

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terjadinya peningkatan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia setiap tahunnya, Hal tersebut dikarenakan banyaknya peningkatan perkembangan perbankan yang berlandaskan nilai-nilai syariah. Hal tersebut didukung oleh adanya mayoritas masyarakat yang menganut agama islam.

Terdapat berbagai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan perkembangan bank syariah salah satunya yaitu memperhatikan bahwa sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya sangat dinantikan oleh mayoritas masyarakat muslim di Indonesia guna memudahkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Bank syariah melakukan berbagai macam inovasi untuk menarik minat nasabah, salah satunya dengan menggunakan teknologi yang berbasis *mobile banking*. Mekanisme *mobile banking* yang digunakan oleh bank syariah yaitu berbeda antar bank, oleh karena itu setiap bank memiliki karakteristik dan mekanisme masing-masing dalam mengelola sistem perbankan menggunakan *mobile banking*.

Pada perbankan syariah terdapat Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), dan Unit Usaha Syariah (UUS). Hal yang membedakan antara ketiganya yaitu fungsi dan tugas dari masing-masing lembaga yaitu Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, seperti: menghimpun dana dan menyalurkan dana. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat

bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan usaha UUS meliputi: menghimpun dana, menyalurkan pembiayaan.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha BPRS meliputi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, investasi berupa deposito atau tabungan, menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan bagi hasil, menempatkan dana pada bank syariah lain dalam bentuk titipan, memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun nasabah melalui rekening BPRS yang ada di BUS, menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha bank syariah lainnya sesuai dengan prinsip syariah.¹

Adanya *mobile banking* mengakibatkan adanya sebuah perubahan pada sistem layanan yang menjadi lebih efektif dan lebih fleksibel yang mana dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Sehingga dengan adanya *m-banking* tersebut nasabah tidak perlu lagi antri ketika ingin bertransaksi.

Mobile banking merupakan fasilitas layanan transaksi yang diberikan oleh bank menggunakan jaringan internet yang bisa diakses kapan saja selama 24 jam, layanan *m-banking* ini dapat memberikan kemudahan bagi para penggunanya dan kepraktisan, keamanan, dan kenyamanan di manapun penggunanya berada. Manfaat dari menggunakan layanan *m-banking* ini yaitu dapat menghemat waktu, dan penggunanya juga tidak perlu meninggalkan aktivitasnya, cukup menggunakan

¹ OJK, “Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya,” diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> pada 27 Desember 2021 pukul 23.00 WIB.

komputer, laptop, ataupun telepon genggam yang menggunakan koneksi jaringan internet.

Mobile banking merupakan fasilitas perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti halnya *handpone* atau telepon genggam. Fasilitas tersebut sama halnya dengan sistem ATM namun yang membedakannya yaitu masih belum bisa digunakan untuk penarikan tunai. Sedangkan istilah *SMS Banking* yaitu sebuah layanan yang disediakan di dunia perbankan untuk bertransaksi dan permintaan informasi keuangan seperti halnya cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya dengan menggunakan sarana pesan pendek atau lebih dikenal dengan SMS.²

Penggunaan *m-banking* diperlukan adanya kepercayaan nasabah terhadap semua fasilitas dan layanan yang ada di *m-banking*. Kepercayaan merupakan suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayakan akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan.³

Hubungan antara bank dengan nasabah dilandasi oleh sebuah asas yaitu berdasarkan prinsip kepercayaan. Nasabah menyimpan dana kepada bank dan bank menghimpun dana dari nasabah berdasarkan prinsip kepercayaan, maka demikian bank harus menjaga kesehatan banknya dengan cara tetap mempertahankan kepercayaan nasabah. Adanya daya tarik nasabah untuk menabung di bank dilandasi oleh sebuah kepercayaan untuk mendapatkan dana yang di investasikan

² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110.

