

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini dirasa sangat cepat dan pesat. Pada era globalisasi peran teknologi sangat mendominasi pada seluruh aktivitas manusia. Peran teknologi saat ini mampu membantu untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Dimana perkembangan teknologi mampu membantu pada berbagai sektor kebutuhan manusia.

Hal ini dapat dilihat dari kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang telah mempengaruhi berbagai sektor. Mulai dari sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan, keamanan, pendidikan, dan berbagai sistem yang dibuat untuk mempermudah aktivitas manusia dengan bantuan teknologi.

Dengan berbagai aktivitas perekonomian yang dilakukan dibutuhkan kegiatan transaksi untuk terus membantu menjalankan roda perekonomian. Dalam hal ini perlu kemudahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan transaksi perekonomian.

Kegiatan transaksi juga telah di atur dalam kitab suci Al-Qur'an dalam surat Luqman : 34 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ ۖ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ ۖ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ ۖ قُلْ وَمَا تَدْرِي

نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا ۖ قُلْ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ ۖ قُلْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ { ٣٤ }

“Sesungguhnya hanya disisi Allah ilmu tentang hari kiamat; dan Dia yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakan besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Mengetahui”.²

Salah satu bentuk teknologi yang berkembang adalah jaringan internet. Perkembangan internet dapat dirasakan oleh seluruh manusia di penjuru dunia. Peran internet telah memberikan dampak yang besar terhadap kebutuhan pokok manusia pada era digitalisasi. Dimana semua manusia dituntut untuk mampu melakukan beberapa aktivitas dalam satu waktu. Sehingga, internet mampu membantu sebagian besar aktifitas manusia dalam kegiatan sehari-hari.

Salah satu sektor yang memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan jaringan internet adalah sektor perbankan. Dengan melihat perkembangan arus digitalisasi, maka perbankan ikut memanfaatkan dengan menjadikan perkembangan jaringan internet sebagai salah satu bentuk pelayanan terhadap nasabahnya.

Jaringan internet pada perkembangan sistem perbankan terdiri dari bentuk pelayanan antara lain, sistem pembayaran, investasi, kliring dan beberapa transaksi lain dengan tujuan mempermudah kegiatan perekonomian. Salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak digunakan oleh nasabah adalah sistem pembayaran.

²Departemen Agama RI, *AL-QUR'AN DAN TERJEMAH special for women*, (Bandung : PT. SYGMA EXAMEDIA ARKANLEEMA)hlm.414

Sistem pembayaran merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menunjang perkembangan perekonomian dan stabilitas sistem keuangan di setiap negara didunia. Sistem pembayaran adalah suatu set dari instrumen, prosedur, penyelenggara dan ketentuan untuk melakukan transfer dana antarpartisipasi.³

Dengan berbagai upaya perbankan untuk memenuhi standar pelayanan kepada nasabahnya maka, pelayanan harus mampu menyesuaikan dengan bentuk mobilitas konsumennya. Sehingga pelayanan yang diberikan mampu mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perekonomian.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi. Sektor perbankan menginovasikan jaringan internet sebagai salah satu sarana pelayanan transaksi yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Salah satu produk pelayanan transaksi yang telah dibuat adalah *mobile banking* .

mobile banking merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan untuk meningkatkan pelayanannya. *mobile banking* pada umumnya disebut *M-Banking* yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti telepon seluler.

Perkembangan *mobile banking* pada empat tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah penggunaan *e-banking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan

³Iskandar Simorangkir, *Pengantar Kebanksentralan : Teori dan Praktik di Indonesia*,(Jakarta : Rajawali Pers, 2014)hlm.540

internet banking) meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 404,5 juta transaksi pada tahun 2016. (sumber : Deputi Komisioner Pengawasan Terintegrasi OJK, Agus E Siregar)

M-Banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.⁴ Pelayanan internet diberikan untuk membantu nasabah dalam kemudahan bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Mulai dari mahasiswa, pengusaha, pegawai, dan semua kalangan diberbagai usia dan jenis pekerjaan dapat memanfaatkan inovasi yang dilakukan oleh perbankan. Perbankan terus berupaya meningkatkan layanan dengan memperbaiki sistem maupun aplikasi. Aplikasi dibuat semudah mungkin dalam bentuk pelayanan yang mudah seperti pelayanan transaksi cek rekening tabungan, transfer, investasi, pembelian, dan pembayaran kebutuhan kehidupan sehari-hari.

