

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika kehidupan masyarakat dewasa ini, telah melahirkan pola pemikiran baru yang turut berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Budaya masyarakat yang berawal dari sistem tradisional kini telah berevolusi. Konsep pembayaran dengan sistem tradisional sudah menjadi batu loncatan masyarakat dalam mewujudkan efektifitas pembayaran. Berawal dari sistem barter, kini masyarakat dapat menggunakan uang rupiah sebagai alat pembayaran.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, pola dan sistem pembayaran terus mengalami perubahan. Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh semakin besarnya volume transaksi yang dilakukan oleh masyarakat, peningkatan resiko, kompleksitas transaksi, dan perkembangan teknologi itu sendiri. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai menjadi alat pembayaran non tunai yang lebih efisien dan efektif, seperti halnya pengaplikasian kartu ATM.

Persaingan dunia perbankan pada saat ini semakin ketat, akibat semakin majunya usaha perbankan dalam negeri dan mulai banyak meretasnya lembaga keuangan di Indonesia. Dengan berekspektasi bahwa setiap usaha perbankan harus dapat memanfaatkan kemajuan teknologi serta memperhatikan dari setiap penyaluran dana yang terhimpun agar dapat mewujudkan efisiensi dan

efektivitas baik dari segi penghimpunan ataupun penyaluran dana sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Tingkat persaingan bank yang semakin tinggi mendorong sektor bank dan non bank semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternatif jasa pembayaran, baik berupa sistem transfer ataupun alat pembayaran menggunakan kartu elektronik yang aman, cepat dan efisien, serta bersifat global. Kehadiran alat-alat pembayaran non tunai tersebut di atas, semata-mata tidak hanya disebabkan oleh inovasi sektor perbankan namun juga didorong oleh kebutuhan masyarakat akan adanya alat pembayaran yang praktis yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran melalui kartu yakni dengan menggunakan fasilitas yang diberikan oleh bank sebagai alat pembayaran, misalnya dengan menggunakan kartu ATM. Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien, maka inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan pesat. Memberikan jawaban dengan berbagai fasilitas kemudahan dan semakin tiada batas.

Perbankan mengemban amanah yang sangat besar dari masyarakat. Kehidupan bank sangat bergantung pada seberapa jauh bank dapat menjaga kepercayaan nasabah pada bank. Perlu ditanamkan rasa kepercayaan pada setiap nasabah sehingga mereka bisa merasa nyaman. Kepercayaan nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu bank. Membangun suatu kepercayaan

tidaklah mudah, dibutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini juga berlaku pada penggunaan ATM sebagai alat pembayaran. Setiap nasabah, bahkan calon nasabah pasti pernah mengalami rasa kurang percaya diri pada saat akan menggunakan ATM. Hal ini menjadi salah satu tugas perbankan untuk memberikan keyakinan pada nasabah ataupun calon nasabah dalam menggunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia dan *Center for Banking Research (CBR)-Andalas University*, memberikan implikasi bahwa keunikan produk perbankan syariah tidak cukup untuk mempengaruhi persepsi nasabah dalam memilih jasa perbankan. Dengan kata lain, Bank Syariah seharusnya mampu membangun *image* di mata nasabah dengan keunikan yang dimilikinya, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas nasabah.² Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi nasabah akan dipengaruhi oleh beberapa stimuli, yang mana stimuli tersebut bisa direncanakan oleh Bank Syariah semisal dengan menciptakan *image* positif terhadap perusahaan.

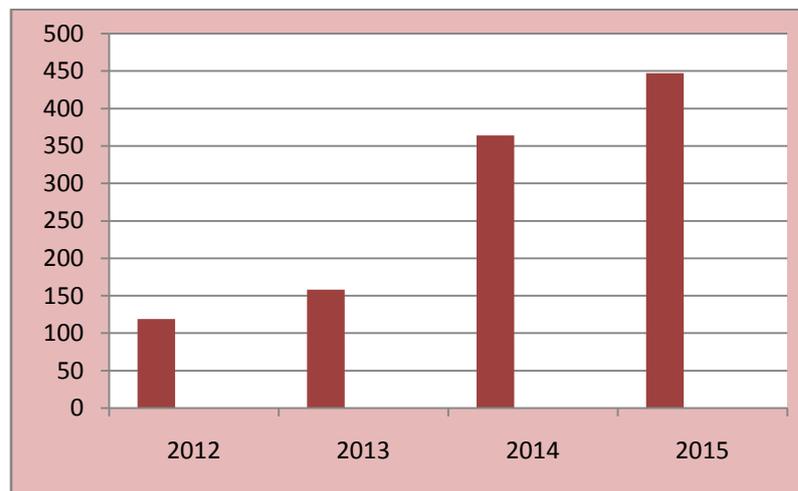
Begitu pula dengan pemikiran seseorang, pihak perbankan harus bisa menyebarkan informasi yang benar dan berkualitas terkait apa yang telah menjadi fokus tindakan. Persepsi seseorang akan mudah terbentuk ketika sudah terpengaruh oleh berbagai informasi atau pemikiran. Pada umumnya persepsi dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh beberapa individu. Ketika seseorang memiliki pemikiran bahwa hal tersebut bermanfaat dan dapat

