

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat umum. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.<sup>2</sup> Bank adalah perusahaan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dan mengelola uang. Dalam pengoperasiannya, bank dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang dalam pengoperasiannya menerapkan prinsip bebas nilai. Bank syariah sendiri merupakan bank yang dalam pengoperasiannya menerapkan prinsip-prinsip islam. Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media, 2018), hal. 1

<sup>3</sup> Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat 7

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Perbankan Syariah, Januari 2021**

Kelompok Bank	Jumlah Bank	Jumlah Kantor	Aset (triliun rupiah)	Pembiayaan Yang Diberikan (triliun rupiah)	Dana Pihak Ketiga (triliun rupiah)
Bank Umum Syariah	14	2035	395,37	246,08	321,29
Unit Usaha Syariah	20	351	190,56	136,67	142,17
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	163	627	14,95	10,65	9,84
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>3013</b>	<b>600,88</b>	<b>394,4</b>	<b>473,3</b>

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, Januari 2021<sup>4</sup>

Berdasarkan data Tabel 1.1, diperoleh bahwa perkembangan perbankan syariah mendapatkan tanggapan yang baik dari masyarakat umum dengan mulai berkembangnya bank syariah. Pertumbuhan perbankan syariah mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 perkembangan perbankan syariah tercatat sebesar 6,51% dan pada awal tahun 2021 meningkat 0,04% menjadi 6,55%.<sup>5</sup> Dapat dilihat dari banyaknya kantor cabang bank syariah di daerah-daerah dan

<sup>4</sup> Statistik Perbankan Syariah – Januari 2021 diakses di <https://www.ojk.go.id> pada hari Sabtu, 11 September 2021 pukul 18.47 WIB

<sup>5</sup> Shelma Rachmahyanti, “OJK: Perbankan Syariah Indonesia Tumbuh Positif di Tengah Pandemi.” <https://www.idxchannel.com/economics/ojk-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi> diakses pada hari Kamis, 9 September 2021 pukul 20.08 WIB

aset perbankan syariah yang berkembang secara relevan, pada Januari 2021 tercatat 197 bank yang sudah ada dengan total 3031 kantor.

Dalam pemenuhan kebutuhan nasabah dan meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah, maka dalam pelayanannya bank berupaya untuk memaksimalkan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Pada saat ini, perkembangan teknologi yang sangat pesat mendorong perbankan untuk melakukan perubahan dalam peningkatan kualitas layanan. Perbankan digital menjadi solusi dalam pemenuhan peningkatan kualitas pelayanan nasabah, karena pada saat ini perkembangan teknologi sudah sangat pesat. Dalam melakukan layanan perbankan digital diharapkan para nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui layanan yang telah dikembangkan. Kemudahan akses di era modern ini dapat membantu para nasabah dalam bertransaksi dalam waktu singkat, mudah, dan sesuai kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri dengan memperhatikan aspek keamanannya.

Transformasi digital dipandang sebagai terobosan baru dalam berbisnis. Digitalisasi dalam produk perbankan syariah memberikan manfaat sebagai investasi jangka panjang dan berkesempatan dalam pengurangan biaya operasional. Transformasi ini bukan hanya mendigitalisasi produk perbankan yang sudah ada, namun juga menjadi solusi digital dan merubah pola pikir masyarakat terhadap kebutuhan pada

masa kini.<sup>6</sup> Pada bank-bank di Indonesia baik konvensional maupun syariah termuat produk-produk yang mengarah pada era modern, yaitu produk yang memakai fitur digital. Seperti *internet banking*, *SMS banking*, *phone banking* dan *mobile banking*, fitur-fitur tersebut dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Dalam bertransaksi menggunakan fitur digital, banyak nasabah yang tertarik dan beralih menggunakan fitur *mobile banking* dengan memprosesnya melalui bank teller. *Mobile banking* merupakan aplikasi yang dapat diunduh pengguna sistem Android di *Google Play Store*, sistem *iOS* di *App Store*, dan pengguna *Blackberry* di *App World* secara gratis. Bentuk digitalisasi produk pada sektor perbankan ini sudah hampir mencapai target, hingga saat ini pengguna *mobile banking* mencapai 71% pengguna.<sup>7</sup> *Mobile banking* memberikan banyak manfaat baik bagi pihak perbankan maupun nasabah. Bagi pihak perbankan, *mobile banking* dapat meningkatkan pendapatan bank karena banyaknya nasabah yang berminat menggunakannya dan juga dapat menekan biaya operasionalnya. Bagi para nasabah bisa melakukan pengiriman uang selama 24 jam tanpa perlu mengantri ataupun mengeluarkan biaya. Nasabah juga bisa melakukan pembayaran PDAM, pembayaran listrik, melakukan pembayaran pendidikan, TV kabel, pembelian tiket kereta api maupun pesawat, melakukan pembayaran di *e-commerce*, membayar zakat dan lain-lain.

---

<sup>6</sup> Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ilmiah Inovator*, Vol. 7 No. 1, 2018, hal. 14

<sup>7</sup> Rina Anggraeni, "Penetrasi Mobile Banking Capai 71 Persen Pengguna." <https://www.idxchannel.com/banking/penetrasi-mobile-banking-capai-71-persen-pengguna> diakses pada hari Kamis, 9 September 2021 pukul 19.49 WIB

Dibalik banyak manfaat dan kemudahan yang ditawarkan pada layanan yang ada dalam *mobile banking*, namun juga memiliki kelemahan. Pihak bank bertanggung jawab terhadap keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna maupun keuangan dari segala bentuk kejahatan. Penggunaan *mobile banking* rawan akan pencurian data dan penipuan, keamanan suatu informasi adalah bagaimana kita bisa mencegah penipuan atau setidaknya dapat mendeteksi adanya penipuan atau pencurian pada sebuah sistem yang berbasis informasi.<sup>8</sup> Maka untuk membuat nasabah menjadi tertarik dan loyal pada layanan ini, peningkatan kualitas layanan seperti pada kemudahan penggunaan dan keamanan merupakan solusi yang terbaik.

Dengan perkembangan perbankan syariah yang pesat dan kemajuan teknologi yang semakin berkembang diharapkan dapat menarik minat masyarakat terutama pada generasi muda atau generasi Z. Sebelum Generasi Z muncul generasi sebelumnya adalah Generasi X merupakan generasi yang lahir pada tahun awal perkembangan teknologi. Generasi X merupakan individu yang lahir pada tahun 1961 hingga 1981. Setelah generasi X, muncul generasi Y yang merupakan individu yang lahir pada tahun 1981 hingga 2000. Generasi Y merupakan populasi terbesar di dunia. Generasi Z merupakan generasi yang lahir sekitar tahun 1997 hingga 2010. Generasi ini adalah generasi pertama dan yang sebenarnya sebagai generasi internet. Apabila generasi sebelumnya yaitu

---

<sup>8</sup> Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Jakarta: PT. Insan Indonesia, 2005), hal. 2

generasi Y sedang menghadapi peralihan teknologi hingga menuju internet, maka pada generasi Z ketika mereka lahir teknologi sudah tersedia. Hal inilah yang menyebabkan generasi ini mempunyai kepribadian yang gemar akan teknologi, fleksibel dan lebih cerdas.



Sumber: Survei Pengguna TIK oleh KOMINFO, 2017<sup>9</sup>

### Gambar 1.1 Hasil Survei Penggunaan Smartphone

Berdasarkan Gambar 1.1 tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *smartphone* pada tahun 2018 didominasi oleh generasi Z yang berada posisi teratas yaitu 20-29 tahun dengan penetrasi 75,95%. Dibawahnya terdapat kelompok umur 30-49 tahun dengan penetrasi 68,34%. umur 9-19 tahun dibawahnya dengan penetrasi 65,34% dan umur 50-65 tahun penetrasi dengan 50,79%. Dalam penetrasi penggunaan *smartphone* yang besar di Indonesia, maka salah satu fokus utama dalam pemerintahan adalah ekonomi digital. Sebagai generasi yang tumbuh pada era digital,

<sup>9</sup> Survey Penggunaan TIK Tahun 2017 diakses di <https://kominfo.go.id/> pada hari Senin, 22 November 2021 pukul 21.14 WIB

generasi Z sangat berpengaruh terhadap transformasi digital yang dilakukan oleh sektor manapun terutama pada sektor perbankan. Dengan generasi Z yang berpengaruh terhadap pertumbuhan perbankan syariah, terutama pada layanan perbankan digital. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada generasi Z. Dengan tingginya penggunaan internet dan *smartphone* oleh generasi Z, bank syariah harus melihat apa saja yang bisa mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan *mobile banking*. Dengan memperhatikan digitalisasi produk, fitur layanan dan keamanannya pada layanan perbankan syariah diharapkan dapat menambah minat dalam menggunakan *mobile banking*, karena *mobile banking* memiliki peluang besar untuk digunakan di lingkup generasi Z.

Penelitian ini juga didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Deana Olga dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Syariah (Studi Kasus Wilayah Tangerang Selatan).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul skripsi **“Pengaruh Digitalisasi Produk, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah (Studi Kasus Generasi Z Di Kabupaten Tulungagung).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah digitalisasi produk berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah?
4. Apakah digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan perumusan masalah, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi produk terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
4. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah



#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan dan juga menjadi referensi bagi kalangan akademis dan non akademis khususnya pada bidang perbankan syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademis

Sebagai referensi penelitian berikutnya terkait dengan pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah pada generasi z di Kabupaten Tulungagung serta dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi pihak kampus.

- b. Bagi Bank Syariah

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai masukan positif untuk pihak lembaga dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* khususnya generasi z atau generasi muda yang memiliki minat terhadap teknologi.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan, menambah informasi dan wawasan tentang pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat

menggunakan *mobile banking* bank syariah bagi peneliti selanjutnya.

## **E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian**

Setiap permasalahan hakikatnya sangat kompleks, untuk meminimalisir dari salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan yang diambil dalam penelitian ini, yaitu ruang lingkup dalam penelitian ini adalah berfokus pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung. keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus mengenai pengaruh digitalisasi produk, fitur layanan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 25.0.

## **F. Penegasan Istilah**

### **1. Definisi Konseptual**

- a. Digitalisasi Produk ( $X_1$ ), digitalisasi produk merupakan layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum", 2018, hal. 3

- b. Fitur Layanan ( $X_2$ ), fitur adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.<sup>11</sup> Sedangkan layanan adalah sebuah tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>12</sup>
- c. Keamanan ( $X_3$ ), keamanan adalah hal yang mutlak dalam memberikan kenyamanan pada penggunaan (konsumen) yang disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan maupun keduanya dan keamanan meningkatkan kepercayaan konsumen (customer trust), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan.<sup>13</sup>
- d. Minat (Y), minat adalah kecenderungan seseorang dalam melakukan sesuatu. Suatu ketertarikan yang berasal dari diri seseorang untuk melakukan suatu hal yang diinginkan dengan harapan terpenuhinya kebutuhan.<sup>14</sup>
- e. *Mobile Banking*, *mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. *Mobile banking*

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hal. 103

<sup>12</sup> Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hal. 332

<sup>13</sup> Pratama, *Masalah-Masalah Digital*, (Jakarta: Angkasa, 2015), hla. 197

<sup>14</sup> Neng Sri Nuraeni dan Siti Umaryati, "Pengaruh Pembelajaran Ekonomi Islam Terhadap Minat Mahasiswa Menabung Di Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa IPS UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)", *Journal on Islamic Finance: Vol 4 No 2*, 2018, hal. 161

bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi.<sup>15</sup>

## 2. Definisi Operasional

- a. Digitalisasi Produk, adalah perkembangan produk-produk perbankan syariah yang sudah menerapkan program digital yang bisa diakses dengan mudah oleh para nasabah dengan menggunakan *smartphone* atau *mobile phone*.
- b. Fitur Layanan, adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh perbankan syariah dalam mendukung program digital yang dilakukan untuk menarik minat para nasabah.
- c. Keamanan, adalah salah satu usaha untuk menghindari ancaman kejahatan yang akan timbul di kemudian hari.
- d. Minat, adalah dorongan atau keinginan dalam diri seseorang untuk menggunakan *mobile banking*.
- e. *Mobile Banking*, adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan media *smartphone* yang bis diakses kapan saja oleh para nasabah.

---

<sup>15</sup> Bank Indonesia, *Daftar Istilah Perkembangan Sistem Pembayaran*, 2015

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Adapun penyusunan penelitian, maka materi-materi yang ada dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **Bagian awal** yang berisi tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.
2. **Bagian utama** yang merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab.

Adapun bagian utama terdiri dari:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang landasan-landasan teori yang mendukung penelitian yaitu digitalisasi produk, fitur layanan, keamanan, minat, *mobile banking*, terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan, kerangka konseptual yang menunjukkan variabel-variabel apa saja yang akan diteliti, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen, dan analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian, penyajian data dan analisis data.

### **BAB V PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pembahasan data terkait dengan variabel-variabel penelitian dan interpretasi hasil penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran.

- 3. Bagian akhir** yang merupakan bagian akhir dalam skripsi yang memuat tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.