

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang, tidak sedikit perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi, saat ini konsumen lebih mengutamakan aspek kemudahan, efisiensi, kesederhanaan, serta fleksibilitas. Perkembangan teknologi yang pesat ini tentunya dapat berpengaruh hampir di seluruh kegiatan manusia di kehidupan. Dengan seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi tersebut dapat mengubah cara berpikir manusia dan berdampak pada kehidupan, khususnya dibidang ekonomi dan perbankan di Indonesia. Dari pemikiran tersebut muncul inovasi baru dari perkembangan bisnis digital. Salah satu teknologi dibidang keuangan yaitu Fintech (*Financial Tecnology*). Fintech merupakan inovasi yang mengacu pada teknologi modern di bidang keuangan (*financial*). Di Indonesia, fintech atau teknologi keuangan mulai berkembang pada tahun 2006 dengan yang awalnya hanya berjumlah 4 perusahaan hingga berkembang menjadi 16 perusahaan pada tahun 2007. Contoh perusahaan *fintech* di Indonesia seperti PT. FinAccel Digital Indonesia, PT. Fintech Bina Bangsa, PT. Sens Teknologi Indonesia, PT. Piranti Alphabet Perkasa, dan PT. Kreasi Anak Indonesia.¹ Fintech berkembang di industri perbankan melalui layanan digital atau digital marketing yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank kepada nasabahnya. Kegiatan Perbankan syariah yang memanfaatkan teknologi salah satunya yaitu aplikasi Mobile Banking dapat dianggap sebagai kegiatan perbankan yang dilakukan secara online.²

Salah satu fasilitas dalam layanan keuangan adalah mobile banking, termasuk bank syariah berbasis teknologi selular supaya nasabah setiap saat dapat melakukan transaksi tanpa harus mendatangi bank. Tujuan adanya *Mobile banking* yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memudahkan transaksi bagi nasabah, dan memenuhi kebutuhan pasar. Layanan-layanan yang digunakan masyarakat pada umumnya yang terdapat pada layanan *mobile banking* diantaranya untuk pengiriman uang (*transfer*) antar rekening bank, pembayaran listrik, rumah, kredit mobil atau motor, pinjaman bulanan, asuransi jiwa, serta transaksi non finansial lainnya. Pada

¹ Vina Yolanda, dkk, *Pengaruh Teknologi keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Keoutusan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, Vol. 13 No. 1, 2022, h 64

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 193

kalangan mahasiswa di era digital ini *mobile banking* menjadi solusi bagi mahasiswa dalam melakukan pembayaran SPP sehingga tidak perlu antri ke bank.³

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang menerapkan layanan *mobile banking*. BSI sendiri ialah hasil dari merger 3 bank yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan layanan *mobile banking* BSI kepada nasabahnya yang diberi sebutan BSI Mobile. BSI Mobile adalah sebuah aplikasi yang memiliki fungsi untuk menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Aplikasi BSI Mobile di ciptakan dengan desain modern dan antar muka yang ramah pengguna. Untuk transaksi financial dalam menggunakan BSI Mobile akan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Oleh karena itu, ketika melakukan transaksi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Aplikasi BSI Mobile memiliki dua metode keamanan, yaitu menggunakan kata sandi akses dan nomor PIN untuk melakukan transaksi, dan yang dapat mengakses hanya nasabah. Alhasil, nasabah tidak perlu khawatir saat melakukan transaksi, karena sudah terjamin keamanannya.⁴ Tidak hanya itu, *mobile banking* yang dimiliki oleh BSI mempunyai fitur islami yang pastinya tidak dimiliki oleh bank konvensional. Salah satunya yaitu fitur pembayaran zakat. Oleh karena itu, tersedianya BSI Mobile ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan kemudahan saat melakukan transaksi.

