

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju telah membawa perubahan besar terhadap kehidupan manusia. Dengan pesatnya perkembangan teknologi tersebut mengakibatkan berbagai perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia antara lain aspek pendidikan, budaya, pertahanan dan keamanan serta perekonomian.¹

Didalam dunia ekonomi, teknologi dengan menggunakan perangkat seluler dan internet telah menjadi suatu terobosan layanan yang mendukung perkembangan bisnis, salah satunya di dunia perbankan. Hal tersebut mampu mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi. Konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia.²

Mobile banking merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan

¹<http://jimfeb.ub.ac.id> : diakses 25 Januari 2020 pkl 16.36 WIB

²Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking". Skripsi, (Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,2018), (tidak diterbitkan)

kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Kegunaan *m-banking* antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya. Dalam penggunaannya *m-banking* memerlukan jaringan internet yang stabil dan paket data yang cukup dalam memudahkan akses terhadap aplikasi tersebut.

Menu *transfer* merupakan salah satu layanan *m-banking* dari bank untuk pengiriman dan penerimaan uang baik antar rekening maupun antar bank. Pengiriman uang antar rekening atau antar bank memerlukan rekening dari kedua belah pihak.

Nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi. Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Bank Sumsel Babel Syariah atau yang lebih dikenal dengan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 02 Januari 2006. Unit Usaha Syariah (UUS) mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai *roadmap* pengembangan bisnis syariah. Dengan harapan dapat memberikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan perekonomian daerah dan

nasional dengan pencapaian (*achievement*) optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah.³

Menurut Slameto, minat merupakan rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal maupun aktivitas tanpa ada yang menyuruh.⁴ Minat muncul dari masing-masing individu ketika dihadapkan pada beberapa pilihan akan benda, aktivitas atau hal tertentu untuk kemudian menentukan satu sebagai pilihannya.

Transaksi menggunakan *m-banking* pada menu *transfer* tentunya tak luput dari beberapa permasalahan, misalnya adanya ketakutan jika tertipu, biaya yang besar, ataupun permasalahan yang lainnya. Berbagai permasalahan tersebut dapat menimbulkan sikap ketidakpercayaan nasabah terhadap produk *m-banking*. Dengan demikian, masalah kepercayaan penting dalam menjaga keberlangsungan transaksi. Nasabah yang belum berfikir modern, akan mengurungkan minatnya untuk menggunakan *m-banking* khususnya pada menu *transfer*. Adanya anggapan bahwa dengan menggunakan layanan tersebut akan membutuhkan biaya, rumit serta mudah tertipu. Sehingga nasabah memilih untuk antri di bank daripada memanfaatkan layanan *m-banking*.

Hal tersebut dapat terjadi karena sebagian nasabah belum memiliki rasa kepercayaan pada sistem atau jaminan keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh perbankan pada layanan menu *transfer m-banking*. Sedangkan sebagian nasabah yang memiliki rasa kepercayaan terhadap bank yang meluncurkan layanan *transfer* tersebut tidak akan khawatir, sehingga nasabah akan berpikir

³ <https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami> (diakses 1 Mei 2020)

⁴ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015, hlm. 77

lebih sedikit risiko yang akan ditimbulkan dari layanan tersebut keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh perbankan pada layanan *transfer m-banking*.

Menurut Suryani, Risiko yang dipersepsikan (*perceived risk*) didefinisikan sebagai ketidakpastian yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak mampu melihat kemungkinan yang akan terjadi akibat keputusan pembelian yang dilakukan. Sebelum menggunakan suatu teknologi seseorang tentu akan mempertimbangkan risiko dari penggunaan tersebut.⁵

Menurut Luarn dan Lin, Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas, *benevolence*, *competency* dan *predictability*.⁶ Sedangkan sebagian nasabah yang memiliki rasa kepercayaan terhadap bank yang meluncurkan layanan *menu transfer m-banking* tersebut tidak akan khawatir dalam menggunakan layanan tersebut, sehingga mereka berpikir akan lebih sedikit risiko yang akan ditimbulkan dari layanan tersebut.

Menurut Mathieson kemudahan penggunaan adalah kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari upaya. Jadi, apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya. Jika tidak maka sebaliknya orang tersebut tidak akan menggunakannya dan tidak akan menimbulkan rasa minat untuk menggunakannya.⁷

⁵Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013. hlm. 86

⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2008. hlm. 147

⁷Mathieson, K. "Predicting User Intentions Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior," *Information System Research* (2:3), 1991, hlm. 173

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang merupakan satu-satunya universitas islam negeri dan memiliki 8 (delapan) fakultas, yaitu; Syariah dan Hukum, Tarbiyah dan Keguruan, Ushuluddin dan Pemikiran Islam, Adab dan Humaniora, Dakwah dan Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis Islam, Ilmu Sosial dan Politik, dan Sains dan Teknologi, serta Program Pasca Sarjana.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, mahasiswa adalah mereka yang sedang belajar di perguruan tinggi.⁸ Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip saling melengkapi.⁹

Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Raden Fatah, sejak tahun 2017 hingga saat ini telah menerapkan sistem aktivasi otomatis layanan *m-banking* terhadap seluruh mahasiswa UIN yang melakukan pembukaan rekening dan sekaligus berfungsi sebagai Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk meneliti lebih lanjut terhadap penggunaan layanan menu *m-banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah. Hal ini dikarenakan mahasiswa S1 Perbankan Syariah merupakan mahasiswa yang senantiasa berhubungan dengan dunia perekonomian khususnya perbankan

