

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

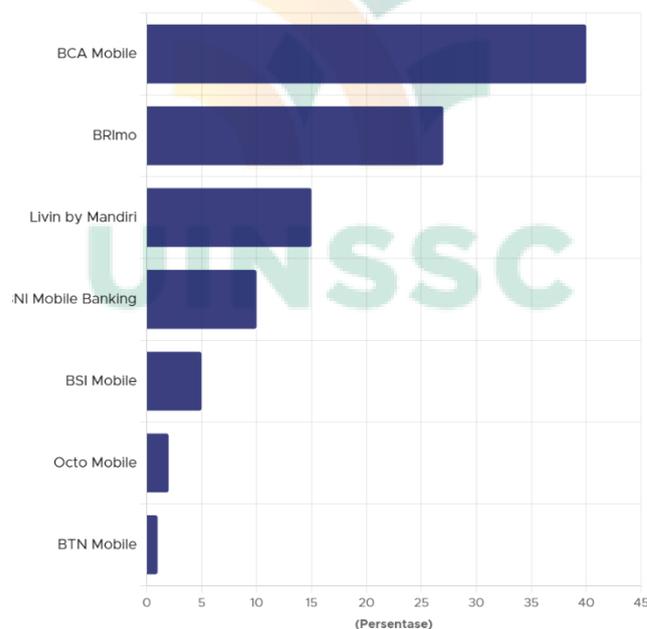
Kemajuan teknologi informasi telah memfasilitasi perkembangan masyarakat yang sangat dinamis. Internet kini menjadi platform utama yang banyak digunakan dan dapat mempermudah berbagai aktivitas di masyarakat, termasuk di sektor perbankan syariah. Baik nasabah maupun lembaga perbankan syariah selalu berupaya untuk mencapai kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Salah satu kemudahan dan kenyamanan yang disediakan oleh bank syariah adalah layanan transaksi menggunakan *mobile banking* (Ardianto et al., 2024). *Mobile banking* memberikan berbagai kemudahan, seperti akses yang cepat dan praktis untuk melakukan transaksi keuangan, memeriksa saldo, serta mengelola rekening tanpa perlu datang ke bank secara langsung. Inovasi ini telah mengubah secara signifikan cara masyarakat berhubungan dengan layanan keuangan (Akbar, 2023).

Di Indonesia, perkembangan *mobile banking* telah menjadi salah satu tren utama di sektor keuangan. Baik bank konvensional maupun bank syariah telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang lebih fleksibel dan efisien (Tuzuhro & Rozaini, 2023). Bank-bank syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam juga mengadopsi teknologi ini untuk menawarkan layanan pengelolaan keuangan yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. *Mobile banking* syariah menyediakan platform bagi pengguna untuk melakukan transaksi keuangan yang selaras dengan aturan syariah, seperti larangan riba dan investasi di sektor non-halal (Syifa et al., 2024).

Penggunaan *mobile banking* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan (Aysa, 2021). Pada tahun 2023, jumlah pengguna *mobile banking* di bank-bank konvensional besar seperti BRI, BCA, Mandiri, dan BNI menunjukkan peningkatan yang pesat. Sebagai contoh, BRImo (*mobile banking* BRI) mencatat peningkatan pengguna dari 23,8 juta pengguna pada tahun 2022 meningkat menjadi

31,6 juta pengguna per Desember 2023. Lalu pada bank BCA sebanyak 30,3 jutanya adalah pengguna *mobile banking* BCA dari 38,3 juta nasabah pada akhir tahun 2023. Artinya sebanyak 79,1 % nasabah BCA sudah menggunakan *mobile banking*. Mandiri mencatat jumlah pengguna *livin by mandiri* sebanyak 21 juta pengguna dari 35 juta nasabah yang tercatat. Artinya sebanyak 60% nasabah mandiri sudah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan BNI sebanyak 15,62 juta nasabah sudah menggunakan BNI mobile dari 23,2 juta nasabah tercatat. Artinya sebanyak 67,3% nasabah BNI sudah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan pada bank syariah sebagai contoh Bank Syariah Indonesia (BSI), mencatat 6,3 juta pengguna BSI Mobile pada tahun 2023 dari 18,7 nasabah. Artinya hanya sebanyak 33,6% nasabah yang sudah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia ([www.finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com), 2023).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *mobile banking* syariah semakin berkembang, jumlah penggunaannya masih tertinggal dari bank konvensional. Berdasarkan survei populix 2024, berikut adalah aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan di Indonesia :



**Gambar 1. 1 Aplikasi *Mobile Banking* Yang Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia Tahun 2024**

Sumber : Goodstats (2024)

