

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi Islam, terutama dalam bidang keuangan yang dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan adanya jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip syariah Islam. Dasar hukum lembaga keuangan syariah diatur pada undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah atau Islam.² Selain itu, bank syariah juga memiliki produk pengadaan *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan lalu lintas keuangan.

Fasilitas yang disediakan perbankan juga merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah untuk menabung di bank syariah. Nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, dan keamanan. Fasilitas

²Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonomisa, 2003), hal 18.

yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu serta fasilitas pendukung lainnya untuk melakukan transaksi.³

Sejalan dengan perkembangan bank syariah 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.⁴ Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai menjadi alat pembayaran non tunai yang lebih efisien dan efektif, seperti halnya pengaplikasian kartu ATM.⁵ Perkembangnya teknologi memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi dimana saja, salah satunya melalui jasa pembayaran yang disebut *Automatic Teller Machine* (ATM). Dengan ATM, nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah.⁶ Kotler (2002) mengemukakan bahwa keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian

³ Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal 110.

⁴ Eka Wirajuang Daurrohmah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BNI Syariah KC Yogyakarta Terhadap Penggunaan Kartu Debet*, (Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan, 2015) hal.45.

⁵ Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia dengan Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, *Persepsi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat dan Lembaga Penyedia Jasa Terhadap Sistem Pembayaran Non Tunai*, Falah: *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol.10.No.1,2006, hal.98.

⁶ Bastian Amanullah, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking*” *Journal of Business Administration* vol 1, No 2,2014, hal.150-152.

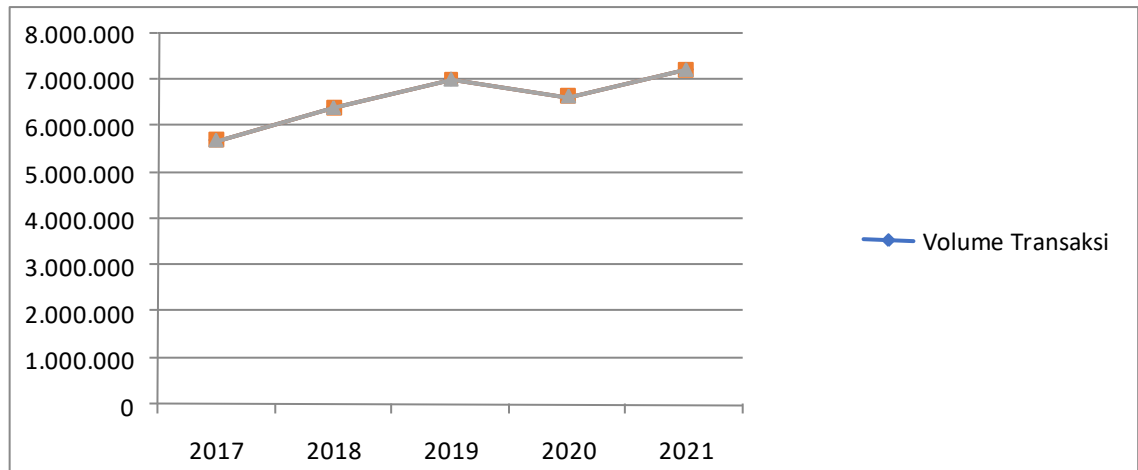
alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dialui konsumen. Menurut kotler selain faktor motivasi dan persepsi keputusan juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan lokasi.⁷

Kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.⁸ Kepercayaan nasabah sangat penting dalam proses transaksi jasa perbankan, salah satunya adalah saat menggunakan layanan ATM perbankan syariah. Volume transaksi masyarakat semakin meningkat, hal ini juga didorong semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat. Penggunaan *Automatic Teller Machine* (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.

⁷ Ibid.,hal.200.

⁸ Muhammad Habibi dan Achmad Zaky, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah*, (Jakarta: Skripsi Tidak diterbitkan, 2018) hal.60.

Gambar Grafik 1.1
Perkembangan Volume Penggunaan ATM Bank Syariah



Sumber: Laporan Statistik APMK Bank Indonesia

Menurut data diatas, menunjukkan bahwa perkembangan volume transaksi penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan. Nilai tertinggi terjadi pada tahun 2021 dengan volume Rp7.241.115, sedangkan volume terendah terjadi pada tahun 2017 dengan volume Rp5.693.227. Hal ini mengindikasikan bahwa ATM semakin menjadi pilihan dan prioritas masyarakat dalam alat pembayaran, sehingga diperlukan upaya perbankan syariah untuk tetap meningkatkan kualitas ataupun fasilitas pembayaran guna menarik nasabah sehingga tertarik untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM).

