

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Sejak tahun 1969 diluncurkan Internet untuk pertama kalinya, Internet merupakan salah satu faktor yang dapat mensatukan dunia, dengan adanya internet segala sesuatu yang tadinya jauh dapat menjadi lebih dekat yang tadinya dekat dapat menjadi sangat dekat lagi. (Setiani, 2018) Kini, teknologi telah masuk kedalam ranah Industri 4.0 yang didorong oleh teknologi-teknologi yang semakin canggih dan berorientasi pada digital, yang tentunya akan memudahkan segala transaksi. (Sisca, 2022)

Di era ini, Indonesia sudah mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan yang terdampak teknologi bersifat positif bagi sektor perindustrian, komunikasi dan keuangan serta berpengaruh pada dunia bisnis. (Sohibul Iksan, 2022) Kemajuan yang pesat dari teknologi mempengaruhi perilaku masyarakat, dan hampir semua orang menggunakan layanan internet dari gadget. Info dari harian kompas pada (2021) jumlah yang menggunakan internet tahun 2021 meningkat sebanyak 15,5% (27 juta orang) yaitu mencapai total 202,6 juta orang secara keseluruhan. Hadirnya internet di masyarakat juga mempengaruhi perilaku suatu pada perusahaan dan lembaga yang bergerak di dunia digital digital, yang artinya kemajuan teknologi digital menyebar ke seluruh aspek perekonomian. (Sisca, 2022)

Di sektor keuangan sama halnya tidak lepas dari dampak kemajuan teknologi, antara lain dengan adanya cara membayar atau transaksi *non-tunai*. Kini masyarakat yang sebelumnya selalu pakai uang sebagai alat bayar tunai sekarang sudah berganti dengan sistem yang lebih baru dan mudah dengan kekinian dalam melakukan kegiatan transaksi, hal ini bertujuan berkembangnya bisnis teknologi digital (Marcheline, Pratiwi 2018). Proses informasi pembayaran online merupakan salah satu kemajuan sistem transaksional teknologi keuangan digital saat ini.

*Fintech* merupakan inovasi digitalisasi di bidang keuangan yang bisa dirasakan oleh pengguna smartphome. *Fintech* ialah bentuk inovasi di sektor keuangan yang dimana seseorang tidak harus memerlukan uang tunai untuk

suatu transaksi (Hiyanti, Nugroho, Sukmadilaga, & Fitrijanti, 2019). *Fintech* dapat didefinisikan sebagai industri yang dimana menggunakan teknologi agar sistem suatu layanan lebih mudah (Muzdalifa, Rahma, & Novalia, 2018). Bank Indonesia menyatakan bahwa *Fintech* adalah salah satu upaya menyatukan antara teknologi dan keuangan, yang dimana sistem pembayaran menjadi lebih efektif dan sederhana (Immawati & Dadang, 2019).

Bersumber dari *World Bank*, Jumlah pengguna *FinTech* juga terus membengkak dari tahun ke tahun, hadirnya *FinTech* ini telah membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai jenis masalah. *Fintech* juga memberikan solusi finansial bagi masyarakat antara lain ;

1 *Crowdfunding*

*Crowdfunding* atau penghimpunan dana adalah bentuk dari model *FinTech* yang banyak diketahui di negara lain, termasuk Indonesia.

2 *Microfinancing*

*Microfinancing* merupakan salah satu model *FinTech* yang menyediakan layanan untuk masyarakat menengah demi membantu kehidupan sehari-hari.

3 *P2P Lending Service*

Model *Fintech* ini dikenal sebagai bentuk peminjaman uang. *FinTech* ini dapat membantu masyarakat yang sedang mengalami masalah keuangan.

4 *Market Comparison*

Dari model ini seseorang dapat membandingkan produk dengan berbagai penyedia jasa untuk perencanaan masa yang akan datang.

