

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan.¹ Dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi dengan meluncurkan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi yang dapat di *download* gratis di *playstore* maupun *apple store*.²

Layanan *mobile banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang kebank secara langsung. Layanan *mobile banking* adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank sebelumnya yaitu *smsbanking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smart phone* seperti *blackberry*, *apple*, dan HP dengan sistem operasi berbasis *android* serta *windows*. Selain *mobile banking* yang dimiliki oleh perbankan

¹ Hafid Nur Yudha, Jaka Isgiyarta, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)", *Diponegoro Journal Of Accounting*, Semarang, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, hal 1.

² Wulan Pinontoan, "Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4 Desember 2013, hal. 193.

konvensional, *mobile banking* perbankan syariah juga cukup diminati oleh banyak kalangan. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *internet banking* seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain; informasi saldo dan mutasi rekening; pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain; pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain; dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.³

Penggunaan *mobile banking* memberikan keuntungan bagi nasabah dan bank. Bagi nasabah, *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi perbankan. Sedangkan keuntungan bagi bank adalah *mobile banking* dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM.⁴ Berikut adalah data volume transaksi *mobile banking* syariah pada tiga bank syariah di Indonesia per Maret 2021, adalah sbb:

Tabel 1.1
Volume Transaksi Menggunakan Mobile Banking Syariah
Per Maret 2021

Bank	Volume Transaksi
BSI	17,3 triliun
Bank Muamalat	13,7 triliun
Bank Jatim Syariah	11,1 triliun

Sumber: www.ojk.co.id

³ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal.7.

⁴ Abi Fadlan, Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi kegunaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking*", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62 No. 1, (2018), hal. 83.

Disini dapat dijelaskan bahwa selama pandemi covid 19 volume transaksi di BSI per-maret 2021 naik sebesar 43,3%, Bank Muamalat sebesar 35,7%, dan Bank Jatim Syariah sebesar 30,3%. Seiring dengan adanya kebijakan pemerintah yaitu PSBB maka dengan adanya Mobile Banking Syariah menjadi alternatif pilihan nasabah untuk melakukan transaksi di era pandemi ini. Dengan adanya layanan mobile banking syariah ini diharap meningkatkan preferensi nasabah untuk terus bertransaksi di Bank Syariah.

Preferensi adalah keinginan atau kebutuhan manusia yang dibentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang. Secara garis besar faktor yang mempengaruhi timbulnya preferensi dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (perbedaan individu) dan yang berasal dari luar (faktor lingkungan).⁵ Preferensi menggunakan adalah keinginan seseorang untuk menggunakan sesuatu yang dianggap sesuatu tersebut memberikan suatu manfaat.⁶ Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi preferensi tidak hanya timbul karena keinginan dari dalam diri individu itu sendiri melainkan juga faktor dari luar seperti pengaruh dari lingkungan seperti: Kemudahan penggunaan, fitur layanan dan biaya.⁷

Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Disini kemudahan penggunaan layanan mobile banking menjadi salah usaha perbankan guna

⁵ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2011), hal 38

⁶ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hal 37

⁷ Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal 38

menarik nasabahnya untuk menggunakan produknya. Dengan kemudahan penggunaan mobile banking yang ada, nasabah merasakan berapa manfaat yang salah satunya dapat bertransaksi dimanapun kapanpun tanpa harus datang ke bank langsung.⁸ Penggunaan layanan mobile banking yang mudah dan digunakan di semua smartphone menjadi salah satu penyebab munculnya preferensi nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Selain kemudahan penggunaan, faktor lain yang mempengaruhi terjadi preferensi menggunakan mobile banking syariah adalah Kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service*.⁹ Berbagai ragam fitur layanan yang berada pada *mobile banking* akan menimbulkan preferensi nasabah untuk menggunakannya.

Selain kemudahan penggunaan dan juga ketersediaannya beragam fitur layanan preferensi menggunakan layanan juga dipengaruhi oleh biaya transaksi yang dikeluarkan nasabah saat menggunakan layanan *mobile banking*. Semakin terjangkau biaya transaksi yang dikeluarkan oleh nasabah untuk bertransaksi di mobile banking *maka* akan semakin meningkatkan preferensi nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.¹⁰

⁸ Ida Mentayani, Rusmanto, Rahmiati, “pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)”. *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016

⁹ Schiffman kanuk, *perilaku konsumen*, Edisi 7. (Jakarta: Indeks, 2008). Hal. 21

¹⁰ Budi Hermana, Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 1, Vol. 12, 2010.

Mahasiswa sebagai salah satu pangsa pasar yang layak untuk diperhatikan dalam menambah jumlah nasabah Bank syariah. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung merupakan salah satu perguruan tinggi yang berbasis agama Islam di Kota Tulungagung. Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sedikit lebih paham tentang keuangan Islam. Mahasiswa merupakan sasaran yang tepat bagi pihak bank syariah dalam memperbesar perkembangan produknya. Produk-produk di Bank syariah sangat dibutuhkan untuk kalangan mahasiswa yang hidup jauh diperantauan. Selain itu, sebagai generasi muda kemudahan dalam bertransaksi merupakan hal yang wajib, sehingga peran mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai generasi muda sangat dibutuhkan dalam memperkenalkan layanan *mobile banking* syariah sebagai media transaksi yang mudah digunakan dimanapun dan kapanpun. Berikut adalah Data pengguna layanan *Mobile Banking* Bank Syariah yang digunakan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan juga jumlah mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung tahun 2018-2020 :

Tabel 1.2
Data Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung Pengguna *Mobile Banking* Syariah