ATM bukan lagi hal yang baru di kalangan masyarakat khususnya mahasiswa. Mahasiswa sebagai salah satu pangsa pasar yang layak untuk diperhatikan dalam menambah jumlah nasabah perbankan syariah. UIN SATU 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 maupun dibayarkan melalui ATM. Namun transaksi pembayaran masih dilakukan di Bank Konvensional maupun ATM Konvensional. Terkhusus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sangat diharapkan dapat menjadi salah satu penggerak dari pengoptimalisasian sistem pembayaran melalui fasilitas perbankan syariah. Hal ini dikarenakan transaksi menggunakan ATM Syariah juga sama memiliki banyak keuntungan dan kelebihan. Karena mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah mempelajari tentang Bank Syariah sehingga cenderung untuk menggunakan ATM di Bank Syariah. Meskipun, Pandangan mahasiswa terhadap Bank Syariah mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Peneliti tertarik mengambil obyek penelitian yaitu mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam karena alasan, yaitu pemahaman mahasiswa terhadap produk-produk serta aplikasi yang ada di perbankan syariah sehingga mahasiswa bisa memahami untuk memutuskan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah. Peneliti mengambil lokasi di kampus UIN SATU Tulungagung karena keberadaan obyek dan penulis yang berada di kampus tersebut. Berikut data mahasiswa aktif perbankan syariah FEBI UIN SATU Tulungagung tahun 2018-2021.

Tabel 1.1
Data Mahasiswa Aktif Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN SATU Tulungagung Tahun 2018-2021

No	Semester	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	8	2018	308
2	6	2019	191
3	4	2020	134
4	2	2021	149

Sumber: diolah dari PDDikti UIN SATU Tulungagung

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat kita ketahui bahwa mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN SATU merupakan jurusan yang banyak diminati, perbankan syariah terhitung daei tahun 2018-2021 mempunyai mahasiswa sebanyak 782. Adanya jurusan ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung diharapkan mampu mengajak masyarakat untuk melakukan kegiatan perekonomiannya sesuai dengan syariat islam. Semakin tinggi pemahaman mengenai perbankan syariah, maka semakin tinggi juga pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah. Maka hal ini juga mendorong keputusan mahasiswa dalam menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) bank Syariah sebagai sistem pembayaran.

Sacara teoritis, persepsi, kepercayaan, lokasi, dan manfaat memiliki hubungan searah dengan perilaku nasabah dalam menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM). Dibuktikan pada data yang ada didalam tabel, bahwa volume perkembangan penggunaan ATM setiap bulannya menunjukkan data yang sangat meningkat. Hubungan yang searah ini mengindikasikan bahwa semakin tingginya tingkat persepsi, kepercayaan, lokasi dan manfaat

masyarakat atau nasabah, maka akan meningkatkan pula perilaku nasabah dalam menggunakan ATM pada bank syariah.

Dari latar belakang di atas peneliti ingin menguji apakah Faktor Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat mempengaruhi keputusan Nasabah dalam menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah. Maka dari latar belakang tersebut penulis mengambil judul. **“Pengaruh Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan *Automatic Teller Machine* Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung)”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini berisi tentang, identifikasi dan inventarisasi sebanyak-banyaknya kemungkinan yang dapat diduga sebagai masalah, sehingga diperoleh penjelasan tentang kemungkinankemungkinan cakupan yang dapat muncul dalam penelitian, Identifikasi masalah pada penelitian ini:

1. Variabel terikat dari penelitian ini adalah pada variabel keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah, sedangkan variabel bebas penelitian ini dibatasi pada variabel Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat.

2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018-2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung.
3. Dari penelitian ini dapat dilihat ada tidaknya pengaruh antara Persepsi terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
4. Dari penelitian ini dapat dilihat ada tidaknya pengaruh antara Kepercayaan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
5. Dari penelitian ini dapat dilihat ada tidaknya pengaruh antara Lokasi terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
6. Dari penelitian ini dapat dilihat ada tidaknya pengaruh antara Manfaat terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
7. Dari penelitian ini dapat dilihat ada tidaknya pengaruh antara Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Persepsi berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah ?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah ?
3. Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah ?
4. Apakah Manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah ?
5. Apakah Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Persepsi terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.

2. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
3. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Lokasi terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
4. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Manfaat terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
5. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat terhadap keputusan Mahasiswa FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai tambahan referensi tentang kajian dengan tema yang sama yaitu “Pengaruh Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan *Automatic Teller Machine* Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN SATU Tulungagung)”

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Lembaga Bank Umum Syariah

Sebagai masukan bagi lembaga terkait keputusan Nasabah untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.

b. Bagi Akademik

Memberikan kontribusi bagi perpustakaan UIN SATU Tulungagung, agar hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi di perpustakaan kampus serta sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain di kemudian hari. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan akan kesamaan teori yang di dapat di kampus dengan penerapan dimasyarakat yang sebenarnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi peneliti lanjutan untuk tema yang sama dengan pengakajian sebelumnya dan dapat menjadi acuan dasar dalam memulai penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah

1. Ruang Lingkup Objek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN SATU Tulungagung. Untuk mengetahui seberapa besar faktor Persepsi, Kepercayaan, Lokasi, dan Manfaat dapat mempengaruhi keputusan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah.
2. Keterbatasan Masalah. Pada penelitian ini penulis akan membatasi obyek yang diteliti, yaitu terbatas pada mahasiswa Perbankan Syariah

FEBI angkatan 2018-2019 yang menjadi obyek penelitian. Penelitian ini menitik beratkan keputusan Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN SATU Tulungagung untuk menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Syariah yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan ATM Bank Syariah maka peneliti hanya memiliki empat faktor yaitu Persepsi, Kepercayaan, Lokasi dan Manfaat.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.⁹

b. Kepercayaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepercayaan merupakan harapan dan keyakinan seseorang terhadap orang lain akan

⁹ Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hal 445.

kejujuran, kebaikan dan kesetiaan.¹⁰ Sedangkan menurut istilah kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran.¹¹ Karena kepercayaan adalah suatu sikap, maka kepercayaan seseorang itu tidak selalu benar dan bukanlah merupakan suatu jaminan kebenaran.

c. Lokasi

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.¹²

d. Manfaat

Manfaat merupakan tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi informasi.¹³

e. Keputusan

Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa

¹⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2008. Hlm. 54

¹¹ Ismawati, *Budaya Dan Kepercayaan Jawa*, Yogyakarta: Gama Media, 2002, hlm. 15

¹² Kasmir, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service, 2006), hal. 129

¹³ Davis, Perived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance Of Information Tecnology. *Jurnal Management Information System* (Online) Vol. 13, No. 3, hal 320.

penilaian alternatif, membuat keputusan membeli dan perilaku setelah membeli yang dialui konsumen.¹⁴

f. Mahasiswa

Mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang belajar di Perguruan Tinggi.¹⁵

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan cara menentukan suatu variabel yang menetapkan suatu tindakan yang diperlukan untuk mengukur variabel. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel variabel bebas dan variabel terikat antara lain:

a. Persepsi (X1)

Adalah proses dimana seseorang melakukan pemilihan atas informasi yang diterima dari sekitarnya.

b. Kepercayaan (X2)

Adalah sikap dimana kita menjunjung suatu keyakinan yang dianggap benar dan mengikuti sesuatu tersebut karena bernilai kebaikan dan kebenaran, serta dianggap baik dan benar oleh orang banyak.

c. Lokasi (X3)

Adalah suatu wilayah atau tempat suatu objek tertentu, lokasi yang bagus juga akan memudahkan akses ke suatu tempat yang menarik banyak konsumen.

¹⁴ Philip Kotler, Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta:Erlangga,2002), hal 180.

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id/mahasiswa>. Diakses 28 Februari 2022.

d. Manfaat (X4)

Adalah suatu hal yang memiliki nilai guna yang dapat memberikan faedah.

e. Keputusan (Y)

Dengan adanya persepsi, kepercayaan, lokasi, dan manfaat maka dapat mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan ATM bank syariah.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di setiap babnya terdapat sub bab. Terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesisi penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASARAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori Perbankan Syariah Keputusan Konsumen, Automatic Teller

Machine (ATM), Faktor Persepsi, Kepercayaan, Lokasi, dan Manfaat. Serta penelitian yang terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dibagian ini memuat diskripsi singkat hasil penelitian (yang berisi diskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V PEMBAHASAN

Dibagian ini memuat pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan dan saran yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan dan bagi peneliti selanjutnya.