

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi seiring dengan perkembangan manusia. Sodik (2018) menjelaskan perkembangan tersebut memiliki dampak mengenai perubahan perilaku manusia. Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap sumber informasi semakin *kompleks*, sehingga banyak perusahaan atau instansi harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam upaya bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global seperti halnya hukum rimba. Menurut Adiwijaya (2018), teknologi merupakan manifestasi langsung dari bukti kecerdasan manusia yang dituntut dinamis mengikuti persaingan global. Faktor yang perlu diperhatikan pada persaingan global adalah upaya bagaimana agar teknologi dapat beroperasi pada tingkat yang paling efektif dan efisien guna dapat mencapai tingkat produktifitas sesuai yang diharapkan.

Perkembangan teknologi ini juga dirasakan di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi saat ini terutama *smartphone*. Menurut data *Internetworldstats* yang termuat dalam berita Databooks yang ditulis Kusnandar (2021) pengguna internet di tanah air mencapai 212,35 juta dengan estimasi total populasi sebanyak 276,3 juta jiwa. Dengan capaian tersebut, Indonesia memasuki urutan ke-15 di antara negara-negara Asia. Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini mengharuskan perusahaan dari berbagai sektor memberikan inovasi yang lebih baru dan lebih efektif agar dapat bersaing. Dengan

adanya inovasi, akan menimbulkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang lebih ekonomis.

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 bank merupakan badan usaha yang menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*funding*), menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit (*lending*) dan memberikan jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan secara lebih dalam, bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan yang segala bentuk aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam sektor ekonomi keuangan.

Salah satu bentuk kemajuan teknologi di sektor perbankan diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *mobile banking* atau dikenal dengan sebutan *m-banking*. *M banking* merupakan layanan inovasi perbankan guna mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi yang dilakukan. Penggunaan *mobile banking* memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank. Bagi nasabah, memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang serta meminimalisir antrian dalam bertransaksi (Santosa & Deningrat, 2019). Sedangkan keuntungan bagi bank, *mobile banking* dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka tempat ATM yang membutuhkan biaya mahal (Yusmania, 2020).

*Mobile banking* saat ini menjadi alternatif bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dalam melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang biasanya dilakukan dengan mengunjungi Bank serta mengantri cukup

panjang. Universitas Muhammadiyah Jember telah menjalin kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam upaya pembayaran administrasi akademik. Ada dua cara pembayaran administrasi akademik, yaitu membayar langsung di loket BSI cabang Jember atau dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI yang bernama *BSI mobile*. Dengan bergesernya ke pembayaran sistem online menggunakan *mobile banking* tentunya sangat membantu mempermudah mahasiswa serta menghemat waktu dan tenaga.

Realita di lapangan masih banyak mahasiswa yang belum memanfaatkan layanan *mobile banking* secara maksimal. Untuk mengakses layanan *BSI Mobile Banking*, mahasiswa disarankan menggunakan *smartphone* yang *kompatibel* serta terhubung ke Internet. Namun menurut Faqih Ulil salah satu dosen praktisi UM Jember sekaligus *Branch Manager* BSI Cabang UM Jember menjelaskan ada keraguan terhadap aspek keamanan *BSI Mobile*. Salah satunya menurut Faqih Ulil berkenaan dengan resi kuitansi pembayaran di Aplikasi *BSI Mobile* akan hilang sendirinya setelah beberapa bulan. Hal ini senada dengan narasumber kami yang bernama Akmal Nif'an salah satu mahasiswa UM Jember menjelaskan bahwa ketika aktivasi kembali layanan *BSI Mobile* akan tereset mulai awal lagi dan resi pembayaran hilang. Maka mahasiswa lebih percaya bahwa transaksi yang dilakukan langsung di loket kantor Cabang lebih aman dan lebih diverifikasi oleh Bank. Hasil wawancara dengan mahasiswi pengguna *BSI Mobile* yang bernama Widia Eka salah satu mahasiswi Universitas Muhammadiyah Jember juga mengungkapkan bahwa pembayaran UKT hanya dibayarkan tiga bulan sekali dalam setahun. Hal tersebut membuat mahasiswa acuh terhadap penggunaan *mobile banking* yang fungsinya salah satunya bisa bertransaksi pembayaran UKT

menggunakan aplikasi *mobile banking*. Oleh karena itu, mahasiswa lebih suka menunggu dan rela mengantri untuk melakukan transaksi pembayaran UKT.