³ Nurdin Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, Abdul Jalil, " Pengaruh Manfaat Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3 no.1 (Juli 2021): 35, <https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/37>

di bank kembali berdasarkan waktu yang diinginkan sesuai perjanjian yang telah disepakati dengan pihak bank. Jika kepercayaan nasabah terhadap bank mengalami penurunan, maka akan memungkinkan terjadinya *rush* terhadap dana yang disimpannya, sehingga timbul kasus yang menyebabkan nasabah tidak percaya terhadap suatu bank.⁴

Kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam melakukan transaksi *online* melalui layanan *mobile banking*, sebagian besar orang yang melakukan transaksi *online* harus sangat berhati-hati karena saat ini marak terjadi kasus penipuan dan kejahatan pembobolan akun.⁵ Jadi kepercayaan seseorang terhadap sesuatu produk memiliki peran tersendiri dalam membentuk perilaku seseorang, yaitu dengan memilih produk yang baik dan juga terpercaya.

Selain kepercayaan, untuk menarik minat nasabah diperlukan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan merupakan kemampuan produk maupun jasa untuk memuaskan kebutuhan. Kualitas layanan di definisikan sebagai upaya upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan nasabah.⁶

Kualitas layanan yang baik dapat memberikan nilai tambah berupa motivasi ke nasabah untuk terus menggunakan layanan *m-banking*. Semakin baik dan memberikan respon positif layanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah maka tingkat minat nasabah maka akan semakin meningkat. Maka dapat dikatakan bahwa pada layanan *mobile banking* khususnya *BBS Mobile* seharusnya

⁴ Khotibul Umam, Veri Antoni, *Corporate Action Pembentukan BANK SYARIAH*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), 113.

⁵ Sri Julianti, *Mastering Packaging For E-Commerce Strategi Dan Teknik Mengemas Produk Secara Aman Dan Mengesankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 12.

⁶ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 180.

memberikan layanan yang baik kepada nasabah yang menggunakan *BBS Mobile*, sehingga nantinya nasabah akan memiliki minat yang akan berpengaruh terhadap peningkatan pengguna *BBS Mobile*.

Minat merupakan kondisi psikologis seseorang untuk melakukan sesuatu baik dari kegiatan ekonomi, menggunakan sesuatu, dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini minat menggunakan diasumsikan sebagai minat beli konsumen, karena dalam minat menggunakan memiliki unsur yang sama terhadap minat beli yaitu perilaku sikap untuk mengkonsumsi sesuatu.

Komponen perilaku dalam sikap mengonsumsi merupakan bagian dari minat beli. Menurut Kotler dan Keller, menyatakan minat pembelian adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan seseorang untuk melakukan pembelian.⁷ Minat pembelian merupakan pemusatan perhatian terhadap sesuatu yang disertai dengan perasaan senang terhadap barang tersebut, kemudian minat individu menimbulkan keinginan sehingga timbul perasaan yang meyakinkan bahwa barang tersebut memiliki manfaat sehingga individu ingin memiliki barang tersebut.⁸

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, saat ini lembaga yang memiliki fasilitas *mobile banking* tidak hanya dimiliki oleh bank umum melainkan sudah merambah pada bank umum pembiayaan. Salah satu lembaga bank yang memiliki fasilitas *mobile banking* yaitu BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Pada lembaga BPRS fasilitas *mobile banking* ialah *BBS Mobile* yang dirilis tahun 2018. *BBS Mobile* sama halnya dengan *mobile banking* pada lembaga bank lainnya. *BBS*

⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: ALFABETA, 2017), 164.

⁸ *Ibid*, 173.

