

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi atau dalam bahasa aslinya *information technology* merupakan penjabaran dari teknologi baru. Hal ini dimaksudkan karena setiap berbicara mengenai teknologi informasi, maka yang menjadi pokok bahasan adalah perangkat yang menggunakan mesin mikro atau perangkat mini. Teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran dan pemanfaatan suatu informasi. Selain menyangkut perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), teknologi ini juga memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya.¹

Perkembangan teknologi internet ini diikuti pula oleh industri perbankan di Indonesia, peluang ini digunakan oleh beberapa bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta. Untuk menunjukkan sebuah keistimewaan, perusahaan jasa seperti perbankan memberikan penawaran berbagai macam kemudahan layanan untuk mendapatkan nasabah mereka dengan menggunakan daya dukung teknologi informasi. Perkembangan teknologi pada era globalisasi yang berkembang pesat ini dapat digunakan sebagai fasilitas pendukung yang digunakan pada aktivitas seluruh lapisan masyarakat. Saat ini, teknologi

¹ Hery Nuryanto, *Sejarah Perkembangan Teknologi dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Balai Pustaka Persero, 2012), hlm. 1

tidak disajikan dari kehidupan masyarakat, bahkan dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer sebagian besar lapisan masyarakat.²

Pada era tahun 80 hingga awal 90-an, komputer bagi sebagian besar masyarakat masih termasuk barang yang asing, mewah dan mahal. Demikian juga dengan alat komunikasi lainnya seperti *handphone*, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM³), internet atau mesin *faksimil* adalah barang yang asing dan teknologi yang mewah.

Dibandingkan dengan era sekarang, keadaan dulu sangat jauh berbeda. Pada saat ini alat komunikasi seperti *handphone* sudah sangat memasyarakat.⁴ Alat komunikasi *handphone* yang sudah menjadi kebutuhan primer bagi sebagian besar masyarakat, serta telah memberikan fungsi dan memberikan banyak fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi secara cepat dan tepat.

Kemajuan ini menjadi motivasi utama bagi pelaku usaha khususnya di dunia perbankan. Dampak dari kemajuan pesat teknologi komputer kepada perbankan terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank. Di bank sendiri juga sudah tersedia teknologi yang

² Kasmir, S.M. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 78

³ Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayan bank secara electronic yang melaksanakan fungsi teller secara otomatis. Ribka Novita Damaris, dkk, Sistem Pengendalian Intern Atas Transaksi Penerimaan Dan Pengeluaran Anjungan (ATM) PT Bank Central Asia, Tbk, Tunai Mandiri *Jurnal Ilmiah*, Vol. 18 No. 2 Agustus 2014 ISSN: 1410-3842 <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/49> diakses tanggal 6 September 2023

⁴ *Ibid.*, hlm. 28

mempermudah nasabah melakukan transaksi. Salah satu teknologi yang dimiliki oleh bank yaitu layanan *mobile banking*.⁵

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya *Short Message Service (SMS)*⁶ *banking* dan *internet banking*. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya.

Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* *Blacberry*, *Apple* dan *HP* dengan sistem operasi berbasis *Android* dan *Windows*.⁷ Jika dilihat dari aktifitas *financial* yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi, bahkan jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi.

Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan

⁵ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif Profitabel*, (Jakarta:Pustaka Utama, 2013), hlm. 197

⁶ (*Short Message Service*) SMS adalah layanan pesan teks yang memungkinkan adanya pertukaran pesan singkat antarperangkat seluler.

⁷ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta, Penerbit Depublish Grub CV Budi Utama, 2018), hal. 79-80

terkena penipuan masih tinggi. Inilah salah satu sebab pertumbuhan *mobile banking* cukup lambat.⁸

Kemudahan yang didapat dalam penggunaan *mobile banking* tentu sangat banyak dibandingkan dengan *electronic banking*⁹. Salah satu contohnya yaitu kemudahan dalam mengakses layanan *mobile banking*. Antara *mobile banking* dan *electronic banking* sama-sama menggunakan jaringan internet untuk mengaksesnya, perbedaannya yaitu layanan *mobile banking* bisa diakses dengan mudah dan cepat melalui sebuah aplikasi yang telah terpasang pada handphone.

