manfaat bagi para nasabah untuk melakukan akses ke bank tanpa harus mengunjungi cabang bank tersebut (Hanif et al, 2017).

*Mobile banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. *Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* 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 non-finansial lainnya (Makmuriyah dan Vanni, 2020).

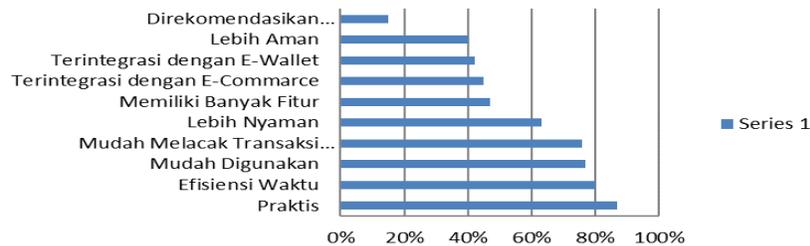


**Gambar 1.2**

**Metode Pembayaran yang Digunakan Responden saat Belanja Online**

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa transfer menggunakan *mobile banking* menduduki posisi ketiga sebagai alat pembayaran yang banyak digunakan responden saat belanja *online*. Sebanyak 45% responden mentransfer pembayaran via internet atau *mobile banking*. Hal ini didukung oleh data dari Bank Indonesia menyatakan bahwa transaksi pembayaran dengan *mobile banking* mencapai Rp. 3.888,09 triliun (bi.go.id diakses 06 Januari 2023). Hal ini dapat terjadi dikarenakan penggunaan *mobile banking* dengan sistem transaksi non tunai yang mudah dilakukan penggunaanya hanya dengan menggunakan ponsel pintar yang terhubung dengan koneksi internet mempermudah mereka dalam melakukan transaksi. Dengan kemudahan dan benefit lainnya yang diperoleh pengguna, hal ini menunjukkan bahwa bertransaksi melalui *mobile banking* justru bisa membuat penggunaanya lebih konsumtif terutama konsumen muda yang tidak familiar dengan penggunaan *gadget*.

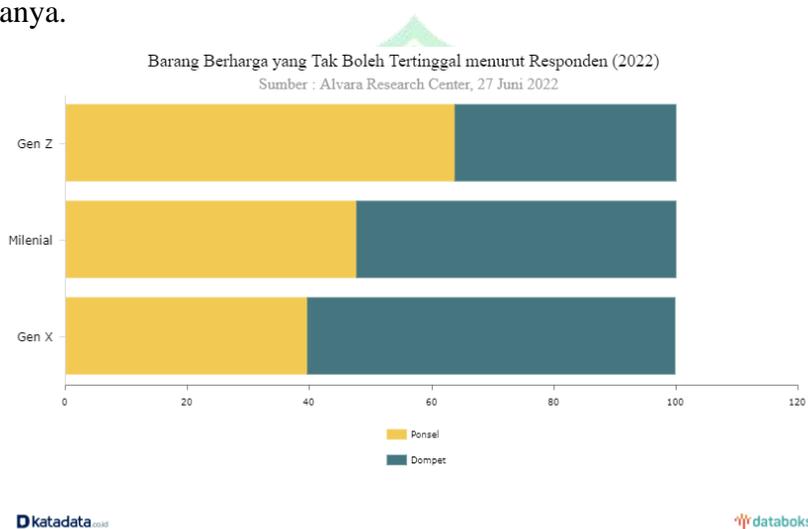


**Gambar 1.3**

**Alasan Menggunakan Mobile Banking Tahun 2022**

Sumber: Goodstats

Terdapat sejumlah alasan yang melatarbelakangi nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transaksi keuangan. Alasan utama adalah karena layanan perbankan digital melalui *mobile banking* efisien waktu dengan perolehan sebesar 80%. Mudah digunakan menjadi alasan berikutnya yang diungkapkan oleh 77%. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa efisiensi waktu dan kemudahan transaksi menjadi alasan tertingginya pengguna *mobile banking*. Pada saat sekarang, dimana setiap hal ingin dilakukan secara cepat dan efektif, perkembangan perbankan dalam mendigitalisasi transaksi dan layanannya sangat membantu dalam mempermudah pengguna sehingga tanpa sadar menjadi faktor konsumsif juga bagi penggunanya.