⁸ Poerwadarminta, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Edisi Kelima, Jakarta: BalaiPustaka,2008. hlm. 375

⁹ Eprints.uny.ac.id :diakses 27 Januari 2020. Pkl 13.00 WIB

dibandingkan dengan mahasiswa jurusan lainnya. Diharapkan sebagai mahasiswa perbankan mampu menguasai perkembangan dunia perbankan khususnya dalam layanan menu *transfer m-banking*. Selain itu juga selaras dengan Visi dan Misi dari jurusan S1 Perbankan Syariah, yaitu memiliki visi menghasilkan tenaga kerja professional yang berkualitas dan mampu memenuhi tuntutan pasar global, serta Misi mengembangkan potensi keilmuan di bidang Ekonomi Islam serta mengaplikasikannya secara kritis, objektif, terbuka, jujur dan berakhlak mulia.

Kehadiran menu *transfer m-banking* telah mendorong minat para mahasiswa S1 Perbankan Syariah dalam menggunakannya, seperti: melakukan layanan *transfer* uang melalui antar rekening, maupun antar bank, dan membeli buku-buku yang berkaitan dengan materi perkuliahan di toko buku online. Dengan kata lain, penggunaan layanan menu *transfer m-banking* memberikan kemudahan dalam aktivitas mahasiswa serta efektivitas dan efisiensi waktu.

Dengan perkembangan teknologi saat ini memungkinkan banyaknya kejahatan *online* atau *cyber crime* yang akan membuat kepercayaan pengguna *m-banking* berkurang. Selain itu juga dipengaruhi oleh kurangnya informasi mengenai layanan menu *transfer m-banking* tersebut.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking*, menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian yang dilakukan satu peneliti kadang tidak konsisten dengan penelitian serupa yang dilakukan peneliti lainnya. Hal ini dapat terjadi dimungkinkan karena perbedaan sampel, waktu penelitian, dan populasi yang diteliti, seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Research Gap

Variabel	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (X1 terhadap Y)	Penelitian tentang persepsi risiko yang menjelaskan bahwa persepsi ini mempunyai dampak positif terhadap sikap diterimanya <i>m-banking</i> . Achmad Syafi'i dan Grace Widijoko (2015)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan <i>m-banking</i> . Restu Gurinting (2012).
Manfaat terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (X2 terhadap Y)	Hasil Penelitian Ini Selaras Dengan Penelitian Dari Mario Ledesman (2018) dengan judul "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)". Menyatakan hasil dalam penelitiannya bahwa Manfaat mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan <i>m-banking</i> .	Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> menunjukkan bahwa Manfaat tidak berpengaruh terhadap minat digunakannya layanan <i>mobile banking</i> . Samsul Hadi Dan Novi (2014)

Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (X3 terhadap Y)	Penelitian tentang persepsi kemudahan yang menjelaskan bahwa persepsi ini mempunyai dampak positif terhadap sikap diterimanya <i>mobile banking</i> . Al-Somali et al. (2018)	Hasil penelitian menyebutkan bahwa tidak adanya pengaruh yang diberikan oleh persepsi kemudahan terhadap minat untuk dilakukan <i>m-banking</i> . Noor dan Pearson (2017)
Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (X4 terhadap Y)	Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Mutu <i>M-Banking</i> Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara <i>Online</i> (Studi Kasus Pada Nasabah BNI Semarang) dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Minat. Totok Tri Setyanto (2011)	Minat Individu Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> : Pendekatan <i>Modified Theory Of Planned Behavior</i> (Subjek Penelitian Pada Karyawan Dengan Posisi <i>Middle Up</i> Di Universitas Brawijaya Malang) dari hasil penelitian tersebut kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat digunakannya layanan <i>m-banking</i> . Restu Guriting (2012)

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan *m-banking* dengan judul “**Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Terhadap**

Minat Menggunakan Layanan Menu Transfer M-Banking Bank Sumsel Babel Syariah Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* Bank Sumsel Babel Syariah pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* Bank Sumsel Babel Syariah pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* Bank Sumsel Babel Syariah pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah?
4. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* Bank Sumsel Babel Syariah pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah?
5. Apakah persepsi risiko, manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* Bank Sumsel Babel Syariah pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah?

C. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian mengenai pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan menu *transfer m-banking* memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah.
2. Mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah
4. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah
5. Mengetahui pengaruh persepsi risiko, manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, terutama bagi penulis, bagi mahasiswa UIN Raden FatahPalembang serta bagi pihak bank.

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Untuk mengasah kemampuan pada bidang penelitian, dan lebih mengetahui tentang persepsi risiko, manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan menu *transfer m-banking* yang berkembang saat ini.
- b. Untuk meningkatkan dan memperluas serta mengembangkan pemahaman keilmuan peneliti.

2. Bagi Mahasiswa UIN Raden Fatah

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah persepsi risiko, kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan menu *transfer m-banking*
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk melakukan penelitian di masa akan datang.

3. Manfaat Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat membantu sektor bisnis perbankan untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan layanan menu *transfer m-banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini berisikan secara singkat isi yang terkandung dalam setiap bab penulisan. Penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan kerangka berfikir, penelitian terdahulu. Arti penting pada bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan kerangka yang membangun teori guna dilakukannya penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional, variabel-variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian dengan data yang telah dikumpulkan melalui metode serta tahapan yang diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan akhir dari hasil penelitian.