

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

¹Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan vbelum ada ketentuan yang lebih rinci mengenai bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah. Keberadaan bank Syariah baru mendapat pengakuan yang tegas serta memberi peluang yang lebih besar bagi perkembangannya dengan diundangkannya Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182), khususnya pasal 6 huruf m, bahwa bank umum atau bank perkreditan Syariah dapat beroperasi menggunakan prinsip Syariah atau bank umum konvensional dapat juga menjalankan kegiatan Syariah di samping kegiatan konvensional.

Semakin ketatnya persaingan dalam memenuhi kebutuhan nasabah menyebabkan setiap bank harus membuat strategi baru dan menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Ini terlihat pada pernyataan visi dan misi suatu bank yang selalu berkomitmen bahwa kepuasan nasabah yang nomer satu. Dewasa ini semakin diyakini bahwa dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas merupakan kunci utama dalam memenangkan suatu persaingan.

¹ Sri Astutik.2020.*Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah.Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R.*Jakarta:Kencana. Hal. 2

Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan system perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *Internet banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas *internet banking* dalam transaksi perbankan. *Internet Banking* atau yang lebih dikenal *E-Banking* yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media *E-Banking* pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi antara pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya *internet banking*, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.

²Konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan bank. Pihak bank menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Keamanan tersebut berarti pihak bank menjamin kepada nasabahnya dalam penggunaan mobile banking itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian ataupun pembobolan akun ini rendah. Kerahasiaan akun nasabah berarti segala yang berkaitan dengan data pribadi nasabah terjamin kerahasiaannya. Dalam penggunaan mobile banking, kebanyakan pihak nasabah tidak mengetahui betul tingkat keamanan suatu bank, yang diketahui nasabah hanyalah bank yang

² Doney dan Cannon .1997. *Journal of Marketing*, Vol.61, April Hal. 7

bersangkutan memperhatikan dan menjaga kerahasiaan data nasabah mobile banking dari pencurian atau pembobolan. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah adalah factor yang sangat penting guna mendorong nasabah untuk melakukan transaksi perbankan.

Dooney dan Cannon (dikutip oleh Kusmayadi 2007) berpendapat bahwa kepercayaan muncul ketika ada keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reliabilitas dan integritas dari rekan pertukaran atau nasabah kepada bank. Kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan,serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan.

Dooney dan Cannon (dikutip oleh Kusmayadi 2007) berpendapat bahwa, terdapat beberapa indikator dalam variable kepercayaan yaitu:

1. Keandalan artinya kemampuan memberikan pelayanan yang diijinkan kepada para nasabah dengan segera,akurat dan memuaskan
2. Kepeduliaan merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan, dimana pihak bank mampu memebrikan solusi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah
3. Kredibilitas artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya

Minat nasabah yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternative adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan factor social budaya. Minat Nasabah terhadap penggunaan *internet banking* dilandasi oleh berbagai factor antara lain Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan dan

Kepercayaan. Maka dalam penelitian ini, factor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Keempat factor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

Mobile banking merupakan jasa layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju. Layanan ini berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. *Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada para nasabah, memenuhi keinginan pasar, member kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah 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.

Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* member pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup. Kemanfaatan bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan

kinerja pekerjaan. Kemanfaatan terhadap penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian ini, manfaat penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI pada saat memutuskan penerimaan TI. Tentunya dasar kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya, bias dirasakan. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dan HP sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Kini nasabah menginginkan pelayanan yang bersifat praktis dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan juga perlu mendapat perhatian. Secara tidak langsung nasabah akan berinteraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas penunjang yang diberikan oleh perbankan sehingga dibutuhkan suatu system yang menjawab keinginan nasabah akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan pengalaman peneliti, banyak sekali terjadi seorang banker yang tidak ramah atau bersikap sinis terhadap nasabah, padahal sejatinya nasabah adalah raja yang harus dilayani sebaik mungkin. Ada juga seorangbankir yang didepan nasabah banker tersebut ramah dan sopan tetapi apabila nasabah tersebut sudah meninggalkan bank, banker tersebut seperti merendahkan nasabah atau menceritakan rahasia nasabahnya pada pegawai-pegawai bank yang lain. Hal ini seharusnya tidak boleh dilakukan oleh

seorang bankir, karena rahasia nasabah haruslah dijaga dengan amanah tidak perlu disebar luaskan hingga seluruh pegawai mengetahuinya. Karena apabila nasabah mengetahui sikap dan perilaku banker tersebut maka tentu nasabah akan malu karena rahasianya tersebar luas dan itu membuat nasabah menjadi tidak nyaman.

Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Studi Pada di BSI Kantor Kas Tulungagung (BRI Syariah).**”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh factor pengetahuan teknologi dan kepercayaan oleh nasabah di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah) dalam keputusan berminat menggunakan layanan *mobile banking*.
2. Apapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan. Maka masalah pokok dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)?
2. Apakah Persepsi Daya Guna Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)?
3. Apakah Kenyamanan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)?
4. Apakah Kepercayaan Penggunaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)?
5. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan dan Kepercayaan Secara Simultan Berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah)?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menguji Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung (BRI Syariah)

2. Untuk Menguji Pengaruh Persepsi Daya Guna Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung (BRI Syariah)
3. Untuk Menguji Pengaruh Kenyamanan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung (BRI Syariah)
4. Untuk Menguji Pengaruh Kepercayaan Penggunaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung (BRI Syariah)
5. Untuk Menguji Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan dan Kepercayaan Secara Simultan Berpengaruh terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di BSI Kantor Kas Tulungagung(BRI Syariah).

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khazanah bagi pembaca dan menambah wawasan serta mengembangkan disiplin ilmu pengetahuan perbankan syariah. Teori atribusi menyatakan bahwa faktor yang berasal dari dalam diri seseorang lebih dominan pengaruhnya dan teori pembelajaran sosial menyatakan minat nasabah akan tinggi

ketika mereka mengetahui bahwa dengan layanan *mobile banking* juga aman digunakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Praktisi

Diharapkan dapat memberikan manfaat serta pengetahuan bagi calon nasabah dalam hal minat menggunakan internet banking.

b. Bagi Akademik

Sebagai sumbangsih perbendaharaan di UIN Tulungagung khususnya mengenai pentingnya persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, kenyamanan dan kepercayaan dalam hal minat menggunakan internet banking.

c. di BSI Kantor Kas Tulungagung Trade Center (BRI Syariah)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan positif terhadap bank dengan memberikan suatu fasilitas dan pelayanan yang lebih efisien untuk kenyamanan nasabah.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan agar peneliti lain dapat mengkaji lebih dalam ataupun membuat studi perbandingan mengenai permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang

pentingnya persepsi kemudahan penggunaan, persepsi daya guna, kenyamanan dan kepercayaan dalam hal minat menggunakan internet banking.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada pengaruh factor pengetahuan, teknologi dan kepercayaan terhadap keputusan konsumen berminat menggunakan mobile banking. Dalam penelitian ini bertolak ukur pada kenyamanan, perkembangan, serta keamanan yang dirasakan konsumen Bank BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung dalam menggunakan mobile banking.

2. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk meneliti tingkat minat nasabah menggunakan layanan mobile banking. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah persepsi kemudahan penggunaan (X1), persepsi daya guna (X2), kenyamanan (X3) dan kepercayaan (X4) sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah minat nasabah (Y).

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman serta dapat mewujudkan kesatuan pandangan dan pemikiran, perlu adanya penegasan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual

- a. Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.
- b. Teknologi informasi adalah ilmu pengetahuan mengenai penggunaan computer atau peralatan elektronik untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital.
- c. Mobile banking adalah system layanan dari lembaga keuangan atau bank yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti transfer, pembayaran dan pembelian.
- d. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.
- e. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha
- f. Persepsi daya guna merupakan suatu keadaan yang mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya.
- g. Kenyamanan merupakan salah satu fitur yang sangat menguntungkan dari internet banking. Nasabah yang memiliki banyak waktu dan sadar

akan waktu luang, aspek kenyamanan penggunaan layanan internet banking akan semakin dihargai.

- h. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

2. Definisi Operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksud untuk member kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian, dimana menguji “faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank BRI Syariah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*”

B. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan alat bantu bagi pembaca untuk mempermudah mengetahui urutan-urutan yang sistematis dari isi sebuah karya ilmiah. Sistematika pembahasan ini dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Dengan rincian sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Utama (Inti)

Merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari enam bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab, antara lain :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini menerangkan tentang kajian teori yang mendukung penelitian. Berisi tentang landasan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang diawali dengan grand theory atau landasan utama yang menjadi materi utama dalam penelitian, terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan, kerangka konseptual yang menunjukkan sekilas variabel-variabel apa saja yang akan diteliti, kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument dan skala pengukuran, populasi sampling dan sampel penelitian, teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi tentang paparan atau deskripsi data/temuan penelitian yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian, hasil analisis data dan pengujian hipotesis penelitian.

BAB V Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan variabel-variabel bebas penelitian dengan mencocokkan teori-teori serta hasil dari uji statistik apakah ada pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.

BAB VI Penutup

Dalam bab penutup adalah hasil akhir dalam penelitian dan memberikan kesimpulan serta saran dalam skripsi. Pada kesimpulan, uraian yang dijelaskan dalam model penelitian kuantitatif adalah temuan pokok atau simpulan yang harus mencerminkan “makna” dari temuan-temuan tersebut sesuai dengan rumusan masalah.

3. Bagian Akhir

Merupakan bagian akhir dalam skripsi yang memuat uraian tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.