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, layanan perbankan kini semakin mudah diakses dengan menggunakan perangkat *smartphone* kapanpun dan dimanapun (Pratiwi et al., 2024). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populix, BCA Mobile merupakan layanan *mobile banking* terpopuler di Indonesia, dengan jumlah pengguna mencapai 40% pada Mei 2024. BCA Mobile, yang merupakan produk dari PT Bank Central Asia Tbk, pertama kali diluncurkan pada tahun 2011. Posisi kedua diisi oleh BRImo, yang memiliki 27% pengguna. BRImo adalah layanan perbankan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) yang diluncurkan pada Februari 2019. Di posisi ketiga terdapat Livin by Mandiri dengan 15%, diikuti oleh BNI *Mobile Banking* dengan 10%, BSI Mobile dengan 5%, Octo Mobile dengan 2%, dan BTN Mobile dengan 1% ([www.data.goodstats.id](http://www.data.goodstats.id), 2024).

Berdasarkan data yang ada, penggunaan *mobile banking* masih didominasi oleh *mobile banking* konvensional. Sesuai pengamatan peneliti masyarakat yang tinggal di beberapa desa di kecamatan Majalengka juga masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *mobile banking* syariah. Data awal yang diperoleh dari hasil pra-survei di Kecamatan Majalengka menunjukkan bahwa dari 30 responden ada 27 orang yang belum menggunakan *mobile banking* syariah. Padahal jika dilihat hampir semua orang memiliki dan menggunakan *smartphone*. Sehingga temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan *mobile banking* syariah masih sangat rendah.

Berdasarkan penelitian sebelumnya hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor literasi keuangan syariah masyarakat. Masyarakat pada umumnya hanya mengetahui keberadaan *mobile banking* syariah, namun masih kesulitan untuk mengaplikasikannya dalam kegiatan sehari-hari. Aspek religiusitas dari *mobile banking* syariah juga belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan ini secara optimal, yang disebabkan oleh rendahnya literasi dan kurangnya kepercayaan terhadap keuangan syariah. Selain itu, sebagian masyarakat meragukan keaslian *mobile banking*. Keraguan tersebut muncul karena masyarakat

belum memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana bagi hasil dilakukan dan apakah transaksi tersebut mengandung riba atau tidak (Saputra, 2022).

**Tabel 1. 1 Indeks Literasi Keuangan Syariah dan Konvensional**

Keterangan		Hasil Survei
Literasi	Konvensional	65,08%
	Syariah	39,11%
Inklusi	Konvensional	73,55%
	Syariah	12,88%

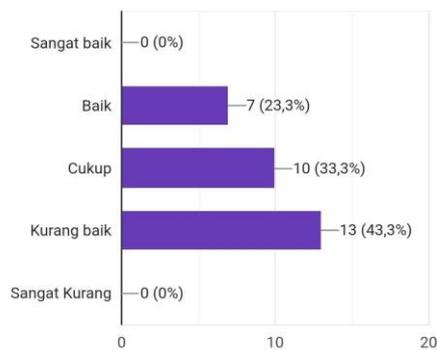
Sumber : Siaran Pers OJK 2024

Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024, indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia mengalami peningkatan dari 9,14% pada tahun 2022 menjadi 39,11% pada tahun 2024. Meskipun mengalami peningkatan yang cukup signifikan, indeks literasi keuangan syariah masih tergolong rendah dan jauh di bawah indeks literasi keuangan konvensional yang telah mencapai 65,08% ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2024).

Hal ini tentunya membutuhkan perhatian serius dari pemerintah Indonesia. Menurut data terbaru dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Pemerintah Pusat, per Juni 2024, jumlah warga negara Indonesia telah mencapai 282,48 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, mayoritas, 87,08% beragama Islam. Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, literasi keuangan syariah menjadi sangat penting untuk dipelajari.

