

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di dunia semakin canggih, ditandai dengan adanya perubahan dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Hampir seluruh perusahaan kecil maupun besar yang ada di Indonesia tidak lepas dari kemajuan teknologi, mereka saling bersaing dan berinovasi dengan memperbarui cara kerja perusahaan dengan bantuan teknologi. Salah satu teknologi yang sangat terasa perkembangannya adalah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan dan hal tersebut didukung dengan adanya *smartphone*. Kombinasi antara *smartphone* dengan teknologi informasi atau sering disebut dengan internet membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun mereka berada (Bagastia, 2019).

Menurut (Daeng et al., 2017) *smartphone* merupakan telepon seluler dengan kemampuan lebih, mulai dari resolusi, fitur, hingga komputasi termasuk adanya sistem operasi mobile di dalamnya. Hal tersebut memiliki kontribusi didalam internet sehingga dapat memanfaatkan *smartphone* untuk penggunaan teknologi finansial, yang lebih praktis, aman dan modern. Adanya teknologi finansial (*Financial Technology*) memberikan kemudahan bertransaksi pada jaman modern seperti saat ini, yang diinginkan masyarakat untuk kemudahan dan efisiensi waktu (Marisa, 2020). *Financial Technology (Fintech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Website Bank Indonesia, 2018). Internet banyak dimanfaatkan sebagai sarana berbisnis salah satunya adalah dunia perbankan sebagai teknologi yang dapat mempermudah kinerja perbankan. Perkembangan teknologi informasi yang maju membuka peluang bisnis yang bisa dilakukan dengan menggunakan *smartphone*, hal tersebut dapat mempercepat transaksi bisnis sehingga perbankan berinovasi dengan menciptakan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Bagastia, 2019)

Era globalisasi saat ini menuntut dunia perbankan untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Menurut (Rithmaya, 2016) perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis *smartphone*, berupa aplikasi yang didalamnya terdapat banyak opsi-opsi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aplikasi tersebut diciptakan guna mempermudah dan mempercepat sistem transaksi di jaman yang serba instan ini untuk merebut pangsa pasar. *E-channel* adalah layanan perbankan menggunakan media elektronik seperti mobile banking, SMS banking, internet banking. Dengan adanya *e-channel* serasa ATM ada dalam genggaman (Website Bank Mandiri 2022). Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan, secara data dan pengguna *e-channel* cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna *e-channel* terus mengalami peningkatan. Berikut dapat diketahui data untuk tabel *e-channel* secara nasional pada periode 2020 – 2021:

Tabel 1.1 Data E_Channel Nasional
Tahun 2020-2021

<i>E channel</i> Nasional		Periode	
		2020	2021
<i>Phone banking</i>	Volume	2.132,82	181.995
	Nominal	17.448.179,33	17.448.179
<i>Mobile Banking</i>	Volume	347.055.162,00	347.055.162
	Nominal	487.135.225,63	487.135.226
<i>Internet Banking</i>	Volume	127.991.742,00	127.991.742
	Nominal	2.162.602.819,63	2.162.602.820
Total	Volume	475.228.582,00	475.228.582
	Nominal	2.667.186.224,59	2.667.186.225

Sumber: Bank Indonesia (bi.go.id)

Berdasarkan data *e-channel* nasional dapat diketahui bahwa periode tahun 2020 dan tahun 2021 mengalami sedikit peningkatan penggunaan data *e-channel* nasional sebesar 2.667.186.225. Hal ini dapat diketahui dari minat nasabah dalam setiap tahunnya yang menggunakan data *e-channel* dapat menarik minat nasabah karena dalam penggunaannya memberikan kemudahan serta kemanfaatan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Maka bisa dilihat dari segi *volume* yang paling banyak di minati nasabah adalah *mobile banking*. Dalam penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah kemudahan penggunaan, manfaat, kepercayaan, kemampuan akses dan risiko.

Minat nasabah merupakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benak konsumen dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada didalam benak konsumen (Indriyani, 2018). Menurut (Bangkara & Mimba, 2016) mendefinisikan bahwa minat merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Menurut (Husein, 2005) minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.

Salah satu faktor dalam minat nasabah adalah kemudahan yang dibutuhkan oleh nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilan situsnya mudah dimengerti, menambah ketrampilan dalam menggunakannya, dan mudah untuk dimengerti (Rithmaya, 2016).