Cukup dengan menggunakan *Personel Identification Number* (PIN)¹⁰ layanan *mobile banking* bisa dijalankan untuk transaksi perbankan namun berbeda dengan layanan *electronic banking* dalam kegiatan aksesnya perlu masuk ke dalam sebuah alamat web yang tersedia dan ketika akan melakukan transaksi perbankan memerlukan alat tambahan berupa token untuk melakukan otentikasi. Kedua layanan ini mempunyai

⁸ Dedeh Sri Sudaryanti dkk, Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yng Tercatat Di Bursa Efek Indonesia, *Jurnal*, vol 4, No. 2, 2018, hlm. 97 <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/699> diakses tanggal 18 Mei 2023

⁹ Electronic Banking (E-Banking) merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. OJK , Bijak Ber-eBanking <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/2> diakses tanggal 6 September 2023

¹⁰ Personel Identification Number (PIN) merupakan angka sandi rahasia antara pengguna dan sistem yang dapat digunakan untuk otentikasi pengguna ke sistem. Agus Wibowo, Rancang Bangun Sistem Sepeda Motor Menggunakan Rfid Dan Personel Identification Number. *Jurnal Elektronika dan Komputer*, Vol. 12, No. 01, Maret 2019 hlm. 1 <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/2> diakses tanggal 6 Agustus 2023

banyak manfaat diantaranya dapat menghemat waktu, biaya serta tenaga bagi penggunanya.¹¹

Pihak bank dapat mengembangkan layanan berbasis *mobile banking* dengan menggunakan mahasiswa sebagai objek atau sasaran dalam pelaksanaan programnya. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda sebagai generasi penerus yang akan menjadi pengguna aktif perangkat *mobile* berbasis internet. Nasabah akan tertarik menggunakan *mobile banking* apabila kemudahan dan manfaat dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan keinginan nasabah.

Mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syaikh Abdurrahman Siddik (SAS) Bangka Belitung dan memiliki beberapa fakultas salah satunya fakultas syariah dan ekonomi islam prodi perbankan syariah.

Mahasiswa prodi perbankan syariah sangat cocok untuk menjadi responden dalam penelitian ini yang mana dari awal mahasiswa perbankan syariah sudah di bekal banyak pengetahuan terkait perbankan syariah. Pertanggungjawaban ilmu yang sudah sepantasnya dilakukan oleh mahasiswa perbankan syariah yaitu mempraktek semua teori yang telah dipelajari salah satunya yaitu mempunyai rekening bank syariah.

Atas bekal ilmu yang didapatkan semasa kuliah seperti pengetahuan pada dunia perbankan syariah mengenai terbebasnya dari riba, tentu mahasiswa perbankan syariah mempunyai kesadaran untuk ikut

¹¹ Dewayanti, A. D. Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol. 12 No. 01, 448-53.

andil pada dunia perbankan. IAIN SAS Bangka Belitung memberikan fasilitas Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berfungsi sebagai identitas mahasiswa dan juga memiliki fungsi tambahan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) tiap semester, penerimaan beasiswa atau kegiatan lainnya yang berhubungan dengan mahasiswa itu sendiri.

Tabel 1.1

Data jumlah mahasiswa terbaru semester ganjil perbankan syariah
IAIN SAS Bangka Belitung tahun 2023

| No. | Tahun Angkatan | Jumlah Mahasiswa Baru | Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> |
|--------|----------------|-----------------------|---------------------------------------|
| 1. | 2019 | 92 | 14 |
| 2. | 2020 | 83 | 17 |
| 3. | 2021 | 108 | 22 |
| 4. | 2022 | 75 | 15 |
| 5. | 2023 | 65 | 13 |
| Jumlah | | 423 | 81 |

Sumber Data: Akademik IAIN SAS Bangka Belitung 2023

Pada dasarnya nasabah akan menggunakan *mobile banking* ketika kemudahan dan manfaat dalam menggunakan layanan sesuai dengan nasabah, begitu juga dengan faktor keamanan yang diberikan pihak bank.