Mobile dapat dikategorikan masih baru dalam lembaga BPRS Bhakti Sumekar, namun mayoritas nasabah sudah menggunakan *BBS Mobile*. Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan Siti Halifah selaku *Customer Service* menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan *BBS Mobile* sudah mencapai 13.368 pengguna per Desember 2021, hal itu dikarenakan lembaga menyarankan nasabah yang membuka tabungan harus menggunakan *BBS Mobile*.⁹

Dalam aplikasi *BBS Mobile* sudah terdapat fitur-fitur yang dapat membantu transaksi pada kehidupan sehari-hari seperti cek mutase, cek saldo tabungan, transfer antar bank seluruh Indonesia, dan transfer natar rekening bank BBS. Fitur pembayarannya juga sangat instan dan cepat, seperti halnya pembayaran tagihan secara langsung seperti PDAM, PLN, Pascabayar, Telkom, PGN, *BBSpay*, *BBS Mobile* menggunakan fitur yang sangat mudah serta dapat digunakan untuk melakukan pembelian produk digital dengan mudah seperti pengisian pulsa telepon seluler, token PLN, *top up e-wallet*, dan paket kuota internet. Selain itu, *BBS Mobile* juga memiliki fitur tarik tunai secara elektronik melalui agen BBS setrik dan teller bank *BBS*.¹⁰

Menurut salah satu nasabah yaitu Wahedi menyatakan bahwa *BBS Mobile* memiliki layanan yang cukup membantu nasabah bertransaksi.¹¹ Sedangkan menurut hasil wawancara nasabah lain masih ada beberapa kendala yaitu *BBS Mobile* sering terjadi error sistem. Sehingga nasabah merasa masih belum baik layanan pada *BBS Mobile*. Hal itu mungkin akan berdampak pada kepercayaan nasabah untuk menggunakan *BBS Mobile*.

⁹ Siti Halifah *Wawancara Langsung* (17 November 2021)

¹⁰ BPRS Bhakti Sumekar, "*BBS Mobile – Bank BBS – BPRS Bhakti Sumekar*," diakses dari <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/bbs-mobile> pada 15 Januari 2022 pukul 22.17 WIB.

¹¹ Wahedi *Wawancara Langsung* (17 November 2021)

Berdasarkan observasi singkat yang dilakukan oleh peneliti kepercayaan nasabah sangat tinggi untuk menggunakan *BBS Mobile* dikarenakan memang saat ini semua transaksi berbasis teknologi dan ketika pihak lembaga menyarankan nasabah untuk menggunakan *BBS Mobile*, pihak nasabah langsung setuju dikarenakan kepercayaan nasabah pada lembaga sudah sangat tinggi meskipun nasabah mengetahui resiko dari layanan teknologi saat ini sering terjadi masalah seperti maraknya pembobolan akun dan sebagainya. Jadi hal itu dibuktikan dengan banyaknya pengguna *BBS Mobile* yang sudah mencapai 13.368 pengguna. Sedangkan kualitas layanan *BBS Mobile* sendiri sudah bisa dikatakan sangat bagus dan mampu bersaing dengan aplikasi *mobile banking* dari bank syariah lainnya dikarenakan terdapat fitur-fitur yang mampu membantu nasabah untuk memudahkan dalam kegiatan bertransaksi. Alasan peneliti mengkaji tentang judul ini dikarenakan saat ini seluruh transaksi sudah berbasis teknologi yang memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus antri di bank, melihat kondisi saat pandemi seperti sekarang ini yang mengharuskan *social distancing* jadi sangat diperlukan adanya produk-produk teknologi pada lembaga keuangan. *BBS Mobile* ini juga memiliki fitur-fitur yang sangat lengkap yang dapat memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, jadi dengan adanya layanan *BBS Mobile* ini banyak nasabah yang merasa terbantu dalam bertransaksi, namun juga tidak dapat dipungkiri adanya kekhawatiran ketika ingin menggunakan layanan *BBS Mobile* karena alasan keamanan data. Oleh karena itu kepercayaan nasabah sangat diperlukan dan juga harus diikuti dengan peningkatan pada kualitas layanan sehingga dapat menarik minat nasabah bertransaksi secara *online* menggunakan layanan *BBS Mobile*.

