

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat di pasar dalam dan luar negeri. Perusahaan yang ingin berkembang dan memperoleh keunggulan bersaing harus mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Di era persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini, semua perusahaan dituntut untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan dan menerapkan strategi perusahaan. Penggunaan teknologi informasi sebagai strategi perusahaan adalah salah satunya. Karena berdampak pada kehidupan konsumen, khususnya cara hidup dan pola pembelian mereka, teknologi ini berdampak pada operasi pemasaran.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan mempunyai peranan yang sangat penting pada kondisi ekonomi saat ini, karena merupakan inti bisnis, dan keberadaannya diperlukan untuk mendukung kemajuan ekonomi Indonesia. Semakin cepat ekonomi tumbuh dan berkembang, lembaga keuangan menjadi lebih maju. Salah satu sektor yang ikut terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah industri perbankan.<sup>2</sup> Dalam ushul fiqh terdapat kaidah yang berbunyi :

---

<sup>1</sup>Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Edisi kedua), (Yogyakarta : Liberty Offset, 2003 Cetakan ke sebelas), hlm.19

<sup>2</sup>Bastian Amanullah, Skripsi : *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking*, (Semarang : Universitas Diponegoro Semarang, 2014), hlm.20

“ ما لا يتم الواجب الا به فهو واجب ”

Artinya : “sesuatu yang wajib yang tidak sempurna kecuali dengan sarana ini, maka sarana ini menjadi wajib”.<sup>3</sup>

Kegiatan perekonomian saat ini tidak akan lengkap tanpa kehadiran lembaga keuangan perbankan, oleh karena itu lembaga perbankan harus dibentuk dalam hal ini.<sup>4</sup>

Secara umum pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada industri perbankan lebih maju dibandingkan dengan industri lainnya. Banyak hal yang kini dapat dilakukan secara elektronik, seperti melakukan transaksi tidak hanya melalui bank, tetapi juga melalui ATM, internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking, seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang terus berkembang dan seiring dengan kemajuan teknologi saat ini. Hal tersebut dikenal dengan *Elektronic Banking (E-Banking)*.<sup>5</sup>

Karena Indonesia menjadi negara Muslim terbesar dan populasi penduduk terbesar keempat di dunia, perbankan syariah berkembang pesat di negara ini. Bank syariah masih sama seperti bank konvensional, yakni

---

<sup>3</sup>Maharani, D., & Hidayat, T. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Dalam Perspektif Al-Qur'an*. (MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance, 2020), Vol.4, No.(1), hlm.51

<sup>4</sup>Adiwarman Karim. *Bank Islam : Analisis Fiqh dan Keuangan*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004) hlm.8

<sup>5</sup>Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta : ANDI, 2013), hlm.3

bertanggung jawab untuk mengumpulkan uang publik, mengarahkannya kembali ke publik, dan menyediakan layanan perbankan lainnya.<sup>6</sup>

Tindakan melakukan transaksi keuangan online menggunakan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet dikenal sebagai Mobile Banking. Nasabah perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non-keuangan seperti pengelolaan rekening, informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, perubahan PIN, dan permintaan buku cek melalui ponsel mereka.<sup>7</sup>

Di Indonesia, banyak bank baik bank konvensional maupun bank berbasis syariah, menawarkan layanan Mobile Banking dalam operasionalnya sehari-hari, namun nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi secara langsung, meski membutuhkan waktu dan usaha lebih lama. Padahal, berbagai manfaat dan kemudahan diberikan, salah satunya ketika nasabah memanfaatkan layanan Mobile Banking, dengan keunggulan fitur yang ditawarkan, seharusnya layanan Mobile Banking ini bisa meraih kesuksesan dalam waktu yang cukup singkat.<sup>8</sup>

Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan elektronik yaitu Mobile Banking dipengaruhi oleh penalaran berdasarkan informasi dan pengetahuan yang diperoleh. Apabila informasi yang

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Edisi Revisi ke-10), (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.11

<sup>7</sup>Dahlberg, T., Mallat, N., Ondrus, J., & Zmijewska, A. *Past, present and future of mobile payments research: (A literature review. Electronic commerce research and applications*, 2008 ) 7(2), hlm. 165.