Pelayanan yang baik merupakan bagian yang integral dari kualitas produk yang baik. Produk berkualitas lebih tinggi cenderung mempunyai tingkatan layanan yang lebih tinggi. Para konsumen biasanya menyalahkan kualitas produk melalui layanan yang berkaitan dengan produk tersebut.⁵

Pelayanan yang terus diinovasikan oleh perbankan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, persepsi, dan risiko di masa depan. Penggunaan kegiatan transaksi melalui *smartphone* telah banyak digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat.

⁴Agus Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005).hlm 83

⁵Tony Wijaya, *Manajemen kualitas Jasa*, (Jakarta Barat : PT Indeks,2011)hlm.22

Aspek ini menjadi pertimbangan terbesar untuk menciptakan sistem pembayaran dengan memanfaatkan perkembangan internet agar setiap transaksi bisa dilakukan dengan mudah. Kemudahan ini terus diharapkan oleh setiap nasabah dengan tingkat pelayanan yang baik, serta mampu menjadikan aplikasi ini sebagai kebutuhan utama untuk melakukan setiap kegiatan transaksi.

Aspek kedua yang menjadi pertimbangan pada pelayanan perbankan adalah persepsi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Pertimbangan persepsi setiap nasabah mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran dimasa depan. Semakin banyak nasabah menggunakan sistem pembayaran dengan menggunakan aplikasi maka perkembangan sistem pembayaran dengan akses jaringan internet akan semakin baik.

Persepsi setiap nasabah akan mengindikasikan kepercayaan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin orang percaya bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan, maka semakin meningkat keinginan seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Aplikasi yang dibuat untuk mudah dikuasai akan berimplikasi pada perilaku seseorang dalam menggunakan *mobile banking*.

Indikasi pada persepsi juga terdapat pada aspek kegunaan atau manfaat dari penggunaan *mobile banking*. Sehingga semakin banyak manfaat yang didapatkan maka semakin meningkat keinginan seseorang untuk menggunakan *mobile banking*.

Faktor persepsi akan memberikan pengaruh besar baik pada pelayanan, tingkat perkembangan aplikasi maupun hingga perkembangan perbankan. Faktor ini mempengaruhi loyalitas nasabah untuk meningkatkan kepercayaannya pada lembaga perbankan.

Aplikasi ini merupakan perkembangan jangka panjang yang akan terus dikembangkan. Sejalan dengan perkembangan tersebut risiko merupakan hal yang menjadi pertimbangan pihak perbankan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi.⁶

Risiko yang akan terus dihadapi kedepannya telah diupayakan pihak perbankan untuk diminimalisir di awal. Sehingga semua yang telah di rencanakan di awal yang pasti mengandung risiko telah di rencanakan pula untuk mengatasi risiko yang tak terduga.

Jadi apapun yang akan terjadi dimasa depan baik pada nasabah, pelayanan, maupun perbankan yang tidak kita ketahui dapat diatasi dengan antisipasi yang dilakukan di awal. Sehingga antisipasi yang dilakukan dengan memberikan beberapa tindakan alternatif untuk menghadapi ketidakpastian tersebut.

⁶Herman Darmawi , *Manajemen Risiko*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013)hlm. 17

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat dan risiko yang didapatkan dari penggunaan layanan sistem perbankan pada aplikasi *mobile banking*. Dalam perkembangan dunia digitalisasi yang semakin pesat.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung ?
2. Apakah Persepsi berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung ?
3. Apakah Risiko berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking* oleh Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung dalam Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking*
2. Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi terhadap Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung dalam Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking*
3. Untuk mengetahui Pengaruh Risiko terhadap Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung dalam Penggunaan Sistem Pembayaran *mobile banking*

D. Batasan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah membahas masalah yang ada dalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar dari jalur pada pembahasan ini maka dibutuhkan batasan masalah dalam penelitian kali ini. Batasan masalah dalam penelitian ini terdiri dari perkembangan mahasiswa IAIN Tulungagung

di berbagai jurusan pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam penggunaan sistem pembayaran *mobile banking* dengan variabel antara lain, kualitas layanan, persepsi, dan risiko.

E. Manfaat Penelitian

Dari uraian pembahasan permasalahan diatas diharapkan nantinya dapat bermanfaat :

1. Secara teoritis

Secara teoritis kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya akan menimbulkan persepsi atau tanggapan oleh nasabah untuk memutuskan apakah menggunakan atau tidak pada produk layanan yang diberikan sehingga menimbulkan risiko saat nasabah memutuskan untuk menggunakan layanan produk yang ditawarkan. Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi produk sistem pembayaran *mobile banking*.