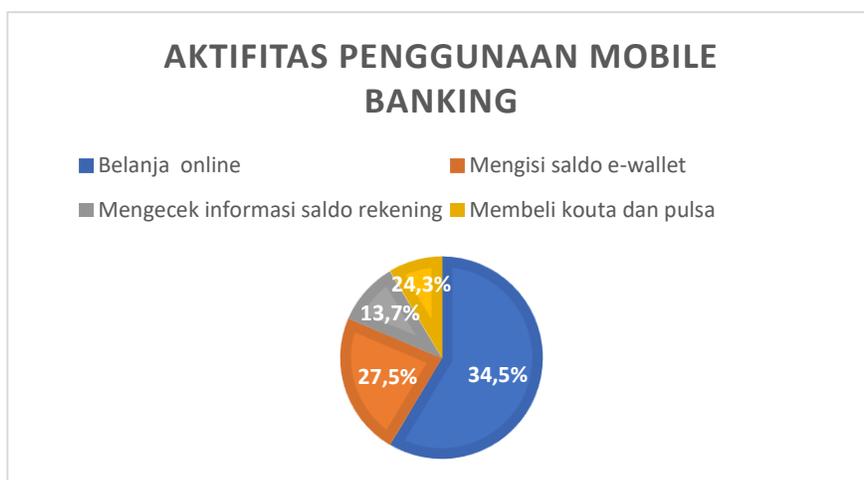
**Gambar 1.4**

### **Pengguna *Smartphone* dan Dompet Berdasarkan Generasi**

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Menurut survei Alvara *Research Center*, mayoritas generasi Z (18-24 tahun) menilai bahwa membawa ponsel saat berpergian lebih penting daripada membawa dompet. Mayoritas atau 63,8% generasi Z memilih *handphone* sebagai barang berharga yang tak boleh tertinggal. Sedangkan yang lebih memilih dompet hanya 36,2%. Meskipun tak dominan, cukup banyak pula milenial (26-41 tahun) yang berpendapat serupa, seperti terlihat pada grafik. Kecenderungan seperti ini muncul karena berbagai fitur ponsel pintar sudah bisa menggantikan dompet, misalnya melalui dompet digital hingga *mobile banking*. "Ada kecemasan atau kegelisahan tersendiri bagi generasi muda jika ketinggalan atau

bahkan kehilangan *smartphone*, karena *smartphone* sudah menyatu dengan kehidupan mereka,” tulis Alvara *Research* dalam laporannya.



**Gambar 1.5**  
**Aktifitas Penggunaan *Mobile Banking***  
Sumber: *Data diolah Peneliti*

Peneliti melakukan hasil uji coba kuesioner secara *offline* terkait penggunaan *mobile banking* kepada 30 mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang terdiri dari 15 mahasiswa angkatan 2019 dan 15 mahasiswa angkatan 2020. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, ditemukan banyaknya mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* untuk berbelanja *online* sebesar 34,5% dari jumlah responden. Disamping banyaknya mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* untuk berbelanja *online* terdapat 27,5% mahasiswa menggunakan *mobile banking* untuk mengisi saldo *e-wallet*. Mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi pembayarannya dalam berbelanja *online* tak hanya berbelanja melalui *e-commerce* saja, namun mereka juga menggunakan media sosial seperti Facebook (FB), Twitter, Instagram dan lain sebagainya, lalu menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi pembayaran.

Mengutip hasil penelitian yang dilakukan Kompas menunjukkan bahwa mahasiswa tertarik belanja *online* di 2022 dengan presentase sebesar 77%. Umumnya mahasiswa melakukan belanja *online* bukan didasarkan pada kebutuhan semata, melainkan demi kesenangan dan gaya hidup sehingga menyebabkan seseorang menjadi boros atau yang lebih dikenal dengan istilah perilaku konsumtif. Tuntutan gaya hidup mahasiswa menjadi

salah satu keinginan untuk melakukan transaksi belanja *online*, yang tidak jarang membeli sesuatu hal tidak sesuai dengan kebutuhan.

Sebuah survei yang dilakukan Populix tahun 2020 menemukan bahwa sebagian besar belanja *online* adalah kelompok orangnya yang berusia 18-28 tahun dengan 68% suara respondennya. Rata-rata pembelanjaan untuk belanja *online* antara Rp 50.000 hingga Rp 500.000. Penggunaan belanja *online* yang tepat untuk kalangan mahasiswa harusnya memberikan kemudahan dalam mencari buku-buku untuk menunjang pembelajaran. Namun, gaya hidup mahasiswa seakan bersamaan dengan perilaku konsumsi yang cenderung mengarah ke pamer. Perubahan era globalisasi seakan mendorong mahasiswa melakukan perubahan berbelanja yang serba dilakukan *online*. Kemudahan berbelanja *online* secara tidak langsung dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan seperti perilaku konsumtif maupun pemborosan akibat terlalu sering atau bahkan terlalu asik dengan kemudahan berbelanja *online*.

Perilaku sendiri secara umum menurut Arbanur Rasyid (2017) merupakan tanggapan atau reaksi individu tidak sebatas wujud gerakan (sikap) badan atau ucapan. Selanjutnya konsumtif diketahui merupakan sebuah bentuk keinginan untuk mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan maksimal. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumtif adalah tindakan konsumen dalam mendapatkan atau mengambil keputusan dalam memilih sesuatu barang yang belum menjadi kebutuhan utama maka timbulah pemborosan.