Dalam penelitiannya (Adiwijaya, 2018) meneliti tentang kemudahan penggunaan, tingkat keberhasilan transaksi, kemampuan sistem teknologi, kepercayaan dan minat bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*. Hasil penelitiannya mengemukakan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan, bahwa semakin baik kemudahan penggunaan maka semakin tinggi kepercayaan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini selaras dengan penelitian yang akan peneliti ajukan. Namun dalam perbedaannya objek penelitian peneliti lebih mengarah kepada mahasiswa yang hendak melakukan pembayaran UKT dengan menggunakan *mobile banking*, sehingga dalam penelitian ini memunculkan pertanyaan apakah penggunaan *mobile banking* nantinya mampu menjawab kepercayaan mahasiswa dalam upaya mempermudah melakukan pembayaran UKT.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewita Sari (2019) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* dengan variabel independen yaitu kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko. Penelitian ini mempunyai kesamaan terkait penggunaan variabel kemudahan dan risiko sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan dan manfaat. Sedangkan peneliti menggunakan variabel yang berbeda yaitu variabel kemudahan, keamanan dan risiko.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan layanan *mobile banking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT. Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi mahasiswa enggan melakukan pembayaran UKT melalui *Mobile Banking* salah

satunya adalah kemudahan penggunaan, sistem keamanan dan risiko penggunaan *mobile banking*. Maka dari itu, penelitian tentang pengaruh kemudahan, keamanan, dan risiko penggunaan aplikasi *Mobile banking* terhadap minat pembayaran administrasi akademik bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember perlu untuk dilakukan. Sehingga nantinya bisa memberikan solusi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dalam melakukan pembayaran UKT dengan menggunakan *mobile banking* tanpa harus menunggu dan mengantri untuk melakukan pembayaran UKT di loket kantor Cabang.

### **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian kali ini, sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif kemudahan penggunaan BSI *Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT?
2. Apakah ada pengaruh positif keamanan penggunaan BSI *Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT?
3. Apakah ada pengaruh positif risiko penggunaan BSI *Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT?
4. Apakah dengan memperhatikan aspek kemudahan, keamanan dan risiko penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran administrasi akademik di Universitas Muhammadiyah Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam kegiatan penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif kemudahan penggunaan *BSI Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT
2. Untuk mengetahui pengaruh positif keamanan penggunaan *BSI Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT
3. Untuk mengetahui pengaruh positif risiko penggunaan *BSI Mobile* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT
4. Untuk mengetahui dengan memperhatikan aspek kemudahan, keamanan dan risiko penggunaan aplikasi *BSI Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran administrasi akademik di Universitas Muhammadiyah Jember

#### **1.4 Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2008) merupakan suatu nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel penelitian harus dirumuskan agar terhindar dari kesalahan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan *BSI Mobile*

Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan terhadap teknologi dapat digunakan tanpa mengalami kendala dan bebas dari masalah serta mendatangkan manfaat dan kepuasan bagi penggunanya (Susanti & Parera, 2021). Bentuk kepuasan tersebut dapat diwujudkan dari kemudahan mengakses, melakukan transaksi dan dapat menyelesaikannya tanpa adanya kesulitan maupun gangguan.

2. Keamanan aplikasi

Keamanan sebagai kemampuan aplikasi dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data pengguna. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan teknologi sehingga nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan (Mukhtisar et al., 2021).

### 3. Risiko Aplikasi

Prakosa (2019) menjelaskan risiko penggunaan aplikasi merupakan potensi yang tidak diharapkan dari pelanggaran keamanan informasi oleh ancaman keamanan informasi. Dengan meningkatkan keamanan sistem informasi akan menurunkan risiko yang dirasakan maka akan meningkatkan tingkat kepercayaan, selain itu sistem keamanan juga berperan besar karena dapat meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi tersebut.

### 4. Minat menggunakan aplikasi

Menurut Sulmi et al., (2021) minat dapat didefinisikan sebagai perasaan yang mengandung dorongan atau ketertarikan terhadap objek tertentu bagi seseorang untuk melihat, memperhatikan, melakukan, menggunakan aplikasi. Minat menggunakan aplikasi merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini agar dapat memberikan manfaat secara praktis maupun secara teoritis, antara lain :

### A. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Agar dapat memberi masukan kepada bank BSI terkait kemudahan, keamanan dan risiko penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dalam

menangani proses pembayaran administrasi akademik atau UKT (Uang Kuliah Tunggal) pada Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Jember.

## 2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis mengenai kemudahan, keamanan dan risiko yang ada dalam layanan *mobile banking* khususnya perihal transaksi pembayaran administrasi akademik atau Uang Kuliah Tunggal (UKT)

## 3. Bagi akademisi

Agar dapat digunakan sebagai referensi atau acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya serta menambah wawasan mengenai kemudahan, keamanan dan risiko penggunaan aplikasi *mobile banking*.

## B. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dalam menambah *Khazanah* ilmu pengetahuan dalam bidang layanan *mobile banking* terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT di Universitas Muhammadiyah Jember.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini yaitu mengidentifikasi penggunaan layanan BSI *mobile banking* dalam mempengaruhi terhadap minat mahasiswa melakukan pembayaran UKT di Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tiga variabel independen: Persepsi kemudahan (X1), persepsi keamanan (X2) dan persepsi risiko (X3) terhadap variabel dependen yaitu minat (Y1).