

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi di era digitalisasi mengalami kemajuan saat ini, penggunaan teknologi meningkat dengan cepat untuk mencukupi berbagai kebutuhan manusia dalam aspek kehidupan. Hal ini dipengaruhi oleh pemahaman manusia terhadap teknologi yang dianggap lebih efisien dan efektif dalam banyak hal. Dalam hal industri perbankan yang harus terus mengikuti teknologi untuk dikembangkan karena dapat membantu nasabah untuk mendapatkan layanan dan membuatnya mudah dalam penggunaannya.

Dengan mengikuti pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank sudah meluncurkan perbankan bergerak atau sering disebut dengan *mobile banking*. Di sisi lain, perbankan dalam genggamannya merupakan manifestasi dari ekonomi digital. Kemajuan teknologi internet menghasilkan sebuah layanan yang manusia kenala dengan sebutan *mobile banking*, memberikan kesempatan bagi bank untuk terus mempromosikan dan menjadi nilai lebih kepada nasabah. *Mobile banking* sendiri adalah layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk membantu mereka melakukan kegiatan perbankan atau transaksi dengan mudah dan lancar.¹ Sedangkan untuk ekonomi digital sendiri adalah sebuah usaha dalam mendigitalisasi produk-produk yang terkait dengan perbankan baik dalam bentuk produksi dan nonproduksi.²

Bank menawarkan layanan *mobile banking* kepada pelanggannya, yang memungkinkan mereka melakukan berbagai transaksi perbankan dengan menu dan fitur aplikasi perbankan yang sama yang dapat diinstal dan diunduh oleh pelanggan melalui ponsel pintar mereka. *Mobile banking* membuat transaksi lebih mudah karena pelanggan tidak perlu mengingat format pesan singkat (SMS) atau password waktu nyata yang dikirimkan

¹ Hadi, Syamsul. *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING*. E- jurnal Universitas Islam Indonesia. 55-56.

² Umiati, Eti. *Ekonomi Digital Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2022, 59.

oleh bank. Salah satu keunggulan utama menggunakan perbankan mobile adalah bahwa transaksi pada perbankan dapat dilakukan di *anywhere and anytime*. Salah satu masalah dengan menggunakan perbankan mobile adalah masalah keamanan dan kemampuan yang terbatas jika dibandingkan dengan transaksi yang dilakukan oleh perbankan secara langsung.³

Oleh karena itu, alat-alat yang disediakan oleh mobile banking akan disesuaikan dan menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah, mulai dari pengiriman uang hingga penerimaan uang dan juga mempertimbangkan layanan lain yang disediakan bank melalui *mobile banking*, sehingga waktu dan tempat akan lebih efisien, sehingga nasabah dapat membelanjakan uangnya di *anywhere and anytime* di *mobile banking*. Hal ini akan menghemat waktu untuk keperluan lain dan yang terpenting, nasabah tidak perlu mengantri untuk bertransaksi diperbankan.

Dalam jurnal yang dikutip oleh Harlan, Heri mengatakan bahwa minat adalah fungsi jiwa untuk mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan di dalam dan tampak seperti gerakan. Minat terkait erat dengan pikiran dan perasaan saat melakukan fungsinya⁴. Setelah memilih dan mengambil keputusan, manusia memberi penilaian dan menentukan dan itu disebut keputusan hati. Istilah "keputusan hati" mengacu pada perubahan minat dalam memilih dan mengambil keputusan.

Pada dasarnya minat tidak akan lepas dari persepsi dari sebuah perilaku konsumen, dimana perbankan yang menyediakan jasa layanan akan semaksimal mungkin untuk bisa terus merangsang minat konsumennya agar terus menggunakan jasa yang telah disediakan karena stimuli setiap orang dalam melihat layanan berbeda, yang akan menciptakan sebuah persepsi dan setiap persepsi akan menjadi subjektif dan bisa menentukan pilihan dan bisa menentukan pilihan⁵.