Ahmad Fandi telah melakukan penelitian dengan judul “pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” dinyatakan minat nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan.¹² Penelitian yang dilakukan oleh John Fernos, Mairizal Alfadino dengan judul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru, Dharmasraya menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.¹³ Penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari dengan judul Pengaruh ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* Wilayah Jabodetabek dinyatakan bahwa minat nasabah pengguna *mobile banking* dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan.¹⁴ Cita Melasari, Ade Banani dan Agus Suroso telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Kegunaan, Kemudahan, *Privacy Risk*, *Time Rial*, dan Financial Risk Terhadap Minat Penggunaan *Mobile banking* Bank Muamalat” dinyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.¹⁵

¹² Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” *Jurnal Ekonomi Islam* 2 no. 3 (2019): 116, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29782/27289>.

¹³ John Fernos, Mairizal Alfadino, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru, Dharmasraya” *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 16 no. 2 (juli 2021): 122, <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JMN/article/view/19032>

¹⁴ Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari, “Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *BCA Mobile* Di Wilayah Jabodetabek” *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan* 8 no. 1 (Juni 2021): 1470, <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/acc/article/view/3879>.

¹⁵ Cita Melasari, Agus suroso, Ade Banani, “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, *Privacy Riks*, *Time Risk*, Dan Financial Riks Terhadap Minat Nasabah Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat”, *performance* 25 no. 1 (Januari 2018): 22, <https://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/966>.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah yang menggunakan *BBS Mobile* di temukan beberapa permasalahan yang telah dijabarkan secara singkat pada latar belakang oleh karena itu peneliti tertarik melanjutkan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah bertransaksi Menggunakan *BBS Mobile* Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Kantor Pusat Sumenep?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan nasabah dan kualitas layanan berpengaruh bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan sebuah anggapan dasar mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian yang kebenarannya telah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar pada sebuah penelitian yaitu sebagai landasan piker dalam melaksanakan penelitian.¹⁶

Asumsi penelitian ini dilakukan sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melakukan kegiatan penelitian, mempertegas variabel yang diteliti, serta menentukan dan merumuskan hipotesis.

1. Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.¹⁷ Jadi peneliti bisa mengatakan berdasarkan pemaparan diatas dan dapat diasumsikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking*, hal tersebut dinyatakan oleh Achmad Fandi dalam penelitiannya.¹⁸

¹⁶ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

¹⁷ John Fernos, Mairizal Alfadino, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru, Dharmasraya” *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 16 no. 2 (juli 2021): 122, <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JMN/article/view/19032>

¹⁸ Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” *Jurnal Ekonomi Islam* 2 no. 3 (2019): 116, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29782/27289>.

Jadi peneliti bisa mengatakan berdasarkan pemaparan diatas dan dapat diasumsikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi.

3. I Gusti Agung Anantha, A.A.N Oka Suryadinatha Gorda menyatakan bahwa Kepercayaan dan mutu kualitas layanan *e-banking* berpengaruh terhadap minat bertransaksi secara *online*.¹⁹ Jadi peneliti bisa mengatakan berdasarkan pemaparan di atas dan dapat diasumsikan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian yang harus diuji secara empiris untuk mengetahui kebenrannya. Hipotesis menyatakan tentang hubungan apa yang ingin dicari atau dipelajari. Hipotesis merupakan keterangan sementara dari hubungan antara fenomena-fenomena yang kompleks. Oleh karena itu, penyusunan hipotesis sangat penting dalam sebuah penelitian.²⁰

Terdapat dua macam hipotesis, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis nol adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “tidak ada saling hubungan antara dua variabel atau lebih” atau hipotesis yang menyatakan “tidak ada perbedaan antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya”. sedangkan hipotesis alternatif adalah rumusan hipotesis yang menyatakan “ada

¹⁹ I Gusti Agung Anantha, A.A.N Oka Suryadinatha Gorda, “Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan System Teknologi, Kepercayaan, Mutu Layanan E-Banking Dan Minat Bertransaksi Ulang Secara Online” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 14 no. 2 (September 2017): 38, <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/article/view/342>.