<sup>8</sup>Maharsi, Sri dan Fenny, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan : Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Internet Banking di Surabaya*, (Surabaya : Universitas Kristen Petra, 2006), Vol. 8 No.1, hlm.5.

didapat baik, maka perilaku atau sikap para nasabah akan menjadi baik terhadap penilaian suatu produk tersebut. Berdasarkan teori dari Davis (1989) sikap terhadap perilaku merupakan positif atau negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sikap penggunaan adalah sejauh mana seseorang mengevaluasi dan mengaitkan teknologi baru dengan pekerjaannya.<sup>9</sup> Dalam penelitian Widyawati (2018) menyebutkan bahwa sikap merupakan evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai seseorang, perasaan emosional dan kecenderungan, tindakan terhadap beberapa objek atau ide.<sup>10</sup> Hal ini penulis simpulkan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan bahwa sikap penggunaan adalah hal utama yang harus diperhatikan dalam menentukan apakah seseorang mau menggunakan sistem dan aplikasi tersebut atau tidak. Dengan adanya sikap positif dalam penggunaan maka akan membuat nasabah menggunakan teknologi ini sebagai sarana transaksi mereka.

Perkembangan teori *technology acceptance model* (TAM) dalam pengukur sikap penggunaan dalam sistem informasi dapat ditelusuri dari *cognitive behavioral model* yaitu *model theory of reasoned action* (TRA) oleh Fishbein & Ajzen (1975).<sup>11</sup> Perkembangan selanjutnya oleh Venkatesh et al, (1996) dan *theory of planned behavior* (TPB) oleh Ajzen (1991) dalam Sidharta & Sidh (2013) yang kemudian dikembangkan lebih

---

<sup>9</sup>Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. (MISQuarterly, 1989), vol.13, No.(5), hlm.319-339.

<sup>10</sup>Widyawati, Danies M. Moeliono, Nadya N. K. *Customer Attitude Using Mobile Banking Di Indonesia*. (Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, 2018), Jurnal e-Proceeding Management, Vol.5, No.(2), hlm.127

<sup>11</sup>Ajzen, I. *The Theory of Planned Behavior*. (*Organizational Behavior And Human Decision Prosses*, 1991),50, hlm. 179-211.

lanjut oleh Venkatesh & Davis (1996; 2000).<sup>12</sup> Berkaitan dengan penjelasan diatas maka perlu untuk mengetahui perilaku/sikap penggunaan layanan mobile banking dengan menggunakan teori *technology acceptance model* (TAM) yang merupakan teori yang menjelaskan pengaruh sikap individu atas penggunaan mobile banking yang meliputi (1) *perceived ease*, (2) *perceived of use*, (3) *attitude*, dan (4) *intention to use*.

Variabel yang mempengaruhi sikap positif penggunaan mobile banking salah satunya adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Teori Davis (1989) mendefinisikan sebagai sejauh mana seseorang atau individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bermanfaat dan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.<sup>13</sup> Menurut Jogiyanto (2008), Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.<sup>14</sup>

Lalu variabel lain yang mempengaruhi sikap positif penggunaan mobile banking adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat baik atau buruk nya sikap penggunaan, begitu juga pada penggunaan mobile banking. Menurut

---

<sup>12</sup> Venkatesh, V., & Davis, D. *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*. (*Information Systems Research*, 2000), Vol. 46, No.(2), hlm.186–204.

<sup>13</sup>Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. (*MISQuarterly*, 1989), vol.13, No.(5), hlm.319-339.

<sup>14</sup>Jogiyanto. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi kelima. (Yogyakarta: BPFE, 2008), hlm. 111

Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.<sup>15</sup> Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau tidak membutuhkan kerja keras.

Sikap yang positif dalam menggunakan layanan Mobile Banking juga dipengaruhi oleh unsur kepercayaan (*belief*). Model TAM dikembangkan dengan tujuan untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna atas diterimanya sebuah teknologi. Model ini berdasarkan atas kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) yang dimiliki oleh pengguna (*user*), (Davis, 1989).<sup>16</sup> Pavlou dan Gefer dalam Lee (2013) menemukan bahwa kepercayaan konsumen dapat mengurangi resiko yang diterima oleh konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan transaksi dalam penggunaan mobile banking. Hasil penelitian Lee (2013) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap perilaku. Sedangkan kepercayaan akan memiliki pengaruh yang negatif terhadap perilaku saat dimediasi oleh variabel resiko yang diterima.<sup>17</sup>

Penelitian ini berfokus pada nasabah di kalangan mahasiswa yaitu mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang yang sudah tercatat menjadi

---

<sup>15</sup>Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. (MISQuarterly,1989), vol.13, No.(5), hlm.319-339.