2. Secara praktis

Secara praktis ada beberapa tujuan dari penelitian ini antara lain :

a. Pihak akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dan melengkapi khazanah keilmuan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Memberikan kontribusi pengetahuan yang bisa dijadikan literature tambahan dalam sistem pembayaran.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan dalam bidang ekonomi dan bisnis syariah di IAIN Tulungagung, utamanya untuk mengetahui perkembangan sistem pembayaran dengan aplikasi *Mobile banking* yang memiliki pengaruh besar dalam perkembangan perbankan syariah.

b. Pihak mahasiswa

Penelitian ini diharapkan memberikan edukasi kepada mahasiswa dalam perkembangan teknologi pada sistem pembayaran. Dimana dunia perbankan telah mengembangkan sistem pembayaran dengan menggunakan bantuan alat komunikasi. Bantuan perkembangan tersebut telah diciptakannya aplikasi sistem pembayaran yang disebut *mobile banking*. Aplikasi ini diharapkan mampu membantu sistem pembayaran pada nasabah dengan efektif dan efisien.

c. Pihak peneliti lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat menambah informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah terdiri dari penegasan konseptual dan operasional. Penegasan konseptual definisi yang diambil dari pendapat/teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti. Sedangkan definisi operasional adalah

definisi yang disandarkan pada sifat-sifat yang didefinisikan serta dapat diamati.

1. Penegasan Konseptual

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah pelayanan jasa yang diperlukan pendekatan yang komprehensif, karena jasa memiliki karakteristik cukup kompleks dibanding produk yang berwujud. Jasa padat modal, investasi dibidang jasa yang berkualitas dan memiliki *value* dari pengguna jasa, saat ini dibutuhkan modal yang sangat besar disamping padat karya (memerlukan tenaga SDM) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun skill yang spesifik.⁷

b. Persepsi

Persepsi merupakan tindakan konsumen untuk selalu mempertimbangkan sejauh mana menerima nilai dari uang yang dikeluarkan dalam memutuskan apakah akan kembali ke penyedia layanan atau tidak.⁸

c. Risiko

Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tak diinginkan, atau tidak terduga. Dengan kata lain “kemungkinan” itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian. Ketidakpastian itu merupakan kondisi yang

⁷Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2017)hlm.73

⁸Robertson Park J.,*Modelling The Im Pact of Airline Services Quality and Marketing Variables on Passengers Future Behavioural Interntions*, 2009

menyebabkan tumbuhnya risiko. Dan jika kita kaji lebih lanjut “kondisi yang tidak pasti” itu timbul karena berbagai sebab.⁹

d. Keputusan pembelian

Keputusan pembelian merupakan tahapan dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar melakukan pembelian. Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.¹⁰

e. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan kerja yang teratur dari berbagai bagian dalam rangka perpindahan nilai di antara dua belah pihak yang melakukan transaksi.¹¹

f. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*.¹²

2. Penegasan Operasional

Penelitian tentang pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Risiko terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

⁹Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013)hlm. 21

¹⁰Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rajawali Press, 2004)hlm, 141

¹¹Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran : Strategi di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013)hlm. 70

¹²Agus Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2005).hlm 83

IAIN Tulungagung yang digunakan untuk melihat perkembangan transaksi pada produk *mobile banking* . Pengaruh faktor tersebut diharapkan mampu menjadi tolak ukur perkembangan produk perbankan pada sistem pembayaran melalui akses internet. Sehingga *Mobile banking* sangat berpeluang besar menjadi salah satu transaksi yang berkembang pesat di Indonesia.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, prakata daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama terdiri dari enam bab, antara lain :

BAB I Pendahuluan terdiri dari : (a) Latar Belakang Masalah, (b) Rumusan Masalah, (c) Tujuan Penelitian, (d) Batasan Masalah, (e) Manfaat Penelitian, (f) Penegasan Istilah, dan (g) Sistematika Penulisan.

BAB II Kajian Pustaka terdiri dari : (a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (b) Kajian Fokus Kedua dan Seterusnya, (c) Hasil Penelitian Terdahulu, (d) data dan Sumber Data, (e) Teknik Pengumpulan data, (f) Teknik Analisis Data, (g)

Pengecekan Keabsahan Temuan, dan (h) Tahap-Tahap Penelitian.

BAB III Metode Penelitian terdiri dari : (a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, (b) Lokasi Penelitian, (c) Kehadiran Peneliti, (d) data dan Sumber Data, (e) Teknik Pengumpulan data, (f) Teknik Analisis data, (g) Pengecekan Keabsahan Temuan, dan (h) Tahap-tahap Penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian terdiri dari : (a) Paparan Data, dan (b) Temuan Penelitian.

BAB V Pembahasan terdiri dari mengenai analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI Penutup terdiri dari : (a) Kesimpulan, (b) Saran dan Rekomendasi.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Tulisan, dan Daftar Riwayat Hidup.