²⁰ Dodiet Aditya Setyawan, *Hipotesis Dan Variabel Penelitian*, (Klaten: Tahta Media Group, 2021), 7.

saling hubungan antara dua variabel atau lebih” atau hipotesis yang menyatakan “ada perbedaan hal tertentu pada kelompok-kelompok yang berbeda”.²¹

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H₁: Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep
2. H₂: Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.
3. H₃: Variabel kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai kegunaan bagi beberapa pihak baik akademisi maupun praktisi:

1. Manfaat Akademis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur kemampuan untuk menyelesaikan studi dan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan. Dan juga sebagai penambah wawasan untuk peneliti mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap minat

²¹ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 18.

nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

b. Bagi IAIN Madura

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan diharapkan bisa menambah wawasan bagi setiap pembacanya khususnya bagi mahasiswa perbankan syariah baik yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan kepercayaan dan kualitas layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam mengatasi pengaruh kepercayaan serta kualitas layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. dan juga dapat digunakan sebagai evaluasi pada lembaga untuk terus memperhatikan layanan teknologinya yang ada di lembaga keuangan.

b. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan memberikan pemahaman masyarakat dalam menggunakan atau bertransaksi menggunakan aplikasi teknologi. Khususnya pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa bahwa ilmu tentang teori perilaku konsumen yang kita terima atau

pelajari bisa menjadi dasar untuk melihat sejauh mana masyarakat dapat melakukan kegiatan di lembaga keuangan khususnya dalam kegiatan yang berbasis teknologi.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk memberi batasan variabel-variabel yang akan diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian. Di dalamnya juga dipaparkan penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.²²

Terdapat ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

1. Ruang lingkup variabel

Hatch dan Farhadi menyatakan secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan yang lain. Klinger menyatakan variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Variabel adalah suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda.²³

Terdapat tiga variabel pada penelitian ini, yaitu:

a. Variabel independen (variabel X)

Variabel independent sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).²⁴ Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari:

²² Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 19.

²³ Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, Pariyana, *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021), 62.

²⁴ I Made Indra P, Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA), 2019), 3.

1) Variabel kepercayaan

Variabel kepercayaan dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Menurut et al dalam bachman menyatakan bahwa ada dua dimensi tentang kepercayaan konsumen yaitu:²⁵

- a) *Trusting belief* (kepercayaan keyakinan) berupa niat baik (*benelovence*), Integritas (*integrity*), dan Kompetensi (*competence*)
- b) *Trusting intention* (niat mempercayai) berupa *willingness to depend* (kesediaan bergantung) dan *Subjective probability of depending* (kesediaan secara subyektif).

2) Variabel kualitas layanan

Kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa indikator. Menurut tatik suryani menyebutkan enam dimensi kualitas layanan sebagai berikut:²⁶

- a) Efisiensi (*efficiency*)
- b) Pemenuhan Janji (*fullfilment*)
- c) Ketersediaan Sistem (*system availability*)
- d) Privasi (*privacy*)
- e) Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)
- f) Keartistikan lama (*site aesthetic*)

b. Variabel dependen (variabel Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat

²⁵ Rulie Gunadi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya*, (Yogyakarta: Deepunlis, 2021), 97.

²⁶ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Jakarta: Kencana, 2020), 164.

merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.²⁷

Variabel minat dapat diukur melalui beberapa indikator. Menurut Donni Juni Priarsa menyebutkan empat dimensi minat sebagai berikut:²⁸

- 1) Minat transaksional
- 2) Minat referensial
- 3) Minat preferensial
- 4) Minat eksploratif

2. Ruang Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini yaitu BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep beralamat di Jalan Trunojoyo no.137 Sumenep, Jawa Timur Indonesia 69416.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kekurangjelasan makna. Perumusan definisi istilah lebih menekankan pada makna yang diberikan oleh penulis yang tidak dijelaskan menurut sumber referensi.²⁹

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang

²⁷ I Made Indra, Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, hlm. 3.

²⁸ Donni Juni Priarsa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: ALFABETA, 2017), 168-169.