²Harif Amali Rivai, "Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah VS Bank Konvensional (2007)", dalam www.bi.go.id/id/publikasi/perbankan-dan-stabilitas/arsitektur/Pages/api17.aspx, diakses 23 Februari 2016.

meningkatkan kinerja maka seseorang akan cenderung menggunakan hal tersebut.

Perilaku konsumen berkaitan erat dengan proses pengambilan keputusan untuk menggunakan barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhannya. Dalam ilmu ekonomi dikatakan bahwa manusia adalah makhluk ekonomi yang selalu berusaha memaksimalkan kepuasannya dan selalu bertindak rasional. Dewasa ini, volume transaksi masyarakat semakin meningkat, hal ini juga didorong semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat. Penggunaan ATM sebagai sarana pembayaran sudah merupakan kebutuhan pokok hampir di setiap kegiatan masyarakat. Hal ini juga didorong oleh semakin bermunculannya *online shop* di kalangan masyarakat.

Grafik 1.1
Data Mahasiswa Perbankan Syariah Aktif Semester Gasal
Tahun Akademik 2012 - 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Sumber: Laporan Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2016

Perbankan Syariah merupakan salah satu program studi baru di IAIN Tulungagung, yang baru dibuka lima tahun silam yakni pada tahun 2011 dan

pada saat ini telah meluluskan 121 Mahasiswa.³ Minat masyarakat terhadap program studi Perbankan Syariah semakin meningkat, hal ini terbukti pada jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah. Tercatat pada tahun akademik 2012 sejumlah 119 Mahasiswa, 2013 sejumlah 158 Mahasiswa, 2014 sejumlah 364 Mahasiswa, 2015 sejumlah 447 Mahasiswa.⁴ Semakin tinggi minat masyarakat terhadap program studi perbankan syariah, maka semakin tinggi pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah. Maka hal ini juga mendorong minat Mahasiswa dalam menggunakan ATM sebagai sistem pembayaran.

ATM bukan lagi hal yang baru di kalangan masyarakat khususnya mahasiswa. IAIN Tulungagung adalah salah satu kampus yang memiliki kerja sama dengan perbankan, khususnya dalam pembayaran SPP semester mahasiswa. SPP semester masih bisa dibayarkan secara langsung di bank yang bersangkutan dan belum bisa dibayarkan melalui ATM. Hal ini semakin menghilangkan kesempatan mahasiswa dalam menggunakan ATM. Terkhusus Mahasiswa Perbankan Syariah sangat diharapkan dapat menjadi salah satu penggerak dari pengoptimalisasian sistem pembayaran melalui fasilitas perbankan syariah. Hal ini dikarenakan transaksi menggunakan ATM memiliki banyak keuntungan dan kelebihan.

Bank Indonesia pada saat ini tengah berupaya untuk mewajibkan penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM atau kartu debit untuk meminimalkan timbulnya kejahatan (*fraud*) pada kartu ATM atau kartu debit.⁵

³Laporan Data Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2016.

⁴Laporan Data Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2016.

⁵Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal. 15.

Hal ini merupakan salah satu upaya Perbankan dalam memelihara nasabah sehingga semakin memupuk kepercayaan nasabah terhadap dunia perbankan. Kepercayaan nasabah dapat ditingkatkan dari berbagai aspek, sehingga ini dapat dijadikan peluang perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Transaksi sistem pembayaran berjalan secara aman dan lancar sepanjang triwulan II 2015. Pada triwulan II 2015 transaksi sistem pembayaran nontunai mengalami penurunan dari sisi nilai transaksi, namun mengalami peningkatan dari sisi volume transaksi. Secara umum, penurunan nilai transaksi terutama didorong oleh menurunnya nilai transaksi BI-SSSS dan BI-RTGS. Di sisi lain, peningkatan volume transaksi terutama didorong oleh peningkatan transaksi alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) dan uang elektronik.⁶

Grafik 1.2
Perkembangan Volume Penggunaan ATM (dalam ribu)



Sumber: Laporan Kebijakan Moneter Bank Indonesia Tahun 2015

⁶Bank Indonesia, *Laporan Kebijakan Moneter Triwulan II 2015: Ekonomi, Moneter, dan Keuangan*. (Jakarta: Departemen Kebijakan Ekonomi dan Moneter), hal. 25-26.