5 *Digital Payment System*

*DPS* atau disebut dengan salah satu layanan yang dapat memudahkan seseorang melakukan pembayaran non tunai. ([ojk.co.id](http://ojk.co.id))

Dengan mayoritas penduduk beragama islam, Indonesia dipandang sebagai target utama yang potensial bagi bisnis dan Lembaga keuangan yang berjalan dengan hukum syariah. Maka dari itu, merupakan point penting dan peluang besar untuk lembaga keuangan syariah di Indonesia, khususnya pebankan syariah untuk menyiapkan produk dan fasilitas keuangan syariah

melalui lembaga keuangan dan berpartisipasi dalam organisasi-organisasi kepentingan publik. (Ana Jarotun, 2020) Industri perbankan syariah Indonesia juga mempunyai transformasi digital untuk mengimbangi gaya hidup masyarakat dan perkembangan zaman. Tujuan utama dari penggunaan layanan digital ini adalah untuk memudahkan transaksi nasabah yang mendukung akan pertumbuhan pada sektor perbankan. (Rahmatika, 2020)

Mobile banking adalah bentuk inovasi digitalisasi yang menggunakan aplikasi yang berfungsi sebagai alat pembayaran melalui HP. Mukhtisar, menjelaskan secara rinci bahwa mobile banking ialah layanan yang diperoleh dari bank untuk memfasilitasi dan memudahkan transaksi bagi nasabahnya. (Nurdin, 2020) Hal ini dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan pembelian tanpa harus pergi atau datang ke bank, serta menghilangkan kebutuhan untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) (Habibi & Zaki, 2018).

Ekspektasi ini meluas dengan penuh antusias untuk menggunakan layanan *fintech* yang menjadikan tantangan di setiap perancangannya, karena ranah yang memang terkait, sistem berintegrasi yang sulit serta permintaan yang juga sangat berbeda. Oleh sebab itu, kesadaran yang valid serta terkini tentang *fintech* memiliki peran yang penting (Junadi & Sfenrianto, 2018). Dengan adanya peran penting yang dimiliki ini, layanan *fintech* terus mengalami perkembangan dan membuat salah satu produk unggulannya yaitu dompet digital atau disebut dengan *e-wallet*.

*E-wallet* atau biasanya dikenal dengan dompet digital dalam bahasa Indonesia adalah aplikasi yang memfasilitasi pengguna guna melakukan pembayaran yang menggunakan perangkat handphone sebagai pengganti dari pembayaran uang tunai (Intarot & Beokhaimook, 2018). *E-wallet* menyediakan bermacam fitur yang tidak tersedia pada dompet biasa, seperti diperlukan sandi dan PIN untuk suatu transaksi (Ardianto dkk. 2021).

Inovasi *fintech*, dapat mempermudah aktivitas seseorang yang dapat meningkatkan produktivitas, oleh karena itu memerlukan adanya penawaran dan permintaan. Sekarang banyak perusahaan yang menaikkan promosi untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk *fintech*

(Angelin, 2020). Adanya Persepsi kemudahan, manfaat, dan risiko dapat dapat mempengaruhi minat menggunakan fintech dan mobile banking.

Persepsi kemudahan (Perceived ease of use) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Menurut Davis dalam Romadloniyah dan Prayitno (2018) persepsi kemudahan adalah tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan sesuatu yang mudah dan tidak membutuhkan usaha yang besar. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Noersanti (2020) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha.

Persepsi manfaat menurut Ernawati dan Noersanti (2020) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Manfaat dapat diartikan sebagai probabilitas subyektif dari pengguna potensial yang menggunakan suatu aplikasi tertentu untuk mempermudah kinerja atas pekerjaannya. Kinerja yang dipermudah ini dapat menghasilkan keuntungan yang lebih baik dari segi fisik maupun non fisik (Romadloniyah & Prayitno, 2018).

Menurut Al-Smadi dalam Setiawan, Rofingatun dan PM-Bankinga (2020) risiko dianggap sebagai persepsi pelanggan terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi *negative* untuk membeli produk atau menggunakan jasa. Risiko merupakan suatu penyimpangan yang dilakukan perusahaan dan akan merugikan. Individu akan tertarik untuk mencari informasi lanjutan jika menghadapi risiko yang merugikan. Risiko merupakan ekspektasi atas kerugian, dimana penilaian atas kerugian dilakukan secara subyektif oleh individu, jika semakin besar kerugian maka semakin besar risiko dianggap ada (Arianidan & Zulhawati, 2017).