Secara logis, jumlah penduduk muslim yang besar di Indonesia seharusnya berbanding lurus dengan tingkat literasi keuangan syariah yang baik (Nanda et al., 2019). Namun, kenyataannya indeks literasi keuangan syariah masih jauh tertinggal dibandingkan dengan indeks literasi konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami prinsip-prinsip dasar keuangan syariah serta produk-produk yang ditawarkan. Masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam perlu disosialisasikan mengenai literasi keuangan syariah untuk meningkatkan pemahaman terhadap layanan keuangan syariah, sehingga produk-produk tersebut dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat

(Amriani et al., 2023). Adapun hasil pra-survei di Kecamatan Majalengka mengenai pemahaman terkait literasi keuangan syariah adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. 2 Tingkat Pemahaman Masyarakat Mengenai Literasi Keuangan Syariah**

Sumber : Pra Survei dari 30 Responden

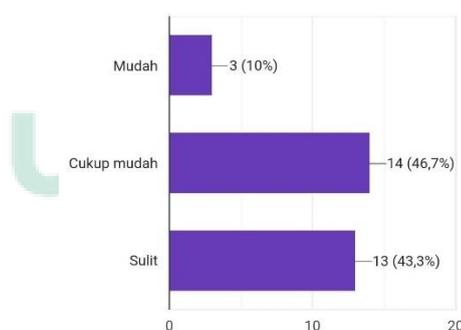
Gambar 1.2 menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang atau 43,3% tingkat pemahaman mereka tentang literasi keuangan syariah berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 10 orang atau 33,3% berada pada kategori cukup. Lalu 7 orang atau 23,3% yang mengkategorikan pemahaman mereka dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak orang yang belum sepenuhnya memahami konsep, prinsip, dan layanan keuangan syariah.

Selain literasi keuangan syariah, persepsi kemudahan pengguna juga berperan penting dalam mempengaruhi adopsi *mobile banking* syariah (Menne, 2023). Persepsi kemudahan merujuk pada sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan *mobile banking* syariah dapat dilakukan dengan mudah tanpa kesulitan, tidak membutuhkan usaha yang besar, dan memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan. Persepsi ini mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan proses pendaftaran, antarmuka aplikasi yang *user-friendly*, dan efisiensi transaksi (Misissaiifi & Sriyana, 2021).

Layanan *mobile banking* dapat mempermudah serta memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam memperoleh layanan perbankan syariah (Nurdin, Musyawah, et al., 2020). Layanan *mobile banking* yang disediakan untuk nasabah mencakup berbagai jenis transaksi, seperti pengecekan saldo, pembayaran tagihan kartu kredit,

transfer dana, pengecekan mutasi rekening, informasi suku bunga, pembelian kredit, serta pembayaran untuk layanan seperti listrik, telepon, dan tagihan udara, serta layanan lainnya. Layanan *mobile banking* dapat diakses di perangkat mobile sehingga mempercepat akses transaksi, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan bertransaksi yang berdampak pada efisiensi waktu dan biaya (Zetta et al., 2023).

Namun masih banyak beberapa masyarakat yang tidak menggunakan *mobile banking* syariah karena masyarakat lebih familiar dengan *mobile banking* konvensional sehingga menganggap *mobile banking* syariah lebih rumit. Selain itu alasan lainnya tidak mengetahui cara bertransaksi online, selain pengetahuan masyarakat juga khawatir sejumlah uang akan hilang secara online baik karena kesalahan jaringan atau kesalahan transaksi mereka sendiri. Banyak pula masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi, merasa bingung dengan perangkat yang ada, dan kurang percaya dengan teknologi itu sendiri. Hal ini membuat mereka lebih memilih melakukan transaksi keuangan melalui teller untuk menghindari potensi penipuan (HIDAYATI, 2023). Adapun hasil pra-survei di Kecamatan Majalengka mengenai persepsi kemudahan pengguna *mobile banking* adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. 3 Persepsi Kemudahan Pengguna Masyarakat Terhadap *Mobile Banking* Syariah**

Sumber : Pra Survei dari 30 Responden

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang atau 46,7% berpendapat bahwa *mobile banking* syariah cukup mudah digunakan dibandingkan *mobile banking* lainnya. Lalu sebanyak 13 orang atau 43,3% berpendapat sulit atau

lebih rumit. Terakhir hanya 3 orang atau 10% yang berpendapat *mobile banking* syariah mudah digunakan. Hasil ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa cukup mudah menggunakan *mobile banking* syariah, tetapi masih ada kelompok yang menghadapi kesulitan. Hal ini menjadi indikasi perlunya peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan, seperti penyederhanaan antarmuka, edukasi pengguna, atau peningkatan kualitas layanan teknis.

Penelitian terkait literasi keuangan, dan persepsi kemudahan terhadap *mobile banking* syariah telah diteliti oleh beberapa penelitian sebelumnya. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan yaitu fokus pada nasabah bank umum syariah yang menggunakan *mobile banking* syariah di Kecamatan Majalengka dengan variabel dependen keputusan penggunaan *mobile banking* syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, I. Y., & Pudjihardjo, M. (2022) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI *Mobile*” menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, ketersediaan fitur dan literasi keuangan berpengaruh terhadap preferensi konsumen menggunakan BSI *mobile* sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh (Nugroho & Pudjihardjo, 2022). Lalu penelitian Melda, T. (2023) dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kemudahan Penggunaan dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Mobile Banking Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z” penelitian tersebut menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan, sedangkan kemudahan penggunaan dan media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *Mobile Banking Cardless Withdrawal* (Melda, 2023).