³ Diakses dari <https://w.wiki/5CKh> pada tanggal 19 mei 2022 pukul 18:23

⁴ Dwi Mastia Harlan. "PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO PERSEPSIAN TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING PADA UMKM DI KOTA YOGYAKARTA". jurnal ilmiah mahasiswa Fakultas Ekonomi Akuntansi. Yogyakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2014. 21

⁵ Fahmi, Irham. Perilaku Konsumen Teori dan Aplikasi. Bandung: ALFABETA, cv. 2019. 64

Layanan bank adalah produk dari sebuah bank untuk memudahkan nasabah agar bisa mencukupi kebutuhan dan keperluan dari nasabah. Bank memberikan layanan ini dengan maksud untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah atau orang lain yang membutuhkannya, dan dengan apa yang diberikan dari layanan ini, bank akan memperoleh kepercayaan dan pendapatan. Pendapatan yang didapatkan dari layanan ini disebut pendapatan berdasarkan biaya atau sering disebut dengan *fee based income*⁶.

kemudahan penggunaan merupakan tindakan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha⁷ dengan begitu jika suatu produk mudah digunakan maka produk akan diminati begitu juga sebaliknya.

Seperti yang diungkapkan Hery Gunardi sebagai Direktur atau Ketua dari PT Bank Syariah Indonesia, pada Hari ke-2 BSI World Islamic Finance Conference 2023 (16/2/2023) “Nilai bisnis digital akan mencapai Rp 64 triliun pada tahun 2023. Kata Hery pada BSI *Global Islamic Finance Conference (GIFS)* 2023, Kamis (16/2/2023): “Dalam lingkungannya dimana layanan keuangan syariah semakin meluas, hal ini dapat dengan mudah dicapai melalui bank.” Jumlah pengguna telepon BSI pada tahun 2022 diperkirakan akan meningkat dari 39 menjadi 4,81 juta pengguna (23,1%) akan meningkat menjadi Rp 64,1. BSI juga menyebutkan, hanya 3% nasabahnya yang masih menggunakan layanan fisik cabang.

Dari apa yang dikatakan oleh Hery Gunardi peneliti⁸ melakukan sebuah penelusuran tentang penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa

⁶ Ismail. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi* Jakarta : Prenada Media Group Cet 04 2016. Hal 193

⁷ Reza Ramadhan, *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Mandiri Surabaya*, (Skripsi, FEB Universitas Airlangga, Surabaya, 2016), hlm. 33.

⁸ Khoirul Anam, “*Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*” (Di akses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik23#:~:text=Dia%20menjelaskan%20sepanjang%202022%2C%20pengguna,menjadi%20Rp%2052%2C5%20triliun.> pada tanggal 27 Maret 2023 pukul 17:23)

Perbankan Syariah. Sayangnya, dari beberapa yang peneliti telusuri tentang penggunaan *mobile banking*, kebanyakan dari mahasiswa tersebut tidak menggunakan *mobile banking*, mahasiswa tersebut lebih memilih menggunakan uangnya untuk kepentingan keseharian yang dalam kegiatannya tidak membutuhkan *mobile banking*.

Hasil dari pra survei yang peneliti lakukan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Minat Penggunaan *Mobile Banking*

No.	Pengguna <i>Mobile Banking</i>		Jumlah
1	Wawancara Secara Langsung	Menggunakan	1
		Tidak Menggunakan	3
2	Wawancara Melalui Whatsapp	Menggunakan	5
		Tidak Menggunakan	3
Total			12

Berdasarkan dari hasil Pra survei di atas pada tabel 2, penggunaan layanan *mobile banking* masih cukup rendah yaitu 6 responden saja dari total 12 responden yang peneliti tanyakan. Dalam hal ini, peneliti masih jauh dengan kesimpulan data yang mewakili semua untuk mendeskripsikan minat penggunaan *mobile banking*. Yang mengartikan bahwa penggunaan dari Mbanking di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam teridentifikasi minim dan ini juga merupakan sebuah permasalahan terhadap minat penggunaan terhadap *mbanking*, padahal *mbanking* adalah salah satu kunci pertumbuhan Bank Syariah Indonesia.