Faktor kedua yang mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* adalah kemanfaatan. Kemanfaatan yang dimaksud adalah di dalam aplikasi *mobile banking* terdapat banyak fitur-fitur yang lengkap seperti pembelian pulsa, token listrik, top up, dan paket data (Website Bank Syariah Indonesia). Kemanfaatan dalam *mobile banking* merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, karenanya tingkat kemanfaatan *mobile banking* mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem (Ningrum *et al*, 2021).

Faktor ketiga yang mempengaruhi penggunaan mobile banking adalah risiko. Menurut (Indriyani, 2018), persepsi terhadap resiko (*perceived risk*) adalah persepsi negatif konsumen atas sejumlah aktivitas yang didasarkan pada hasil yang negatif dan memungkinkan bahwa hasil tersebut menjadi nyata. Apabila risiko penggunaan mobile banking besar, maka akan mengurangi nasabah untuk menggunakan mobile banking. Sebaliknya, jika risiko yang terkandung dalam mobile banking kecil, maka akan meningkatkan nasabah untuk menggunakan layanan pada sistem tersebut (Hadi, 2011).

Indonesia menerapkan dua sistem bank yaitu sistem Perbankan Konvensional dan Syariah. Bank Konvensional dapat didefinisikan seperti pengertian Bank Umum pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya menggunakan metode bunga dari dana untuk suatu periode tertentu. Sedangkan Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yakni bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dengan kata lain bank syariah tidak mengandung unsur bunga, serta unsur-unsur ketidakpastian dalam operasionalnya. Hal ini menjadi pedoman bagi perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya karena mengikuti ketentuan-ketentuan sesuai dengan Syariah Islam. Sistemnya tidak menggunakan unsur riba (bunga) tetapi dengan bagi hasil atau margin yang ditetapkan diawal untuk menetapkan keuntungan yang akan diperoleh antara pihak nasabah dan pihak bank (Website OJK tentang Syariah 2008).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah yang berdiri pada 01 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya adalah Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia (BSI) terdiri atas PT. Bank Syariah Mandiri (Persero), Tbk sebesar 51,2%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebesar 25%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI–Saham Syariah (2%) dan publik (4,4%). Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi alam (Rahmatan Lil’ Alamin). Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki komitmen untuk memuaskan nasabah dengan meningkatkan layanan pada masyarakat. Tingkat kepercayaan, keamanan, kemudahan penggunaan menjadi poin pertimbangan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Akan tetapi, yang paling berpengaruh untuk tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor fasilitas pelayanan jasa bank dalam memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Kemudian, ketika faktor lain sudah memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak bank untuk terus melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi (Website Bank Indonesia Syariah, 2022).

PT Bank Syariah Indonesia Ex. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Jember Jalan PB. Sudirman No. 41-43 Jember, Jawa Timur secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 1 Februari 2021. PT Bank Syariah Indonesia Ex. BSM hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Indonesia Ex. BSM tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Untuk itu, Bank Syariah Indonesia Ex. BSM mengembangkan layanan mobile banking untuk mempermudah kinerja perusahaan sekaligus membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan juga mempermudah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dalam melakukan pembayaran angsuran atau UKT. Transaksi yang paling banyak digunakan untuk layanan tersebut adalah transfer, baik sesama maupun dengan bank yang

lain, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, paket data dan top up e-money. Menu transfer menjadi paling banyak digunakan karena menu transfer sangat membantu dalam aktivitas sehari-hari, nasabah tidak perlu datang ke bank atau ke mesin ATM tinggal membuka mobile banking semua bias terlayani dengan baik. Terdapat macam-macam *e-channel* yang di gunakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember Sudirman ini yaitu seperti *mobile banking*, *net banking* dan *sms banking*. Dari macam-macam *e-channel* tersebut penggunaan *mobile banking* yang paling banyak digunakan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember Sudirman.