<sup>16</sup>Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. (MISQuarterly,1989), vol.13, No.(5), hlm.319-339.

<sup>17</sup> Lee, Ji-Hwan., Chi-Hoon Song. *Effects of Trust And Perceived Risk On User Acceptance Of A New Technology Service*. (Social Behavior and Personality,2013), Vol.41, No.(4).

nasabah di Bank Syari'ah Indonesia (BSI) yang sebelumnya adalah Bank Syari'ah Mandiri KC Palembang khususnya Bank Syari'ah Mandiri kantor PP (Point Payment) UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini dilakukan sebelum Bank Syari'ah Mandiri bergabung dengan beberapa Bank Syari'ah lainnya dan di Marger menjadi Bank Syari'ah Indonesia (BSI). Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 kemudian berjalan hingga tahun 2021, hingga kini Produk Bank Syari'ah Mandiri yaitu Mandiri Syari'ah Mobile telah berubah menjadi BSI Mobile.

Fasilitas mobile banking ini sudah ditawarkan secara terang-terangan kepada sebagian Mahasiswa yang ditemui, namun yang perlu di ketahui apakah seluruh mahasiswa yang tercatat sebagai nasabah itu bisa menerima dengan jelas keterangan baik penggunaan maupun manfaat tentang teknologi ini.

Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sebagai mahasiswa dari salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Palembang tentunya diarahkan untuk menggunakan bank berbasis syari'ah, yang mana ketentuan dan akadnya sudah sesuai dengan syariat islam. Salah satunya, Bank Syari'ah Indonesia KC Palembang Demang yang telah memberikan fasilitas BSI Mobile, kepada seluruh nasabahnya khususnya para mahasiswa UIN Raden Fatah yang manfaatnya tidak hanya untuk mempermudah transaksi seperti transfer, pembayaran online, cek saldo, dan lain-lain dengan kelengkapan fitur mobile banking pada umumnya namun juga memberikan salah satu manfaat yaitu adanya fitur pembayaran

Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui aplikasi tersebut. Mahasiswa bisa membayar UKT langsung melalui mobile banking tanpa harus pergi ke bank. Namun, faktanya tetap hanya sebagian kecil klien yang menggunakan Mobile Banking. Khususnya mahasiswa di UIN Raden Fatah Palembang. Memang sebagai teknologi mutakhir, inovasi layanan Mobile Banking ini harus melalui proses identifikasi kebutuhan. Namun salah satu pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah mengapa masih ada kesenjangan yang begitu besar antara harapan dan kenyataan di lapangan.

Berikut daftar Table perkembangan penggunaan layanan Mandiri Syari'ah Mobile di PP UIN Raden Fatah (Nasabah Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang).

**Table 1.1**  
**Perkembangan penggunaan layanan BSI Mobile**

No.	Bulan	Jenis Tabungan	Saldo Rek. Aktif
1.	Januari 2020	TabBsmWadh	40 pengguna Mobile Banking aktif dari 150 pembukaan rekening
2.	Februari 2020	TabBsmWadh	10 pengguna Mobile Banking aktif dari 100 pembukaan rekening
3.	Maret 2020	TabBsmWadh	4 pengguna Mobile Banking aktif dari 60 pembukaan rekening

Sumber : Laporan Bank Syari'ah Mandiri KC Palembang, Kantor PP (Point Payment) UIN Raden Fatah Palembang melalui wawancara bersama Teller Dodi Dermawan, 2020.