Dalam hasil pra survei dilakukan beberapa pertanyaan kepada responden tentang pendapat responden terkait dengan *mobile banking* serta alasan dalam penggunaan *mobile banking* yang responden gunakan. berdasarkan dari hasil yang diperoleh memiliki hasil sebagai berikut :

Untuk pertanyaan kepada responden yang tidak menggunakan *mbanking* atau yang tidak mengetahui *mbanking* diberikan pertanyaan sebagai berikut: “apakah mengenal *mobile banking*?” hasil dari wawancara tersebut “tidak mengenal kak,” kemudian peneliti melanjutkan dengan pertanyaan selanjutnya “apakah pernah ke bank untuk menabung atau lainnya?” responden menjawab “pernah kak, kalo tidak salah itu saya membuat akun untuk tugas kuliah⁹”. Responden yang diwawancari dengan menggunakan layanan *mobile banking* ketika diberikan dengan pertanyaan yang sama “ia kak saya mengenal bahkan saya menggunakannya, ada apa kak?” kemudian peneliti bertanya lagi “tidak ada apa-apa, untuk penggunaan *mobile banking* sendiri jika boleh tahu jelasin untuk apa saja?” responden menjawab “untuk transaksi kayak *merchant* shopee atau transfer ke orang gitu banyak kak¹⁰.”

Sejauh ini, masih banyak mahasiswa yang belum tahu fitur-fitur BSI Mobile dan bagaimana menggunakannya. Meskipun baru, aplikasi BSI Mobile membuat hidup lebih mudah bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan gerak dan keterbatasan waktu imbas dari kegiatan perkuliahan. Mahasiswa dapat menggunakan BSI Mobile dengan transaksi seperti membayar ShopeePay, Gopay, dan lain-lain dan peran penting juga bisa membayar UKT dan mengisi pulsa atau kuota internet. Sehingga perlu untuk dikaji kembali tentang pengaruh dari layanan dan kemudahan terhadap penggunaan BSIMobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura.

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti melakukan penelitian terhadap mahasiswa yang berjudul “Pengaruh Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia. (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN MADURA)”, guna mengetahui bagaimana pengaruh dari layanan dan kemudahan terhadap minat mahasiswa FEBI PRODI PBS untuk penggunaan *mobile banking*.

⁹ Mawar(Inisial), Mahasiswa PBS, *wawancara langsung* (19 November 2022)

¹⁰ Melati(Inisial), Mahasiswi PBS, *wawancara tidak langsung* (19 November 2022)

B. Rumusan Masalah

Dari yang disebutkan dalam latar belakang diatas, rumusan yang akan peneliti angkat yaitu :

1. Apakah Layanan *Mobile Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*?
2. Apakah Kemudahan *Mobile Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*?
3. Apakah Layanan dan Kemudahan Secara Simultan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah Layanan *Mobile Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*.
2. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah Kemudahan *Mobile Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*.
3. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah Layanan dan Kemudahan Secara Simultan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking*?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktisnya:

1. Untuk segi teoritis, penelitian diharapkan memiliki hasil dan dijadikan sebuah kajian secara teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* yang ditinjau dari faktor kemudahan dan layanan terhadap *mobile banking*.
2. Untuk segi praktis, hasil penelitian ini menjadi harapan agar dapat memberikan masukan bagi pihak Fakultas untuk meningkatkan promosi agar mempermudah mahasiswa untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam kesehariannya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Objek dari penelitian ini untuk meneliti pengaruh layanan dan kemudahan terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa Program Studi Perbankan syariah IAIN Madura.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan sampel pada mahasiswa semester 1 sampai semester 9 aktif, alasan dalam pemilihan periode tersebut dikarenakan mahasiswa tersebut masih ada dan aktif dalam perkuliahan sehingga akan mengurangi minimum data untuk dijadikan sampel peneliti.