²⁹ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*” Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 19.

dipercayai tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.³⁰

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³¹

3. Minat

Minat merupakan keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Apabila seseorang tersebut berminat pada suatu kegiatan maka pasti didasari oleh rasa senang, jika sudah timbul rasa senang maka orang tersebut akan selalu menggunakannya hingga masa yang akan datang.³²

4. *BBS Mobile* (BPRS Bhakti Sumekar *Internet Mobile Banking*)

BBS Mobile merupakan layanan teknologi perbankan yang diberikan oleh lembaga BPRS untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi dengan menggunakan telepon genggam yang dapat terkoneksi dengan jaringan internet, dan juga dapat diakses kapanpun dan dimanapun.³³

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian yang berhubungan dengan “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *BBS Mobile* Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep”. Adapun beberapa

³⁰ Rifqi Suprpyo, M. Zaky Wahyuddin, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, (Ponorogo: Myria Publisher, 2020), 20.

³¹ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 180.

³² Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), 31.

³³ Siti Halifah, Customer Service BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep, Wawancara Langsung, (07 Oktober 2021)

penelitian terdahulu yang terkait dan sebagai salah satu acuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan Oleh Jhon Fernos, Mairizal Alfadino (2021) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru, Dharmasraya” Hasil pada penelien tersebut yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan yang diakibatkan oleh kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* yaitu dengan nilai T hitung sebesar $25.426 > T \text{ table } 1,655$ dan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$.³⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh john Fernos dan Mairizal Alfadino yaitu sama-sama menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel independent dan variabel kepercayaan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dan perbedaannya yaitu pada penelitian ini nilai Thitung $4.531 > T \text{ tabel } 1.661$.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fandi (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” pada penelitian ini menghasilkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya yaitu

³⁴ John Fernos, Mairizal Alfadino, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Kota Baru, Dharmasraya” *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 16 no. 2 (Juli 2021): 122, <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JMN/article/view/19032>

dengan nilai T hitung sebesar $6,167 > T \text{ table } 1,984$.³⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fandi yaitu sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, dan pada penelitian ini variabel kualitas layanan juga berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi, sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini hasil analisis nilai T hitung sebesar $2.156 > 1.661$ T tabel, dan Achmad Fandi menggunakan variabel kualitas layanan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik terhadap meneliti kualitas layanan *mobile banking (BBS Mobile)* serta menggunakan variabel kepercayaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Cita Melasari, Agus Suroso, Ade Banani (2018) dengan judul “Pengaruh kepercayaan, kegunaan, kemudahan, *privacy risk*, *time risk*, dan *financial risk* terhadap minat penggunaan *mobile banking* bank muamalat” pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kegunaan, kemudahan dan *time risk* berpengaruh parsial terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank muamalat. Pada variabel kepercayaan diperoleh nilai T hitung $2.312 > 1.986$ T tabel, dan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$.³⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Cita Melasari, Agus Suroso, Ade Banani yaitu variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi,

³⁵ Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” *Jurnal Ekonomi Islam* 2 no. 3 (2019): 116, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29782/27289>.

³⁶ Cita Melasari, Agus suroso, Ade Banani, “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Privacy Riks, Time Risk, Dan Financial Riks Terhadap Minat Nasabah Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat”, *Performance* 25 no. 1 (Januari 2018): 22, <https://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/966>.

sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini hasil analisis nilai Thitung $4.531 > 1.661$ Ttabel dan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari (2021) dengan judul “Pengaruh ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* wilayah Jabodetabek” pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile*.

Pada variabel kualitas layanan diperoleh nilai Thitung $4.925 > 1.985$ Ttabel, dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$.³⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari yaitu variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat dan juga persamaan variabel independen kualitas layanan dan variabel dependen minat, sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini nilai Thitung $2.156 > 1.996$ Ttabel dan nilai signifikansi $0.034 < 0,05$.

³⁷ Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari, “Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *BCA Mobile* Di Wilayah Jabodetabek” *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan* 8 no. 1 (Juni 2021): 1470, <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/acc/article/view/3879>.