Namun sebaliknya, ketika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai maka nasabah tidak akan menggunakan *mobile banking*.¹²

Menurut Jogiyanto minat merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu.¹³ Minat penggunaan atau pemakaian suatu produk dapat dipengaruhi oleh aktor-faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal merupakan masukan atau informasi akibat adanya pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan seperti fasilitas, harga, pelayanan, lokasi dan sosial budaya. Faktor internal yang di timbul dari diri konsumen yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, sikap serta kepercayaan.¹⁴

Dalam penelitian ini ada dua konstruk faktor yang mempengaruhi minat penggunaan yaitu kemudahan dan manfaat. Hal ini di dukung dari hasil penelitian Astuti dan Dewantara, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Studi pada bank rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang).¹⁵

¹² Akhmad Fakhrurozi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018, hlm. 2 <http://eprints.ums.ac.id/62071/> diakses pada tanggal 17 Mei 2023

¹³ Jogiyanto, H.M, *Sistem Informasi Kepribilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 4 <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=681225> diakses pada tanggal 6 September 2023

¹⁴ Schiffman Leon dan Kanuk Leslie, *Perilaku Konsumen* (Jakarta : Indeks, 2008), hlm. 8

¹⁵ Astuti dan Dewantara, Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat menggunakan *mobile banking* (Studi pada bank rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah), *Jurnal Adminisasi Bisnis*, Vol. 6 No. 2 September 2015, hlm.6

Menurut Philip Kotler dalam penggunaan *mobile banking* sebenarnya mudah efektif dan efisien, karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara sementara terhadap mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung menyatakan 42% yang mengalami kesulitan dan merasa tidak mudah dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan *mobile banking* dikarenakan sistem yang rumit sehingga membuat nasabah cenderung lebih memilih layanan mesin ATM yang untuk sekedar mengecek saldo, transfer dan membayar tagihan melalui mesin ATM.

Kemudahan penggunaan menurut Davis didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.¹⁷ Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu keyakinan tentang

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I (Jakarta: Erlangga, 2018), hlm. 83

¹⁷ Davis, Perceived Usefulness, Perceived ease of use, And User Acceptance Of Information Technology. *MS Quarterly*, Vol. 13 ss 3, Pg 318 1989 di akses pada 18 September

proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Di balik kemudahan penggunaan yang ada pada *mobile banking*, tersimpan pula risiko yang harus diterima, untuk ini perlu keamanan yang baik dalam penggunaannya. Lazimnya pada ATM nasabah akan diberikan kartu ATM dan kode rahasia pribadi berupa PIN, sedangkan untuk *phone banking/internet banking/SMS banking/mobile banking*, nasabah akan diberikan kode pengenal (*user id*) dan PIN.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara sementara terhadap mahasiswa semester ganjil tahun 2023 prodi perbankan syariah IAIN SAS Bangka Belitung 38% menyatakan bahwa tidak ada kemudahan dan manfaat dalam penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* hal ini dikarenakan gagal saat transaksi sehingga harus ke bank secara langsung . Tentu hal ini membuat peneliti perlu menggali, mengapa mahasiswa memiliki kendala dalam menggunakannya. Padahal transaksi menggunakan *mobile banking* menurut Kotler tersebut di atas cukup mudah, artinya efektif dan efisien.

¹⁸ Aan, Ansori, Penerapan E-Banking Syariah Pada System Informasi Manajemen Perbankan Syariah, *Jurnal Banue Syar'I*, Vol. 3, No. 1 Januari-Juni 2017, IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten Indonesia, hlm. 155
<https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/bs/article/download/1915/1597> diakses pada tanggal 17Mei 2023

Menurut Jogiyanto dalam Atriani dkk mendefinisikan manfaat adalah sebagaimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.¹⁹ Dengan demikian, manfaat dapat meningkatkan kinerja orang yang menggunakannya. Sehingga, semakin besar manfaat yang diberikan *mobile banking* maka semakin besar minat nasabah dalam menggunakannya.