Ada 3 variabel yang akan menjadi fokus penelitian, yakni Layanan sebagai (X^1), Kemudahan sebagai (X^2) dan minat penggunaan *Mobile Banking* (Y). adapun indikator dari variabel masing-masing yaitu :

1. Indikator Layanan (X^1)¹¹
 - a. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa.
 - b. Keberagaman layanan transaksi.
 - c. Keberagaman fitur.
 - d. Inovasi produk.
2. Indikator Kemudahan (X^2)¹²
 - a. Mudah di pahami.
 - b. Tidak sulit untuk dipelajari.
 - c. Mudah untuk mengoperasikan sistem.
 - d. Sistem mudah digunakan.
3. Indikator Minat Penggunaan *Mobile Banking* (Y)¹³
 - a. Keinginan menggunakan.
 - b. Akan tetap menggunakan dimasa depan.

F. Asumsi Penelitian

Semakin ketatnya persaingan di antara bank yang membuat pihak bank bersaing untuk menyediakan layanan yang mudah bagi nasabah.

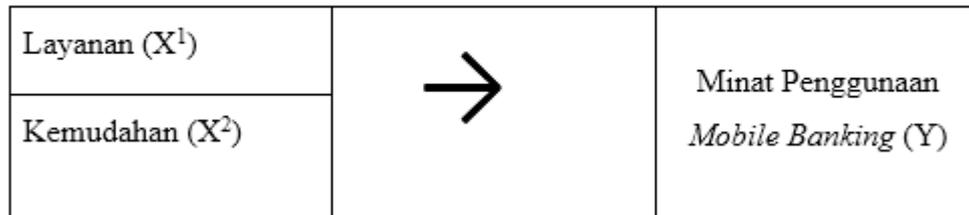
¹¹ Risma."Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)". Skripsi:2017 Hal. 42.

¹² Adi Riski Juanda. "*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking.*" Aceh : Skripsi, 2020. h, 22.

¹³ Kartika Permata Sari. "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Pegawai Menggunakan Mobile Banking.*" Manado: Skripsi, 2020. h, 29.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dua variabel yang disebut independen (X) yaitu layanan dan kemudahan, dan satu variabel yang disebut dependen (Y) adalah minat dalam penggunaan *mobile banking*, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Kerangka Berpikir



Keterangan : (→) Uji Parsial (untuk dilakukan pengukuran terhadap pengaruh variabel independen (layanan dan kemudahan) terhadap variabel dependen (minat penggunaan)).

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dirumuskan oleh peneliti sebagai berikut: Hipotesis penelitian berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris.

- a. H1 : Diduga bahwa variabel Layanan (X¹) berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* (Y).
- b. H2 : Diduga bahwa variabel Kemudahan (X²) berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* (Y).
- c. H3 : Diduga bahwa Layanan dan Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* (Y).

H. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan agar bisa menghindari suatu pandangan yang berbeda atau suatu perbedaan pengertian dan kekurangan dalam penjelasan makna¹⁴. Dari rumusan masalah di atas, maka dapat diuraikan definisi istilah ini dalam penelitian sebagai berikut :

¹⁴ Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 9.

1. Layanan Menurut KBBI layanan adalah perihal atau cara melayani sehingga layanan yang dimaksud adalah cara bank dalam melayani nasabah yang terdapat pada *Mobile Banking*.
2. Kemudahan Penggunaan adalah perasaan mudah yang dirasakan oleh nasabah atau mahasiswa dalam menggunakan mbanking pada setiap penggunaannya¹⁵.
3. Minat Sebuah keinginan individu terhadap sesuatu.
4. *Mobile Banking* Salah satu cara bank untuk melayani atau lebih dekat kepada nasabah dalam proses pengayomisasian.
5. PRODI Perbankan Syariah yang ada pada IAIN MADURA.