Berikut ini adalah tabel tentang perbandingan jumlah unduhan dari beberapa *e-channel* nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember Sudirman:

Tabel 1.2 Perbandingan total unduhan Fitur banking Bank Syariah Indonesia BSI Cabang Jember Sudirman

No	Nama Fitur Banking	Prosentase Unduhan
1.	Mobile Banking	97,1%
2.	Net Banking	0%
3.	SMS Banking	2,9%

Sumber: Bank Syariah Indonesia BSI Cabang Jember Sudirman (2021)

Pada tabel diatas menunjukkan perbandingan total unduhan *e-channel* syariah, dimana *mobile banking* memiliki total unduhan terbanyak dibandingkan *SMS banking* dan *net banking*. Data tersebut menjelaskan bahwa penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sangat disukai banyak nasabah daripada yang lain.

Penggunaan *mobile banking* yang banyak digunakan nasabah tidak menutup kemungkinan banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait kemudahan, kemanfaatan, dan risiko. Permasalahan yang terjadi dalam kemudahan yaitu dalam aplikasi *mobile banking* sering mengalami gangguan, khususnya di malam hari misalnya seperti aplikasi yang tidak bisa dibuka dan digunakan karena sistem dari bank masih kurang baik sehingga para nasabah menjadi kesulitan saat bertransaksi. Permasalahan yang terjadi dalam kemanfaatan yaitu banyak nasabah yang masih belum tahu tentang manfaat fitur-fitur yang ada di dalam layanan *mobile banking*. Terakhir permasalahan yang terjadi dalam risiko adalah kurangnya sosialisasi pada para nasabah sehingga nasabah kurang memahami dan takut untuk mencoba bertransaksi menggunakan sitem. Selain itu, risiko dapat timbul jika nasabah mulai takut akan kebocoran informasi rekening dan gagalnya transaksi nasabah yang diperlukan sangat cepat (Website Bank Syariah Indonesia, 2022).

(Fernos & Alfadino, 2021) menyatakan bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru Dharmasraya. Kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mega Syariah Cabang Palu karena mempermudah nasabah yang memiliki kesibukan, dengan mobile banking nasabah dapat melakukan transaksi kapan pun sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan (Ningrum *et al*, 2020).

Dalam penelitian (Dewi & Warmika, 2016) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Mobile Commerce dan dalam penelitian (Rithmaya, 2016) menyatakan bahwa secara parsial variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. (Rithmaya, 2016) menyatakan bahwa secara parsial variabel resiko berpengaruh signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ terhadap minat ulang nasabah Bank BCA dalam menggunakan internet *banking*. Penelitian yang

dilakukan oleh (Dewi & Warmika, 2016) yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile commerce. Penelitian yang dilakukan (Soelistya & Agustina, 2018) yang menyatakan bahwa resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember banyak digunakan para nasabah untuk melakukan transaksi karena penggunaan *mobile banking* mudah digunakan nasabah, terdapat banyak fitur-fitur yang dibutuhkan nasabah, serta meminimalisir terjadinya resiko saat melakukan transaksi. *Mobile banking* yang banyak digunakan nasabah tidak menutup kemungkinan banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait kemudahan, kemanfaatan, dan risiko. Permasalahan yang terjadi dalam kemudahan yaitu dalam aplikasi mobile banking sering mengalami gangguan, khususnya di malam hari misalnya seperti aplikasi yang tidak bisa dibuka dan digunakan karena sistem dari bank masih kurang baik sehingga para nasabah menjadi kesulitan saat bertransaksi. Permasalahan yang terjadi dalam kemanfaatan yaitu banyak nasabah yang masih belum tahu tentang manfaat fitur-fitur yang ada di dalam layanan mobile banking. Terakhir permasalahan yang terjadi dalam risiko adalah kurangnya sosialisasi pada para nasabah sehingga nasabah kurang memahami dan takut untuk mencoba bertransaksi menggunakan sitem. Selain itu, risiko dapat timbul jika nasabah mulai takut akan kebocoran informasi rekening dan gagalnya transaksi nasabah. Maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?
3. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi banyak pihak, diantaranya:

1. Bagi Akademisi
Menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember dan menjadi pembanding untuk penelitian berikutnya.
2. Bagi Perusahaan
Menjadi masukan dan informasi bagi perusahaan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking.
3. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan serta wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat

- nasabah menggunakan mobile banking.
- b. Menambah wawasan penulis mengenai kasus yang bersangkutan dengan dunia perbankan.
 - c. Memenuhi sebagian syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.