Melalui wawancara bersama dengan salah satu karyawan Bank Syari'ah Mandiri KC Palembang yaitu Dodi Dermawan (Teller Kriya) pada tanggal 10 Desember 2020, diketahui bahwa Mandiri Syari'ah Mobile di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang tidak mengalami perkembangan sama sekali. Berdasarkan Laporan Data yang diperoleh dari Bank Syari'ah Mandiri Kantor PP UIN Raden Fatah Palembang, dimulai pada bulan Januari 2020 terdapat 150 mahasiswa yang tercatat sebagai nasabah pembukaan rekening di Bank Syari'ah Mandiri, namun hanya 40 orang saja yang aktif dalam penggunaan layanan mandiri syari'ah mobile, begitu juga pada bulan-bulan berikutnya. Sampai dengan 6 bulan berturut (September 2020), diperoleh laporan perkembangan penggunaan layanan mandiri syari'ah mobile belum juga mengalami peningkatan. Faktanya, fasilitas ini tidak sepenuhnya digunakan oleh mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang. Para mahasiswa masih menyukai untuk melakukan transaksi secara manual. Pihak bank dalam mempromosikan mobile banking menyebutkan bahwa kecilnya resiko yang akan muncul, tetapi apabila diselidiki lebih lanjut, layanan ini juga mempunyai risiko yang dapat menurunkan minat pengguna layanan mobile banking. Pihak perbankan sendiri perlu untuk mengkaji ulang dan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan ini. Beberapa faktornya

disajikan di dalam penelitian ini yaitu persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan.

Berhubung Layanan Mandiri Syari'ah Mobile dihentikan per tanggal 14 Juni 2021 dan digantikan dengan BSI Mobile, maka penulis memilih responden adalah mahasiswa sebagai nasabah Bank Syari'ah Indonesia pengguna layanan BSI Mobile (eks pengguna layanan Mandiri Syari'ah Mobile).

Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah memberikan suatu produk teknologi yang bermanfaat untuk masyarakat melalui BSI Mobile. Pihak bank meyakini penggunaan platform keuangan digital berguna bagi mereka. Adapun kegunaan yang dirasakan yaitu untuk dapat mempercepat dan membantu pekerjaan operasional agar lebih efektif dan efisien, khususnya dalam proses transaksi perbankan. Manfaatnya agar para nasabah bisa melakukan transaksi dengan cepat dan praktis dan bisa digunakan kapan saja dan dimana saja. Semakin klien percaya bahwa Mobile Banking berguna, semakin sering layanan perbankan ini akan digunakan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur persepsi manfaat para mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang terhadap penggunaan layanan BSI mobile. Variabel persepsi manfaat secara tidak langsung dapat mempengaruhi sikap positif penggunaan layanan mobile banking, dan mahasiswa diharapkan akan lebih sering menggunakan layanan mobile banking sebagai transaksi perbankan non tunai yang lebih fleksibel. Kemudian, variabel kemudahan penggunaan yang merujuk pada

keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan. Oleh karena itu, salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan Bank Syariah Indonesia adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan system layanan BSI Mobile. Serta, Bank Syariah Indonesia sudah berupaya menunjukkan adanya kepercayaan yang diutamakan oleh perusahaan agar nasabah percaya atas manfaat dan kegunaan yang ditawarkan oleh platform layanan BSI Mobile ini, perusahaan mengharapkan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang percaya dengan kegunaan layanan teknologi BSI Mobile, karena melihat keberhasilan bank dan produk-produk perbankan lainnya yang terus berkembang. Maka dari itu variabel kepercayaan juga digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan Penelitian Terdahulu mengenai pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking mendapatkan hasil sebagai berikut :

**Table 1.2**  
**Research Gap Persepsi Manfaat terhadap sikap Positif penggunaan**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Persepsi	Persepsi manfaat	Sakina Maulidiyah

Manfaat terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking	berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	(2017) <sup>18</sup> dan Giga Bawa Laksana (2015) <sup>19</sup>
	Persepsi Manfaat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	Hadi dan Novi, (2015) <sup>20</sup>

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan Sakina Maulidiyah dan Giga Bawa Laksana menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking, sedangkan hasil penelitian Arifah Ayu Nur Aidar, Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi serta Nurul Mukaromah menunjukkan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking.

<sup>18</sup>Maulidiyah, S. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kesesuaian terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya, 2017)*, hlm.71.

<sup>19</sup>Laksana, G. B. *Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko dan persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan mobile banking (studi pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)*.Jurnal Administrasi Bisnis, 26(2). 2015, hlm. 6.

<sup>20</sup>Hadi, S., & Novi, N. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 2015, hlm.65.

Berikut hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking :

**Table 1.3**  
**Research Gap kemudahan penggunaan terhadap sikap positif penggunaan**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking	Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	Fadlan, Abi (2018) <sup>21</sup> dan Reza Ramadhan (2016) <sup>22</sup>
	Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking syari'ah.	Habibi dan Zaky, (2013) <sup>23</sup>

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

Penelitian yang dilakukan Fadlan Abi, Reza Ramadhan, Sakina Maulidiyah dan Giga Bawa Laksana menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan layanan

<sup>21</sup>Fadlan, A. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya). 2018 hlm.87.