Untuk mendukung penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Romadloniyah dan Prayitno (2018) bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan financial teknologi dalam hal ini ialah e-money. Penelitian yang dilakukan oleh

Yanto, Baskoro dan Fitriani (2020) hasil penelitian ini ialah variabel kemudahan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat menggunakan financial technology pada aplikasi OVO dan variabel manfaat juga memberikan pengaruh positif terhadap minat menggunakan *financial technology* pada aplikasi OVO. Penelitian yang juga dilakukan oleh Setiawan, Rofingatun dan PM-Bankinga (2020) menemukan bahwa variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *financial technology*, risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *financial technology* dan persepsi efektivitas berpengaruh terhadap penggunaan *financial technology*.

Pada zaman ini gencar untuk memilih diantara aplikasi dengan fitur layanan yang menurut masyarakat paling mudah dan sangat efisien untuk digunakan sehari-hari. Seperti adanya kemudahan dalam melakukan pembayaran UKT serta penggunaan transaksi non-tunai yang dilakukan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Kemudian, hadirnya fitur layanan yang semakin diperbaharui agar tetap stabil dan tidak kehilangan minat dari masyarakat itu sendiri juga menimbulkan pikiran-pikiran dari setiap pengguna masing-masing. Dengan perbedaan hasil penelitian terdahulu dan fenomena dilapangan peneliti mengangkat judul ***“Faktor-Faktor Minat Menggunakan Mobile Banking dan E-Wallet Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon”***.

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi masalah**

Berdasarkan topik latar belakang yang sudah dipaparkan, maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini terdapat berbagai macam faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Keamanan, Fitur Layanan, Persepsi Risiko, Kepercayaan, Referensi, Regulasi dan Kebijakan.

### **2. Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah suatu hal yang penting dalam melakukan sebuah penelitian, dikarenakan batasan masalah akan membantu

mendekatkan dan memfokuskan terhadap pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Tujuannya ialah agar tidak terjadi pelebaran ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penelitian nanti, maka penulis membuat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan dapat sejalan dengan semestinya. Dan karena demikian, batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini memfokuskan 3 variabel faktor yaitu, Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Risiko
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada Mahasiswa IAIN jurusan Perbankan Syariah semester 8
- c. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna dari BSI mobile dan/atau E-Wallet

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, kemudian secara rinci dijabarkan dalam bentuk pertanyaan berikut:

- a. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan BSI mobile dan/atau E-Wallet ?
- b. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan BSI mobile dan/atau E-Wallet ?
- c. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan BSI mobile dan/atau E-Wallet ?
- d. Apakah persepsi kemudahan, manfaat dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan BSI mobile dan/atau E-Wallet ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka penulis membuat tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis Persepsi Kemudahan BSI mobile dan/atau E-Wallet pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati.
- b. Untuk menganalisis Persepsi Risiko BSI mobile dan/atau E-Wallet pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati.

- c. Untuk menganalisis Persepsi Manfaat BSI mobile dan/atau E-Wallet pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1) Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini yaitu diharapkan dapat menambah jumlah referensi yang akan diambil oleh penelitian berikutnya dengan mengangkat judul yang berkaitan dengan Analisis persepsi fitur layanan ini.

##### 2) Manfaat praktis

Dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah masukan bagi kedua layanan antara Mobile Banking dan *E-Wallet* untuk kemajuan yang lebih baik kedepannya.

##### 3) Manfaat sosial

Dalam penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum lebih khususnya Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon secara rinci tentang persepsi dari masing-masing *fintech*.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistem pembahasan adalah urutan presentasi setiap bab secara rinci, singkat, dan jelas, diharapkan dapat memudahkan pemahaman laporan penelitian. Sistem diskusi ini mencakup lima bab pembahasan sebagai berikut.

Yang pertama ada "**BAB I**" merupakan "pendahuluan bab yang berisi tentang "latar belakang, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian".

Yang kedua ada "**BAB II**" merupakan landasan teori bab yang berisi tentang "kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis".

Yang ketiga ada "**BAB III**" merupakan metode penelitian bab yang berisi tentang "jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi oprasional variable, dan teknik analisis data".

Yang keempat ada “**BAB IV**” merupakan hasil dan pembahasan bab yang berisi tentang “gambaran dan objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan”.

Yang terakhir ada “**BAB V**” merupakan penutup bab yang berisi tentang “kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran-saran untuk pihak yang terkait”.