Pada kenyataanya, manfaat dan kemudahan dari layanan *mobile banking* tidak sesuai dengan harapan konsumen saat menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa unsur yang dapat mempengaruhi minat sebagai pengguna *mobile banking* misalnya persepsi nasabah itu sendiri kepada layanan *mobile banking*.⁵ Unsur lain yang mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* adalah kemudahan ketika menggunakan. *Mobile banking* memberikan kemudahan dalam bertransaksi pada perbankan. Bagi bank tentunya memberikan keuntungan tersendiri dalam mengambil layanan *mobile banking*,

³ Abdul Jadil Nyrfi Nurdin, dkk, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Mnegggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, Jurnal Perbankna dan Keuangan Syariah, Vol. 3 No 1 (2019), h 31-34

⁴ SUB BSI Mobile, Aman Santai Pakai BSI Mobile, <https://bsimobile.co.id/aman-santai-pakai-bsi-online/>, diakses pada 7 Desember 2022 pada pukul 11.45

⁵ Hanif Astika Kurniawati, dkk, *Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Pendekatan Teknologi Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi (Analisis Bahavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*, E-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol. 4, No 1 (Jember: UNEJ 2017), 28.

yaitu biaya percetakan formulir yang akan nasabah isi untuk bertransaksi akan menjadi hemat. Diantaranya transfer uang, angsuran kredit, pembayaran listrik, asuransi, serta dapat diganti dengan data elektronik. Selain bagi bank, nasabah juga mendapat keuntungan ketika menggunakan layanan *mobile banking*, seperti informasi yang didapatkan akan lebih cepat mengenai dunia perbankan, efektif, efisien, serta tidak membuat nasabah menunggu lama ketika melakukan transaksi.⁶ Meskipun *mobile banking* memberi manfaat dan kemudahan, *mobile banking* juga mempunyai kelemahan yang harus diwaspadai misalnya perilaku pencurian dalam perbankan yang dapat dibobol lewat online atau kejahatan pencurian data pada perbankan meskipun bank sudah memberikan keamanan secara maksimal. Hal ini mengakibatkan orang-orang malas menggunakan *mobile banking*.

Pada kalangan masyarakat yang berusia 17 tahun keatas tentunya *mobile banking* sangat bermanfaat, apalagi di kalangan mahasiswa yang memiliki aktifitas yang cukup padat sehingga menginginkan pula sesuatu yang lebih cepat serta efisien. Karena *mobile banking* dapat melayani nasabahnya selama 24 jam untuk melakukan transaksi. Seperti hasil wawancara oleh salah satu nasabah Bank Syariah Inonesia sebagai pengguna *mobile banking* BSI mengatakan bahwa *mobile banking* BSI sangat membantu pekerjaannya sebab ketika ingin melakukan transaksi tidak perlu datang ke bank, apalagi nasabah tersebut suka berbelanja online yang tentunya pembayarannya dapat melalui *mobile banking*. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan seseorang dalam berbelanja. Hasil wawancara dengan Rizki Putri Ramadhani dari salah satu mahasiswa IAIN Kudus yang menggunakan BSI Mobile mengatakan bahwa alasan berminat menggunakan BSI Mobile yaitu karena biaya admin yang murah hanya senilai Rp. 1000,-. Fitur yang ada dalam BSI Mobile juga sudah bagus. Namun, dalam sisi kemudahan dan kemanfaatan penggunaan BSI Mobile masih kurang dan agak ribet. Dalam artian seseorang belum memahami dan menerima kemudahan serta manfaat dari layanan *mobile banking* BSI tersebut.⁷

Pada uraian diatas, kemudahan adalah suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap minat seseorang saat menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam penelitian yang diteliti oleh Ahmad Yudin yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile*

⁶ Mahmudatus Sa'diyah & Nur Aziroh, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking*, Juni 2013, h. 120

⁷ Rizki Putri Ramadhani, *Wawancara*, 7 Desember 2022

Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangkaraya yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan terhadap minat nasabah pengguna layanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan. Dimana konsep kemudahan diyakini bahwa sistem teknologi itu mudah serta tidak memerlukan usaha lebih ketika memakainya.⁸ Menurut Cahayani (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile.⁹