<sup>22</sup>Ramadhan, R. *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). 2016, hlm.99.

<sup>23</sup>Zaky, M., Minggu, D., & Sulistiyanto, G. Penerapan PID (Proportional Integral Derivative) Untuk Mengontrol Mode Manual Drone Hexacopter. *JASIEK (Jurnal Aplikasi Sains, Informasi, Elektronika dan Komputer)*, 2(1), 2020, hlm.30.

mobile banking, sedangkan hasil penelitian Arifah Ayu Nur Aidar, Adlifah dan Mia Ulfatun, Adria Yudi Kurniaputra, Mochamad Nurhadi dan Nurul Mukaromah menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking.

Dan berikut hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking :

**Table 1.4**  
**Research Gap kepercayaan terhadap sikap positif penggunaan**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Kepercayaan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	Much Fatkul Anwar (2018) <sup>24</sup> .
	Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan layanan mobile banking.	Mario Ledesman (2018) <sup>25</sup> dan Arifah Ayu Nur Aidar (2018) <sup>26</sup> .

<sup>24</sup>ANWAR, M. F. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Salatiga)* (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA). 2018, hlm.79.

<sup>25</sup>Ledesman, M. *PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung). 2018, hlm.106.

<sup>26</sup>Aidar, A. A., & Saputro, E. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Dosen IAIN Surakarta Pengguna Layanan Mobile Banking)*. 2018, hlm.299.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber,2020

Penelitian yang dilakukan Much Fatkul Anwar menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking, sedangkan hasil penelitian Mario Ledesman dan Arifah Ayu Nur Aidar menunjukkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan layanan mobile banking.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, penelitian ini mencoba untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi sikap positif para nasabah khususnya mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang terhadap layanan BSI mobile berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang mendukung. Oleh karena itu penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile”** (Studi pada Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sebagai Pengguna BSI Mobile)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi Bank Syariah Indonesia dalam pengembangan teknologi elektronik banking khususnya BSI mobile, tingkat penggunaannya belum optimal yang dikarenakan nasabah di lingkungan mahasiswa ini masih cenderung memilih bertransaksi melalui kantor cabang terdekat. Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap sikap positif mahasiswa dalam penggunaan Layanan BSI Mobile?
2. Bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap sikap positif mahasiswa dalam penggunaan Layanan BSI Mobile?
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap sikap positif mahasiswa dalam penggunaan Layanan BSI Mobile?
4. Bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan secara simultan terhadap sikap positif mahasiswa dalam penggunaan Layanan BSI Mobile?

### **C. Batasan Masalah**

Ada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keinginan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang untuk menggunakan layanan BSI Mobile. Penulis mengusulkan batasan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini. Untuk menghindari kesalahan, peneliti memfokuskan pada aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap pandangan positif mahasiswa terhadap penggunaan BSI Mobile, termasuk persepsi manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan.

### **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk memperoleh hasil analisis pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap positif penggunaan layanan BSI mobile.

- 2) Untuk memperoleh hasil analisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap sikap positif penggunaan layanan BSI mobile.
- 3) Untuk memperoleh hasil analisis pengaruh kepercayaan terhadap sikap positif penggunaan layanan BSI mobile.
- 4) Untuk memperoleh hasil analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara simultan terhadap sikap positif penggunaan layanan BSI mobile.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pemahaman pembaca tentang dampak dari faktor-faktor yang dirasakan seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap positif mahasiswa dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Dan dapat digunakan sebagai sumber informasi, khususnya bagi individu yang akan melakukan penelitian sejenis.

### **b. Manfaat Praktis**

Penulis berharap temuan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Bank Syari'ah Indonesia KC Palembang Demang khususnya Kantor kas PP UIN Raden Fatah Palembang dalam mengembangkan inovasi-inovasi baru pada sistem BSI Mobile kedepannya, sehingga nasabah Bank Syari'ah Indonesia baik

masyarakat umum maupun mahasiswa dapat tetap menerima dan menggunakan fasilitas layanan BSI Mobile.

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

Penulisan penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, guna untuk mempermudah dalam memahami isi penelitian secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, peneliti terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab empat ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada per