

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari tahun ke tahun, perkembangan teknologi memang sangat cepat. Begitupun juga yang terjadi di Indonesia. Hal ini terjadi karena teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan manusia di segala aspek dan memberikan kemudahan bagi masyarakat pada zaman yang modern ini. Sektor yang mengalami perubahan akibat adanya perkembangan teknologi antara lain adalah pendidikan, perekonomian, sosial maupun budaya. Di dalam dunia bisnis juga tidak terlepas dari adanya pengaruh informasi ini, bukti nyata adanya pengaruh tersebut adalah adanya *e-business* yang pada saat ini berkembang pesat.

E-business merupakan seluruh penggunaan teknologi informasi yang canggih, terutama untuk pembuatan jaringan dan teknologi komunikasi, serta dapat digunakan sebagai cara suatu organisasi untuk meningkatkan semua proses bisnisnya.

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan penyelesaian suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia, salah satunya perkembangan internet. Perkembangan internet seolah-olah tidak bisa dipisahkan dalam menunjang aktivitas masyarakat sehari-hari. Banyak kegiatan masyarakat saat ini yang memerlukan koneksi internet, pasar global pun terbuka bagi siapa saja tanpa mempermasalahkan jarak dan waktu.

Dalam dunia perbankan juga mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat, misalnya saja *Internet Banking* atau yang dikenal dengan *e-banking* adalah salah satu jasa perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui jaringan internet dengan *website* milik bank. *Internet banking* merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh pihak perbankan untuk bersaing. Peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dan semakin banyaknya pengguna internet di masyarakat, memungkinkan pihak perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran.

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas jasa disebut dengan *fee based income*.

Untuk dapat maju dan berkembang dengan pesat masing-masing industri perbankan harus memiliki keunggulan antara lain dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik tersebut dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak konsumen (nasabah) yang tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah yang

pada khususnya mahasiswa terhadap perusahaan dan niat untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan yang bersangkutan.

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

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah atau situasi yang memiliki keterkaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.

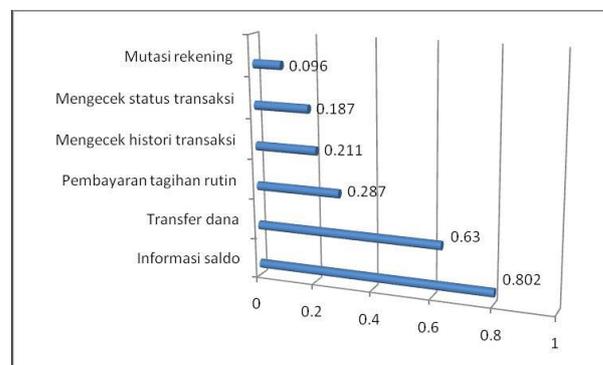
Dengan adanya layanan internet banking ini semakin menambah minat mahasiswa untuk menggunakannya. Internet banking dibutuhkan mahasiswa karena memiliki banyak manfaat dan kemudahan penggunaan. Manfaat *internet banking* antara lain mempermudah melakukan transaksi seperti transfer, pembelian pulsa, pembayaran e-commerce, pembayaran tagihan rutin bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit dan lain sebagainya. Dengan banyaknya manfaat akan menambah minat nasabah khususnya pada mahasiswa untuk menggunakan *internet banking*. Selain

dari manfaatnya, minat menggunakan mobile banking dapat muncul dari kemudahan penggunaannya. Kemudahan penggunaan *internet banking* dapat dilihat dari efisiensi waktu dan tenaga. Risiko dari *internet banking* diantaranya rawan terjadi penipuan, terjadi pembobolan rekening melalui internet, teresksposnya data pribadi. Dari beberapa risiko tersebut akan mempengaruhi tingginya minat pengguna *internet banking*.

Dilihat dari adanya manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko yang terdapat pada layanan *internet banking* ini maka akan mempengaruhi nasabah khususnya mahasiswa dalam menggunakan layanan *internet banking*. Mahasiswa berminat menggunakan *internet banking* untuk melakukan transaksi perbankan karena menghemat waktu dan tenaga. Selain itu *internet banking* dapat digunakan dimana saja asalkan terdapat jaringan internet yang memadai.

