

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era 4.0 ini, tentunya perkembangan teknologi pastinya tidak kalah tertinggal. Dalam artian, kita hidup di zaman milenial dan pastinya kita tidak akan terlepas dari adanya pengaruh digital. Banyak industri-industri rumahan yang sudah menerapkan teknologi dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Bukan hanya industri rumahan saja, melainkan perusahaan seperti perseroan maupun lembaga-lembaga lain, seperti perbankan syariah sudah menerapkan sistem digital dan terbukti membawa manfaat dan keuntungan yang sangat maksimum. Industri keuangan syariah, dalam artian perbankan syariah adalah suatu unsur/faktor penting untuk menunjang perekonomian masyarakat. Karena, dalam hal ini peran dari bank syariah yaitu sebagai suatu lembaga intermediasi/perantara. Artinya, perbankan syariah merupakan suatu lembaga keuangan syariah yang mempunyai peran sebagai penghubung antara pihak yang kekurangan dana dengan pihak yang kelebihan dana. Perbankan syariah di Indonesia berfungsi sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro ataupun deposito dan menyalurkan dana tersebut untuk masyarakat dalam jenis pembiayaan berdasarkan ketentuan syariah, yang terhindar dari 7 unsur (*riba, maysir, risywah, gharar, zulhm*, haram dan maksiat).

Undang-Undang tentang Perbankan Syariah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Th 2008. Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Th 2008, bank syariah berarti suatu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank yang dalam kegiatan operasionalnya dijalankan berdasarkan anjuran syariah.<sup>1</sup> Dilihat dari data snapshot perbankan syariah Indonesia periode Maret 2020, terdapat 14 jenis Bank Umum Syariah (BUS) dengan jumlah Kantor Cabang sebesar 1.923

---

<sup>1</sup> Permenkumham, “21 Tahun 2008, Perbankan Syariah,” (16 Juli 2008).

<sup>2</sup> “Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Maret 2020,” ojk.go.id,

unit.<sup>2</sup> Tujuan adanya didirikannya perbankan syariah saat ini adalah untuk memberikan kontribusi serta menunjang dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang nantinya dapat meningkatkan keadilan sosial, kebersamaan bahkan kesejahteraan masyarakat luas. Dengan hadirnya UU yang mengatur tentang perbankan syariah ini, maka akan menjadi penguat peranan perbankan syariah. Selain itu, perbankan syariah ini tidak hanya berpedoman pada UU saja, melainkan juga berpedoman pada fatwa-fatwa dari DSN MUI. Hal ini dikarenakan bahwa kegiatan operasional perbankan syariah menggunakan prinsip-prinsip Islam didalamnya.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, dalam meningkatkan kegiatan usahanya, perbankan syariah tidak terlepas dari adanya pengaruh teknologi. Peran teknologi ini sangat memicu pertumbuhan dan perkembangan suatu lembaga perbankan syariah. Dengan adanya peran digital dalam dunia perbankan, nantinya akan memberikan kemudahan bagi pihak bank, pihak nasabah, dan pihak ketiga dalam melakukan suatu transaksi perbankan syariah. Implementasi digitalisasi pada perbankan syariah ini diterapkan dengan penggunaan *mobile banking* dalam melakukan suatu transaksi. *Mobile banking (M-Banking)* diartikan sebagai suatu layanan bank yang dapat memberikan akses kepada nasabah bank dalam melakukan suatu transaksi berbasis bank, baik itu di bank konvensional ataupun di bank syariah melalui ponsel atau *smartphone* yang dimiliki oleh masing-masing nasabah. Layanan *m-banking* ini dapat digunakan jikalau nomor/*provider smartphone* dari nasabah sudah terdaftar di bank dan di *smartphone* nasabah sudah tersedia aplikasi *mobile banking* yang sebelumnya sudah di unduh dan di instal oleh nasabah yang bersangkutan.<sup>3</sup>

Salah satu manfaat dari menggunakan layanan *mobile banking* adalah mempermudah nasabah dalam

---

<sup>2</sup> “Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Maret 2020,” ojk.go.id, 22 Juni 2020. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Indoensia-Maret-2020.aspx>.

<sup>3</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah! Memahami Bank Syariah dengan Mudah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 336.

melaksanakan aktivitas perbankan tanpa melakukan cara tradisional, seperti datang/mengunjungi kantor bank pilihan nasabah, melalui ATM, ataupun yang lainnya. Dalam artian, dengan transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking*, nasabah bisa melakukan transaksi *online* kapanpun dan dimanapun tanpa harus keluar rumah dan menyita waktu. *M-banking* ini nantinya akan terhubung dengan rekening tabungan seorang nasabah, dengan hal itu setiap kegiatan perbankan yang dilakukan oleh seorang nasabah akan tercatat dan terefleksi secara langsung, sehingga hal ini dikatakan sangat efektif dan efisien. Layanan *mobile banking* telah memberikan fasilitas bagi semua jenis transaksi perbankan melalui internet, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran listrik, pulsa dan lain-lain. *Mobile banking* sudah banyak diterapkan dalam industri keuangan syariah, karena *mobile banking* ini terbukti memberikan kontribusi positif bagi pengembangan bank syariah di Indonesia, seperti halnya di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Kudus.

Bank Mandiri Syariah sudah berdiri tanggal 1 November 1999, yang telah memiliki banyak Kantor Cabang di seluruh wilayah Indonesia. Dirujuk dari laporan tahunan tanggal 31 Desember 2019, Bank Mandiri Syariah telah memiliki Kantor Cabang (KC) sebanyak 129 unit dan 389 unit Kantor Cabang Pembantu (KCP). Lalu, Bank Mandiri Syariah juga memiliki 53 outlet kantor layanan gadai, 53 unit kantor kas, dan telah terdapat 117 unit *payment point*.<sup>4</sup> Tetapi, sejak tanggal 1 Februari 2021, Bank Mandiri Syariah ini merger dengan Bank BRI Syariah dan BNI Syariah dan membentuk nama baru bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Alasan ketiga bank ini merger adalah bagian dari upaya dan komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Walaupun sekarang sudah beralih Bank Syariah Indonesia, Bank Mandiri Syariah KC Kudus telah tumbuh dan hadir sebagai lembaga keuangan

---

<sup>4</sup> “Annual report Bank Mandiri Syariah Tahun 2019,” diakses pada 22 September, 2020. <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/company-report/annual-report>.

syariah yang memadukan suatu idealisme usaha dengan nilai rohani yang menjadi landasan dalam melakukan kegiatannya. Agar dapat bersaing dengan perbankan konvensional lain, maka Bank Mandiri Syariah KC Kudus atau Bank Syariah Indonesia ini dituntut untuk memberikan layanan yang baik, berkualitas tinggi dan dapat memenuhi keinginan nasabah. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Bank Mandiri Syariah KC Kudus atau Bank Syariah Indonesia menghadirkan sebuah *platform digital mobile banking* yang bernama BSM *Mobile Banking* atau BSI *Mobile Banking*. Selama digunakan untuk melakukan pembayaran digital, BSM *Mobile Banking* juga menyediakan fitur yang berbasis non profit, seperti fitur pembayaran zakat/wakaf, Al-Qur'an, lacak lokasi masjid terdekat, menunjukkan waktu sholat dan kutipan *hadist*. Untuk saat ini, jumlah nasabah BSM pengguna *mobile banking (m-banking)* mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Hal ini dibuktikan bahwa jumlah nasabah bank yang menggunakan BSM *mobile banking* Bank Mandiri Syariah tahun 2019 yaitu 1,05 juta pengguna dan di tahun 2018 jumlah nasabah yang menggunakan BSM *Mobile Banking* sekitar 588 ribu orang.<sup>5</sup> Dan dalam hal ini, rating yang didapatkan oleh aplikasi BSM *Mobile Banking* yaitu 4,3 bintang dengan ulasan dari masyarakat yang sangat memuaskan dan menggugulkan BSM *Mobile Banking*.

Walaupun *mobile banking* dikatakan sangat efektif dan efisien, ternyata ada persepsi yang berbeda antara nasabah satu dengan nasabah lain untuk memutuskan menggunakan layanan *mobile banking*, entah itu dari persepsi promosi, keamanan dan kemudahan. Nasabah yang dimaksud disini adalah nasabah ruang lingkup mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus'17 pengguna BSM *Mobile Banking*. Karena fokus penelitiannya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka disini ada berbagai mahasiswa dari beberapa prodi, yaitu Ekonomi Syariah (ES), Perbankan Syariah (PS), Manajemen Bisnis Syariah (MBS),

---

<sup>5</sup> Aris Wasita, "BSM Dongkrak Jumlah Pengguna Mobile Banking" 22 November, 2019. <https://amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1176351/bsm-dongkrak-jumlah-pengguna-mobile-banking>.

Manajemen Zakat Wakaf (MZW) dan Akuntansi Syariah (AKSYA). Peneliti memfokuskan penelitian pada subyek tersebut karena terdapat kerjasama dalam pembayaran UKT mahasiswa antara Bank Mandiri Syariah KC Kudus dengan IAIN Kudus. Sehingga, secara tidak langsung hal ini akan menambah minat mahasiswa untuk memutuskan membuka rekening dan menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri Syariah. Selain itu, peneliti mengambil sasaran mahasiswa karena kebanyakan kelompok masyarakat yang menggunakan *mobile banking* adalah para mahasiswa. Hal ini dikarenakan bahwa mahasiswa lebih mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menggunakan layanan *mobile banking* dibandingkan dengan yang lain. Misalnya, mahasiswa sering melakukan belanja *online* dan melakukan transaksi *online* lainnya. Dengan adanya layanan yang berbasis elektronik ini, pastinya akan memberikan manfaat tersendiri bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017 yang menggunakan layanan BSM *mobile banking*.