### Gambar 1.6

#### Keluhan Nasabah Terhadap *Mobile Banking*

Sumber: Appstore

Permasalahan mengenai fitur *mobile banking* banyak dirasakan oleh penggunanya. Pertama, fitur *mobile banking* tidak dapat bekerja dengan baik. Hal tersebut bisa menyebabkan pengguna *mobile banking* mengalami kebingungan yang menimbulkan kekesalan pengguna. Keterhambatan akses *mobile banking* disebabkan oleh sistem *mobile banking* yang kurang baik dan pekerja IT yang kurang mumpuni. Pengaksesan *mobile banking* mengalami kesulitan yang mengharuskan pengguna perlu ke bank. Keterhambatan sistem pada *mobile banking* ini berakibat buruk pada menurunnya pengguna *mobile banking*. Hal ini menyebabkan penurunan penggunaan *mobile banking* karena mengalami kesulitan akses. Sebab, pengguna *mobile banking* yang akan menggunakan *mobile banking* untuk berbelanja tetapi mengalami kesulitan akses dapat membuat individu membatalkan keinginan untuk membeli produk/jasa tersebut.

Kedua, fitur *mobile banking* sering error ketika mendaftar rekening transfer. Hal ini disebabkan oleh sistem *mobile banking* dan gangguan jaringan. Dengan adanya kesulitan mengenai error *mobile banking* tersebut dapat menyebabkan adanya komplain para penggunanya. Dengan demikian, setiap pengguna *mobile banking* yang ingin melakukan transfer rekening harus menuliskan nomor rekening secara manual yang dapat memperlambat transfer uang tersebut. Dalam melakukan pembelian *online*, dengan adanya

error tersebut mampu membuat pengguna mampu berpikir ulang mengenai pembeliannya tersebut yang didukung oleh perasaan kesal.

Terakhir, fitur *mobile banking* menyulitkan. Hal ini berbanding terbalik dengan kemudahan akses *mobile banking* yang mempermudah pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Salah satunya dipergunakan dalam pengisian saldo *e-wallet* yang mampu menyebabkan perilaku konsumtif.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Lailatu Syifa (2019) dalam judul penelitian “Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap perilaku konsumtif mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Sedangkan menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022) dalam judul penelitian “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *mbanking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, variabel fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan perilaku pemakaian *m-banking* secara parsial.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Fitur *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif (Survei Pada Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI)”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mahasiswa cenderung sering melakukan belanja secara *online* sehingga menimbulkan perilaku konsumtif.
2. Terdapat perubahan pengeluaran pada mahasiswa yang menjadi lebih banyak setelah menggunakan *mobile banking*.
3. Kendala yang terjadi mengenai fitur *mobile banking* banyak dirasakan oleh penggunaannya, seperti gagal saat melakukan registrasi yang dapat dilihat dari ulasan pada aplikasi *mobile banking*.

## C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian tidak keluar batas permasalahan utama yang sebenarnya. Berdasarkan identifikasi masalah, maka guna membuat lebih jelas arah serta objek yang akan dibahas, penelitian ini hanya membahas terkait Pengaruh Kemudahan, Penggunaan, dan Fitur *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI?
2. Bagaimana pengaruh Fitur *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI?
3. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Fitur *Mobile Banking* secara simultan terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI?

## E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI.

- b. Untuk mengetahui pengaruh Fitur *Mobile Banking* terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Fitur *Mobile Banking* secara simultan terhadap Perilaku Konsumtif mahasiswa Perbankan Syariah FEBI

## 2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, bukan hanya bagi penulis melainkan juga bagi pembaca. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah ilmu baik bagi penulis maupun para pembaca, serta mampu menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait variabel yang serupa.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi para penyedia layanan transaksi khususnya perbankan syariah, hasil penelitian diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan maupun fasilitas *mobile banking* guna dapat memenuhi preferensi kebutuhan para nasabahnya.
- 2) Bagi pengguna *mobile banking* khususnya pada mahasiswa perbankan syariah FEBI, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus masukan untuk meminimalisir perilaku konsumtif ketika menggunakan *mobile banking*.
- 3) Bagi pembaca dan peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah referensi yang ingin melakukan penelitian mengenai perilaku konsumtif dan kaitannya dengan penggunaan *mobile banking* pada penelitian selanjutnya.

## F. Sistematika Penulisan

Penulis perlu menyusun sistematika penulisan sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** : Dalam bab ini menguraikan tentang Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** : Dalam bab ini menguraikan tentang Kondisi Objektif Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

**BAB V PENUTUP** : Dalam bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran dari penulis dalam pelaksanaan penelitian tersebut.