Selain kemudahan, unsur yang bisa berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking* adalah kemanfaatan. Pada penelitian yang diteliti Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani (2022) menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking*. Peneliti tersebut mengatakan jika nasabah menerima adanya manfaat dari sebuah teknologi tersebut, maka minat nasabah untuk menjadi pengguna *mobile banking* juga semakin tinggi.¹⁰ Selanjutnya, menurut Ngizaul Fatul Maula (2021) dalam penelitiannya yang memiliki judul berisikan tentang Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo) menghasilkan variabel manfaat berpengaruh negatif signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*. Artinya, dengan manfaat yang makin menurun, minat nasabah sangat kecil dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Syariah.¹¹

Selain itu, penulis juga menambahkan unsur keamanan. Menurut Jefri Wandu dkk (2020). Menunjukkan bahwa persepsi keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank BNI dalam menggunakan *mobile banking* pada BNI cabang

⁸ Ahmad Yudin, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya Skripsi' (Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2021). 75

⁹ Cahayani, 'Pengaruh Kemudahan Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Mahasiswa Iain Palopo Menggunakan Layanan Bsi Mobile Di Masa Pandemi Covid-19' (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022). 55

¹⁰ Muhammad Qoes Atieq and Eva Nurpiani, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Survey Ada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syech Nurjati Cirebon)', *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2.1 (2022), 769.

¹¹ Ngizaul Fatul Maula, 'Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo)' (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021). 106

Palu.¹² Adapun dalam penelitian Aditya Wardana (2015) menghasilkan adanya pengaruh keamanan serta kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Aspek keamanan ini akan menjaga pribadi data transaksi ataupun data pribadi milik nasabah terjamin keamanannya yang nantinya nasabah akan merasakan kepuasan dari keamanan yang bank berikan.¹³

Dengan adanya penelitian diatas yang mengemukakan hasil berbeda membuat ketertarikan peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai adakah pengaruh antara manfaat, kemudahan serta keamanan dalam minat pengguna BSI Mobile. Dari persoalan diatas peneliti akan membuat penelitian yang berjudul: **PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA PADA MASYARAKAT KABUPATEN KUDUS.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat pengguna *mobile banking* BSI?
2. Apakah kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat pengguna *mobile banking* BSI?
3. Apakah keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat pengguna *mobile banking* BSI?
4. Apakah manfaat, kemudahan, dan keamanan bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat pengguna *mobile banking* BSI?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat masyarakat pengguna *Mobile Banking* BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat masyarakat pengguna *Mobile Banking* BSI.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat masyarakat pengguna *Mobile Banking* BSI.

¹² Jefri Wandu, Syamsul Bachri, and Benyamin Parubak, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking', *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 6.1 (2020), 95.

¹³ Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, *Derema Jurnal Manajemen*, Vol 02, 2015, 273-284

4. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap minat masyarakat pengguna *Mobile Banking* BSI.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah pengetahuan untuk para pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian yang berhubungan tentang *mobile banking* serta penambahan wawasan keilmuan bagi pengembangan ilmu perbankan khususnya di perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman terkait dengan pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap minat pengguna *mobile banking* BSI.

b. Bagi akademisi

Harapan peneliti dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dan literatur yang bisa menjadi sumber informasi bagi mahasiswa yang penelitiannya berkaitan dengan penelitian penulis

c. Bagi mahasiswa

Menjadi bahan referensi untuk mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya serta sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain.

E. Sistematika Penulisan

Dibawah ini merupakan sistematika penulisan dalam penelitian, diantaranya adalah:

1. Bagian Awal

Di bagian awal terusun atas halaman judul, lembar pengesahan, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Pada bagian isi tersusun atas 5 bab, diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan uraian yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan uraian yang berisi tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan uraian tentang jenis dan pendekatan penelitian. Kemudian berisi *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas, teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan uraian yang berisi hasil dari penelitian yang mencakup gambaran objek penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan

BAB V : PENUTUP

Merupakan uraian yang berisikan simpulan dan saran-saran.

3. Bagian Akhir

Merupakan uraian yang berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang mendukung isi penelitian.