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dianggap penting untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah. Dengan meningkatkan literasi keuangan syariah dan memahami kemudahan penggunaan, diharapkan dapat mendorong adopsi layanan *mobile banking* syariah yang lebih luas di masyarakat. Oleh karena

itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Persepsi Kemudahan Pengguna Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Syariah”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang di dapatkan adalah :

1. Masih rendahnya penggunaan *mobile banking* syariah dibandingkan dengan *mobile banking* konvensional.
2. Indeks literasi keuangan syariah sebesar 39,11% jauh tertinggal dibandingkan indeks literasi keuangan konvensional yang telah mencapai 65,08%.
3. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan *mobile banking* syariah kurang positif. Masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan keuangan digital khususnya *mobile banking*.
5. Rendahnya kesadaran agama sehingga pemahaman tentang prinsip-prinsip keuangan syariah nya juga kurang.
6. Rentannya terhadap risiko peretasan akun sehingga keamanan menjadi pertimbangan masyarakat dalam penggunaan *mobile banking*.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk memperjelas fokus penelitian dan menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada:

1. Masih rendahnya penggunaan *mobile banking* syariah dibandingkan dengan *mobile banking* konvensional.
2. Indeks literasi keuangan syariah sebesar 39,11% jauh tertinggal dibandingkan indeks literasi keuangan konvensional yang telah mencapai 65,08%.
3. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan *mobile banking* syariah kurang positif. Masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *mobile banking* syariah.

Penelitian ini akan berfokus pada pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah. Dengan objek penelitian yaitu pengguna *mobile banking* syariah di Kecamatan Majalengka.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah ?
3. Bagaimana pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah ?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah.
- b. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah.
- c. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh literasi keuangan syariah dan persepsi kemudahan pengguna terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pengaruh literasi keuangan syariah, persepsi kemudahan pengguna terhadap adopsi teknologi keuangan syariah, khususnya dalam konteks penggunaan *mobile banking* syariah.
  - 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan sehubungan dengan topik penelitian yang sama dengan

penelitian ini dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktisi

- 1) Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman terkait kombinasi faktor, baik dari segi pengetahuan (literasi) maupun persepsi teknologi (kemudahan), yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* syariah.
- 2) Bagi perbankan, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh perbankan syariah untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam mengembangkan layanan *mobile banking* yang lebih mudah digunakan dan ramah bagi pengguna.
- 3) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami pentingnya literasi keuangan syariah dan kemudahan *mobile banking* syariah, mendorong peningkatan penggunaan, dan memberikan informasi yang lebih baik dalam memilih produk dan layanan syariah.

**F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi merupakan rangkaian atau tata urutan penyajian yang dirancang untuk memudahkan pembaca memahami isi dan alur penelitian yang dilakukan. Dalam skripsi ini, peneliti menyusun sistematika penulisan ke dalam lima bab utama yang saling berkaitan, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN:** Bab ini berisi pengantar terhadap penelitian, mencakup latar belakang yang menjelaskan alasan dilakukannya penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus utama, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan, serta penjelasan sistematika penulisan sebagai panduan bagi pembaca.

**BAB II LANDASAN TEORI:** Bagian ini memuat dasar-dasar teoritis yang relevan dengan penelitian, meliputi teori-teori utama yang mendukung, tinjauan penelitian terdahulu untuk memberikan gambaran tentang studi yang telah

dilakukan sebelumnya, kerangka pemikiran yang menjadi landasan logis penelitian, dan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan kajian teoritis.

**BAB III METODE PENELITIAN:** Bab ini menjelaskan secara rinci pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, populasi dan sampel yang diteliti, sumber data, teknik pengumpulan data yang dilakukan, definisi operasional dari variabel-variabel penelitian, serta metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN:** Bab ini menguraikan hasil penelitian secara sistematis, dimulai dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis deskriptif data yang diperoleh, hasil analisis data utama, hingga pembahasan yang mendalam mengenai temuan penelitian dalam kaitannya dengan teori dan penelitian sebelumnya.

**BAB V PENUTUP:** Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, serta memberikan saran yang berguna, baik untuk pengembangan penelitian di masa depan maupun untuk pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.