Perkembangan volume sistem pembayaran nontunai terutama dalam penggunaan ATM pada triwulan ke II 2014 sampai triwulan ke II 2015, telah tercatat 1.004.722.300, 1.046.410.800, 1.087.569.800, 1.076.833.800, 1.133.282.600. Hal ini mengindikasikan bahwa ATM semakin menjadi pilihan prioritas masyarakat dalam alat pembayaran bertransaksi, sehingga diperlukan upaya perbankan untuk tetap meningkatkan kualitas ataupun fasilitas pembayaran.

ATM merupakan salah satu fasilitas perbankan dalam mewujudkan kefisiensian dan keefektifan sistem pembayaran. Bertitik tolak pada permasalahan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Perilaku Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah”**.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Sebelum peneliti menentukan batasan masalah, peneliti harus melakukan identifikasi dan inventarisasi sebanyak-banyaknya kemungkinan yang dapat diduga sebagai masalah, sehingga diperoleh penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul dalam penelitian. Terdapat banyak hal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) diantaranya berasal dari faktor Kebudayaan, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Psikologis. Demikian pula, instrumen pembayaran nontunai yang terbagi beberapa bentuk diantaranya adalah bilyet giro, cek, kliring, uang elektronik, ATM, nota debit.

Dalam penelitian yang akan penulis kaji yaitu mengenai pengaruh kepercayaan, persepsi manfaat dan perilaku nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah. Variabel independen dalam penelitian ini lebih mengacu pada faktor psikologis yakni dengan menetapkan tiga variabel yang terdiri dari kepercayaan, persepsi manfaat dan perilaku, serta Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel dependen. Peneliti membatasi variabel dependen pada satu instrumen yakni Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa. Selain empat variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian melibatkan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung yang menggunakan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah?
2. Apakah persepsi manfaat nasabah berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah?
3. Apakah perilaku nasabah berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah?

4. Apakah kepercayaan, persepsi manfaat, perilaku nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi, perilaku nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah, diantaranya:

1. Untuk menguji pengaruh kepercayaan nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi manfaat nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh perilaku nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.
4. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kepercayaan, persepsi manfaat dan perilaku nasabah terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

E. Hipotesis Penelitian

Mengacu pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

Hipotesis 2 : Persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap

penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

Hipotesis 3 : Perilaku nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

Hipotesis 4 : Kepercayaan, persepsi manfaat dan perilaku nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoretis

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang manajemen perilaku konsumen khususnya dalam menanggapi keberadaan perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen perbankan dalam menggalakkan penggunaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) oleh nasabah khususnya Bank Syariah.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penelitian untuk memperluas variabel-variabel penelitian dan dapat menjadi tambahan referensi penelitian yang akan datang.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut dan manfaat.⁷

b. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.⁸

c. Perilaku

Perilaku konsumen adalah perilaku konsumen yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian dan penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.⁹

⁷Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hal. 201.

⁸Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi: Jilid 1*. (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, t.t.), hal. 160.

⁹Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, Cetakan kedua, 2000), hal. 223.

d. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah APMK yang dapat digunakan melakukan penarikan tunai dan atau pemindahan dana di mana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰

2. Secara Operasional

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh kepercayaan, persepsi dan perilaku nasabah terhadap penggunaan fasilitas ATM Bank Syariah pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

¹⁰Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 Pasal 1, dalam www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_140212.aspx, diakses pada 17 februari 2016.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini menjelaskan mulai dari latar belakang yang berisi hal yang melatar belakangi dan juga faktor yang paling kuat mempengaruhi penulis dalam pembuatan judul skripsi, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah yang mengkaji permasalahan yang akan diteliti, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, kegunaan penelitian bagi manajemen perbankan, bagi akademisi, bagi peneliti selanjutnya, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori menjabarkan teori kepercayaan, persepsi, perilaku, dan ATM, Bank Syariah, kajian penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat metodologi penelitian yang terdiri dari a) rancangan penelitian (pendekatan dan jenis penelitian), b) variabel penelitian, c) populasi dan sampel penelitian, d) instrumen penelitian, e) data dan sumber data, f) teknik pengumpulan data, serta g) teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: a) deskripsi data, b) pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari pembahasan dari setiap rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini dalam bab ini dikemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup peneliti.