Dilihat dari sisi promosi, ternyata mahasiswa FEBI IAIN Kudus angkatan 2017 ada yang terpengaruh promosi yang dilakukan oleh *Customer Service* saat pembukaan rekening BSM. Promosi ini bertujuan mempengaruhi mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini dilakukan karena *Customer Service* ingin memberikan solusi kepada mahasiswa agar mereka dalam melakukan transaksi, khususnya untuk pembayaran UKT tidak dilakukan secara tradisional dengan mendatangi kantor bank dan harus mengantri. Sedangkan jika dilihat dari sisi kemudahan, ada beberapa mahasiswa FEBI IAIN Kudus angkatan 2017 yang belum tertarik menggunakan *mobile banking* dikarenakan fitur dan cara kerjanya yang rumit dan mereka lebih melakukan transaksi langsung di Bank Mandiri Syariah KC Kudus. Dilihat dari faktor keamanannya, ada juga mahasiswa yang belum ingin menggunakan *mobile banking* dikarenakan maraknya penipuan dan adanya potensi kegagalan sistem (*server down*, pencurian data nasabah, dll).

Sebelum merujuk pada persepsi mahasiswa terkait dengan BSM *mobile banking*, ternyata masih banyak mahasiswa/mahasiswi FEBI yang belum menggunakan bank syariah sebagai lembaga intermediasinya, dan kebanyakan

mahasiswa masih menggunakan bank konvensional. Hal ini dikarenakan masih sedikitnya jaringan kantor dari bank syariah dan biaya administrasi yang mahal. Dari hasil pra penelitian dari peneliti yang diperoleh melalui wawancara, ternyata terdapat persepsi yang berbeda-beda dalam pengambilan keputusan menggunakan *mobile banking* antar mahasiswa satu dengan mahasiswa/mahasiswi lainnya. Peneliti mewawancari Noor Faizah, salah satu mahasiswa FEBI IAIN Kudus pengguna BSM *Mobile Banking*, dia berkata bahwa:

“Saya menggunakan *mobile banking* karena terdapat promosi dari pihak Bank Mandiri Syariah yang baik. Saya tertarik menggunakan layanan BSM *mobile banking* dikarenakan adanya saran dari pihak Bank Mandiri Syariah. Selain itu, saya juga merasa aman saat menggunakan *mobile banking*, karena terdapat keamanan ganda yang digunakan dalam BSM *mobile banking*. Tetapi dilihat dari faktor kemudahan, saya rasa tidak berpengaruh terhadap keputusan saya untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan bahwa BSM *mobile banking* agak sulit dalam mengaksesnya karena kadang terjadi masalah jaringan, sehingga saya tidak bisa melakukan transaksi perbankan. Selain itu, di fiturnya juga belum ada fitur terkait dengan tata cara bertransaksi agar kita sebagai nasabah bisa melihat tata caranya terlebih dahulu, sehingga kita tidak mengalami kesulitan saat melakukan transaksi. Bukan hanya itu, saya menggunakan *mobile banking* juga karena untuk memudahkan saya dalam membayar UKT”.

Seperti halnya yang menjadi permasalahan diatas, faktor pertama yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* adalah dengan adanya promosi. Promosi dapat diartikan sebagai kegiatan yang menyampaikan dan menyatakan manfaat produk yang berupa barang/jasa, dengan membujuk atau mempengaruhi *customer* untuk membelinya.<sup>6</sup> Promosi adalah suatu variabel yang sangat penting untuk melakukan pemasaran barang maupun jasa yang dihasilkan

---

<sup>6</sup> Philip Kotler, dkk, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 63.

perusahaan.<sup>7</sup> Dalam hal ini, terdapat beberapa bauran promosi, diantaranya periklanan (*advertising*), penjualan perseorangan (*personal selling*), hubungan masyarakat (*public relation*) dan publisitas, promosi penjualan (*sales promotion*) maupun pemasaran langsung (*direct marketing*). Dengan tidak adanya promosi dalam suatu bisnis, hal ini akan sia-sia atau percuma, karena mati hidupnya suatu bisnis ada di pemasarannya.