Menurut Davis dalam Dewi dan Warmika keinginan untuk menggunakan kembali merupakan efek atau dampak yang ditimbulkan saat pengguna merasakan manfaat dan kemudahan sebuah aplikasi.²⁰

Kunci Kepuasan nasabah bisa di ukur dengan kualitas layanan. Jika nasabah atau pelanggan tidak puas maka kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, bila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Bila nasabah akan lebih puas dan senang, maka kinerja melebihi ekspektasi nasabah atau pelanggan.²¹

Berdasarkan latar belakang diatas, dirasa penting penelitian ini dilakukan, karena dalam dunia perbankan dibutuhkan alat dalam

¹⁹ Atriani, Lalu Adi Permadi dan Balq Handayani Rinuastuti, Pengaruh Persepsi manfaat dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO, *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, Vol. 6, No.1 , Juni 2020, hlm. 56

<http://ujicoba.stekom.ac.id/index.php/elkom/article/download/104/99> diakses pada tanggal 6 September 2023

²⁰ Ni Made Ari Puspita Dewi dan I Gde Kt. Warmika, Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Banking Commerce Di Kota Denpasar , *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 4, 2016,hlm.2610<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/18029> diakses pada tanggal 30 Mei 2023

²¹ Aditya Wardhana, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia, *Derema Jurnal Manajemen*, Vol, 10 No, 2,September 2015, hlm. 274 <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164> diakses pada tanggal 17Mei 2023

memudahkan sebuah transaksi yang mampu memberikan rasa aman, terutama berkenaan dengan penggunaan layanan aplikasi *mobile banking*. Sehingga penulis tertarik untuk membahas serta mengambil judul **“Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Di Bank Syariah Bangka Belitung”**.

B. Rumusan dan Pembatasan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah ?
2. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah ?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah ?

Sedangkan pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya dibatasi sebagai berikut: peneliti hanya memfokus pada mahasiswa baru semester ganjil perbankan syariah IAIN SAS Bangka Belitung pada tahun 2023. Tempat penelitian di kampus IAIN SAS Bangka Belitung. Hal ini karena kampus IAIN SAS Bangka Belitung, menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Sumsel Babel (BSB) syariah untuk

mempermudah mahasiswa dalam proses pembayaran UKT. Adapun Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan sistem (*islamic financial*) keuangan islam. Karena sudah menjalankan kerjasama dengan bank syariah indonesia dan bank sumsel cabang syariah menggunakan mobile banking dalam pembayaran ukt.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisa pengaruh kemudahan aplikasi terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah.
2. Untuk menganalisa pengaruh manfaat aplikasi terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah.
3. Untuk menganalisa pengaruh kemudahan aplikasi dan manfaat aplikasi terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dalam penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana bahwa kemudahan dan manfaat menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat

menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan literasi bagi pengguna *mobile banking* Bank Syariah khususnya *mobile banking* yang bekerja sama dengan IAIN SAS Bangka Belitung. Agar dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem *mobile banking* dimasa yang akan datang dengan rasa nyaman, aman dan memiliki fitur-fitur menarik. Sehingga pengguna tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Bab I berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah rumusan masalah dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II berisi landasan teori yang membahas tentang telaah pustaka, kerangka teoritis, dan hipotesis.

Bab III mengurai tentang pembahasan metodologi penelitian, membahas definisi operasional variabel, data, jenis data, dan skala pengukuran, populasi, sampel, dan teknik sampling, desain dan model validitas dan reabilitas, teknik analisis data.

Bab IV penulis mengungkapkan dan menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan, membahas dari kemudahan terhadap minat

mahasiswa perbankan syariah, pengaruh manfaat terhadap minat mahasiswa perbankan syariah dan .

Bab V Penutup, Membahas Tentang Kesimpulan dan Saran.