Dari uraian pada definisi istilah maka apa dimaksud dengan “pengaruh layanan dan kemudahan terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada bank syariah indonesia. (studi kasus pada mahasiswa prodi perbankan syariah Iain Madura)” adalah pengetahuan tentang pengaruh dari layanan dan kemudahan mahasiswa didalam penggunaan *mobile banking* terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa Perbankan Syariah.

I. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu dibutuhkan untuk menjadi bahan perbandingan atau acuan untuk bisa menghindari gagasan yang dianggap serupa dengan penelitian ini, sehingga penelitian ini dibutuhkan untuk menyertakan kajian terdahulu guna untuk menyusun penelitian ini, maka penelitian terdahulu diuraikan sebagai berikut.

1. Dari penelitian Syiva Noer Faturrozhiah (2021) dalam penelitian Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan). Responden yang terdapat dalam penelitian ini sejumlah 32 responden yang sudah mengetahui *mobile banking*. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam proses mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan cara melalui wawancara sebagai data primer dan kuesioner

¹⁵ Davis, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology*”, Jurnal Management Information System (*Online*) Vol. 13, No. 3, h. 318.

sebagai data sekunder. dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa Salah satu penyebab minat nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan terhadap layanan *mobile banking* masih rendah dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi eksternal dari BSI KCP Pacitan sehingga menyebabkan masyarakat kurang memahami layanan yang tersedia dalam *mobile banking*¹⁶.

2. Dari penelitian Risma (2021) dalam penelitian Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) sampel yang terdapat dalam penelitian ini adalah 97 responden di area yang sudah ditentukan. untuk teknik penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif dan data yang diperoleh dari data primer diambil dari kuesioner yang disebarakan sedangkan untuk pengambilan data sekunder penelitian ini memperoleh data yang diambil di perpustakaan atau dari laporan-laporan dan dokumen penelitian terdahulu. penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa dalam karakteristik responden berdasarkan penggunaan *mobile banking* dari 97 nasabah atau responden yang menggunakan *Mobile Banking* terdapat 40 nasabah atau responden sedangkan dalam penelitian ini yang tidak menggunakan *Mobile Banking* adalah 57 responden atau nasabah, ini mengidentifikasi bahwa minat menggunakan *Mobile Banking* di Desa Rantau Rasau masih minim¹⁷.
3. Dari penelitian Ahmad Yudin (2021) dalam penelitian Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya. Jumlah sampel dalam penelitian ini

¹⁶ Syiva Noer Fahrurrozi, "ANALISIS MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)" (Disertasi: IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2021), 1.

¹⁷ Risma, "PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)" (Disertasi: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI, Jambi, 2021), 1.

adalah 40, dan pendekatan dalam penelitiannya adalah kuantitatif. Data primer penelitian diambil dari hasil lapangan dan angket dengan subjek yang telah ditentukan. Sumber data sekunder seperti jurnal, *al-qur'an*, internet, buku, dan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Yudin menegaskan dalam studinya bahwa faktor manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan pelanggan untuk menggunakan layanan *mobile banking*¹⁸.

Perbedaan antara penelitian yang sudah ada dan peneliti ini terletak pada segi tempat dan waktu yang dimana penelitian ini dikhususkan berlokasi pada IAIN MADURA. Selain perbedaan dalam jumlah sampel yang akan digunakan oleh peneliti teliti, perbedaan dalam jumlah responden yang akan digunakan oleh peneliti teliti juga berdampak pada hasil penelitian. Namun, fakta bahwa ada kemiripan antara penelitian yang telah diteliti dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti teliti adalah sesuatu yang dapat dibenarkan.

¹⁸ Ahmad Yudin, "PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN MOBILE BANKING TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KC 3 PALANGKA RAYA" (Disertasi: IAIN Palangka raya, Palangka raya, 2021), 1.