Selain promosi, faktor persepsi keamanan juga akan dibahas dalam penelitian ini. Dilihat pada sisi pelanggan, keamanan berarti suatu tindakan dalam melindungi data pribadi dari pelanggan dari tindak kejahatan, seperti penipuan maupun pencurian (*cybercrime*) dalam perbankan sistem *online*. Seperti halnya yang kita lihat, di era yang semakin canggih ini banyak terjadi tindak kejahatan seperti pencurian data pribadi yang nantinya akan menyebabkan kerugian bagi seorang tersebut. Maka dari itu, pihak perbankan harus merahasiakan data pribadi dari seorang nasabah.

Penggunaan *mobile banking* ini juga diidentikkan dengan faktor kemudahan di dalamnya. Banyak mahasiswa yang menganggap bahwa *mobile banking* sangat mudah digunakan dan ada juga yang berkata bahwa *mobile banking* sulit/rumit dalam penggunaannya. Persepsi kemudahan menurut Davis merupakan suatu tingkatan bahwa seseorang percaya kalau Teknologi Informasi bisa diterima dan mudah untuk dipelajari.<sup>8</sup> Dengan adanya faktor tersebut, nantinya akan menjadi pertimbangan bagi para mahasiswa dalam melakukan suatu keputusan penggunaan BSM *mobile banking*.

Sedangkan keputusan penggunaan disini dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi. Dalam artian, keputusan penggunaan adalah suatu keinginan dari seseorang dalam menetapkan suatu keputusan dalam melakukan suatu perilaku. Pengambilan keputusan penggunaan yaitu suatu proses dalam tindakan konsumen yang terdiri dari pengenalan masalah,

---

<sup>7</sup> Ratminto, dkk, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z* (Yogyakarta: UGM Press, 2018), 31.

<sup>8</sup> Widia Permana, dkk, *Layanan Perpustakaan Via Mobile Data* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), 53-54.

pencarian informasi, evaluasi sebelum pembelian, keputusan pembelian dan evaluasi setelah pembelian.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus”**. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel seperti promosi, keamanan dan kemudahan transaksi terhadap keputusan mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *m-banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus. Penelitian ini menggunakan variabel keputusan penggunaan sebagai variabel *dependent*. Sedangkan untuk variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu promosi, keamanan dan kemudahan penggunaan. Disini, penulis akan menguji satu per satu apakah variabel *independent* tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* atau tidak. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner/angket kepada mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017 yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan adanya latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus?
2. Apakah keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus?
3. Apakah kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam

---

<sup>9</sup> James F. Engel dan Gibson, *Perilaku Konsumen Edisi keenam* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2000), 40.



menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi terhadap keputusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keamanan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017 dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah KC Kudus.

### D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, maka akan memberikan manfaat untuk beberapa pihak, baik dalam sisi teoritis maupun dalam sisi praktis. Berikut merupakan manfaatnya:

#### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa digunakan sebagai sumber pembelajaran materi perbankan syariah, khususnya pada materi layanan *mobile banking* di suatu bank syariah. Selain itu, hasil dalam penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan wawasan baru bagi masyarakat terkait perbankan syariah khususnya, masyarakat dapat mengetahui tentang pengaruh promosi, keamanan dan persepsi kemudahan pada keputusan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* di bank syariah.

#### 2. Manfaat Praktis

Berikut ini merupakan beberapa manfaat praktis dari adanya penelitian ini:

- a. Bagi pihak Bank Mandiri Syariah, dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi kritik maupun rekomendasi/saran bagi pihak Bank Mandiri Syariah untuk meningkatkan layanan BSM *mobile banking*-nya.
- b. Bagi Akademisi/Masyarakat, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu informasi yang dapat meningkatkan wawasan masyarakat tentang *mobile banking* bank syariah ataupun sebagai sumber data bagi masyarakat yang membutuhkan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi, pedoman maupun sumber yang relevan dalam melakukan penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meneliti satu atau beberapa yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan BSM *mobile banking* selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisannya dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan, berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab landasan teori, didalamnya menguraikan tentang deskripsi teori terkait dengan promosi, keamanan dan kemudahan, serta keputusan penggunaan *mobile banking* bank syariah yang nantinya akan menjadi pedoman dalam merumuskan hipotesis dan menjadi acuan dalam menganalisis hasil penelitian. Setelah deskripsi teori, dalam bab ini juga menjelaskan penelitian terdahulu, kerangka berfikir peneliti, dan hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab metode penelitian, didalamnya berisi tentang penjelasan dari jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian tersebut.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab hasil dan pembahasan berisi tentang penjelasan hasil penelitian, yaitu terkait dengan gambaran obyek penelitian dan hasil olah data melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyarat dan uji hipotesis. Selain itu, pada bab ini menjelaskan terkait pembahasan penelitian yang dikomparasikan dengan teori dan penelitian terdahulu.

**BAB V PENUTUP**

Dalam bab penutup ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terealisasi. Selain itu, pada bab penutup menjelaskan saran/rekomendasi yang ditujukan penulis kepada semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian tersebut.