Berikut adalah data pengguna internet saat menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1
Transaksi pengguna internet saat menggunakan
internet banking



Sumber : www.Apjii.2017.or.id

Pada grafik 1.1 diatas menjelaskan bahwasanya transaksi yang sering dilakukan pengguna internet saat menggunakan *internet banking* adalah informasi saldo, transfer dana, pembayaran tagihan rutin, mengecek histori transaksi, mengecek status transaksi dan mutasi rekening. Dapat dilihat bahwa pengguna internet menggunakan *internet banking* paling banyak adalah untuk melihat informasi saldo yaitu sebesar 0,802 atau 80,2%, setelah itu transfer dana yaitu sebesar 0,63 atau 63,0%, pembayaran tagihan rutina sebesar 0,287 atau 28,7%, mengecek histori transaksi sebesar 0,211 atau 21,1%, mengecek status transaksi sebesar 0,187 atau 18,7% dan mutasi rekening sebesar 0,096 atau 9,6%.

Layanan *internet banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi perbankan. Selama ada dukungan jaringan internet yang baik nasabah bisa mendapatkan informasi dari bank dengan cepat hanya dengan membuka situs bank tersebut sehingga banyak informasi yang akan diperoleh.

Kenyataannya, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam masih banyak yang belum menggunakan layanan *internet banking*. Pada penelitian ini peneliti memilih sampel mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada khususnya jurusan Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan Manajemen Zakat Dan Wakaf. Mahasiswa Perbankan Syariah yang menggunakan *internet banking* sejumlah 59 mahasiswa, jurusan Ekonomi syariah yang menggunakan *internet banking* sejumlah 16 mahasiswa, jurusan Akuntansi

Syariah yang menggunakan *internet banking* sejumlah 13 mahasiswa, jurusan Manajemen Bisnis Syariah yang menggunakan *internet banking* sejumlah 7 mahasiswa dan jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf yang menggunakan *internet banking* sejumlah 5 mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Bank Umum Syariah”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan adalah sebagian mahasiswa yang masih ragu menggunakan *internet banking* karena tingkat keamanannya kurang terjamin dengan adanya beberapa kasus yang terjadi seperti pencurian uang lewat *internet banking*. Selain itu sebagian besar mahasiswa beranggapan bahwa *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit yang dapat mengakibatkan kerugian ketika tidak menguasai cara dalam melakukan transaksi melalui layanan *internet banking*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun rumusan yang akan dijadikan sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah?
3. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah?
4. Apakah manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh manfaat terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah.

3. Untuk menguji pengaruh risiko terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah.
4. Untuk menguji pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Umum Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Secara Teoritis

Bagi akademisi, memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca serta menambah literatur keilmuan tentang pengaruh minat penggunaan *internet banking*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi praktisi, laporan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran Bank Umum Syariah dengan upaya memaksimalkan layanan *internet banking* agar kedepannya semakin baik dan diminati oleh seluruh nasabah.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan penulis kaji hanya memfokuskan penelitian dilihat dari faktor psikologis nasabah, yaitu minat mahasiswa menggunakan internet banking. Penelitian ini mengacu kepada keempat variabel yaitu tentang manfaat, kemudahan penggunaan, risiko serta minat penggunaan internet banking sebagai variabel dependen. Selain empat variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Selanjutnya responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Selanjutnya untuk menghindari terjadinya kesalah pemahaman dalam menafsirkan istilah-istilah dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dalam Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Umum Syariah”. Maka perlu ditegaskan beberapa istilah sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

- a. Manfaat merupakan faedah atau sesuatu yang didapatkan apabila melakukan suatu kegiatan.
- b. Kemudahan penggunaan adaah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.²

² Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi, 2007), hal 115

- c. Risiko menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.³
- d. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.⁴

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung Dalam Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Umum Syariah.

Baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun secara simultan (bersama-sama) Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Umum Syariah.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam tulisan ini, maka dibuat sistematika pembahasan yang memuat 6 (enam). Adapun sistematika pembahasan pada skripsi ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini

³³³ Peppers, Don and Marta Roger, *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*, (New Jersey: Jhon Wiley & Sons, Inc. 2004), hal. 225

⁴ Slamet, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010) cet. 5. Hal. 180

membahas beberapa unsur yang terdiri dari : a) latar belakang masalah, b) identifikasi masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) ruang lingkup dan keterbatasan masalah, g) penegasan istilah dan h) sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dan variabel-variabel penelitian. Dalam bab ini terdiri dari : a) kajian teoritis, b) penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual, d) hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari : a) rncangan penelitian, b) variabel penelitian, c) populasi, sampel dan sampling, d) instumen penelitian, e) sumber data, f) teknik pengumpulan data, g) teknik analisis data.

1BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari : a) gambaran umum objek penelitian, b) karakteristik responden, c) deskripsi variabel, d) analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.