Nama Bank	Jumlah
Bank Muamalat	410
Bank BNI Syariah	350
Bank BRI Syariah	125
Bank Jatim Syariah	80
Total	965

Data angket diolah tahun 2022

Tabel 1.3
**Jumlah mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung per jurusan/prodi
Tahun 2018-2020**

Jurusan/Prodi	2018	2019	2020
Perbankan Syariah	1.359	1.704	1.494
Ekonomi Syariah	1.579	2.213	2.194
Akuntansi Syariah	588	727	1.083
MAZAWA	63	126	258
Manajemen Keuangan Syariah	240	302	832
Manajemen Bisnis Syariah	370	586	1.142
Jumlah	4.199	5.658	7.003

Sumber: Diolah dari PDDikti IAIN Tulungagung

Dari Tabel 1.2 dan 1.3 diatas dapat dilihat bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada tahun 2020 yang berjumlah 7.003 mahasiswa sudah menggunakan layanan *Mobile Banking* Syariah sebanyak 965 orang, jumlah ini diharapkan terus bertambah dengan seiring perkembangan teknologi yang ditawarkan oleh bank syariah dan juga dengan adanya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung diharapkan mampu mengajak masyarakat untuk melakukan kegiatan perekonomiannya sesuai dengan syariat Islam. Semakin tinggi pemahaman perbankan syariah, maka juga mendorong mahasiswa untuk menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

Alasan peneliti memilih *mobile banking* untuk diteliti karena kehadiran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang mempermudah mereka untuk melakukan transaksi dengan satu sentuhan, m-banking menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Dengan beberapa faktor pertimbangan yaitu kemudahan penggunaan, banyaknya

ragam fitur layanan yang disediakan dan juga terjangkau biaya transaksi yang dikeluarkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik membahas mengenai “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Biaya Transaksi Terhadap Preferensi Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Dan Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung)”.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah. Pada hasil penelitian ini dilandasi dari penelitian terdahulu dan juga teori-teori yang sudah dibaca oleh peneliti. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah. Dan yang menjadi objek penelitian ini adalah bank syariah di Indonesia.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka peneliti mengemukakan rumusan masalah dari “pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah” adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah?

2. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah?
3. Apakah biaya transaksi berpengaruh signifikan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah?
4. Apakah kemudahan penggunaan, fitur layanan dan biaya transaksi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji ada atau tidak adanya pengaruh signifikan kemudahan penggunaan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.
2. Untuk menguji ada atau tidak adanya pengaruh signifikan fitur layanan terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.
3. Untuk menguji ada atau tidak adanya pengaruh signifikan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.
4. Untuk menguji ada atau tidak adanya pengaruh signifikan kemudahan penggunaan, fitur layanan dan biaya transaksi secara bersama-sama terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang bermanfaat dalam pengembangan di bidang keilmuan secara praktis ataupun teoritis adalah penelitian yang baik. Manfaat yang diambil dalam penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diperlukan agar memberikan khazanah ilmu pengetahuan dan manfaat yang berkenaan dengan hal-hal yang berpengaruh terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah berupa kemudahan penggunaan, fitur layanan dan biaya transaksi.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Pihak Bank Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak perbankan syariah untuk terus menawarkan produk-produk yang inovatif dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariahnya.

b. Manfaat bagi peneliti

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian dan analisa tentang pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

c. Manfaat bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu khususnya Perbankan Syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas mengenai “pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah”. Penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y, dimana X sebagai variabel independen terdiri dari X1 Kemudahan penggunaan, X2 Fitur Layanan, X3 biaya transaksi, dan variabel y sebagai dependen yaitu preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan data responden dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Objek yang digunakan adalah bank syariah, serta variabel yang diteliti hanya kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi sebagai dependen dan variabel preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah sebagai independen.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual
 - a. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah sebagai penilaian seseorang mengenai suatu teknologi bahwa tidak perlu kemampuan yang tinggi untuk menggunakannya.¹¹

b. Fitur Layanan

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak.¹²

c. Biaya Transaksi

Biaya transaksi merupakan pertukaran dari kegiatan ekonomi yang mendasari sebuah kontrak dalam spesifikasi biaya yang cakupannya baik itu terhadap laba.¹³

d. Preferensi

Sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan menggunakan suatu barang maupun jasa.¹⁴

e. *Mobile Banking*

Merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹⁵

2. Definisi Operasional

¹¹ Nasution, dan Fahmi Natigor, *Penggunaan Teknologi Informasi berdasarkan Aspek Perilaku*, Universitas Sumatera Utara Digital Library, 2004, hal.5

¹² Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262.

¹³ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal 199.

¹⁴ Anton M. Moeliono, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hal 255.

¹⁵ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.21.

Dari definisi konseptual di atas, penelitian yang berjudul pengaruh pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah yaitu untuk mengetahui mengenai pengaruh dari variabel pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan biaya transaksi terhadap preferensi menggunakan layanan *mobile banking* syariah). Penelitian ini untuk menguji apakah teori yang sudah dijelaskan di atas dapat dibuktikan secara ilmiah dari hasil penelitian yang nantinya menggunakan objek bank syariah dan menggunakan data primer.

H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Penelitian ini dilaporkan dan disajikan secara terperinci dalam enam bab yang setiap babnya terdapat masing-masing sub bab. Sebagai perincian dari enam bab yang setiap bab tersebut maka penelitian ini dilaporkan secara terperinci sebagai berikut:

Bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman pengesahan, halaman keaslian tulisan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang; (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah dan (h) sistematika pembahasan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung atau mendasari sebuah penelitian yang meliputi: (a) kerangka teori variabel/sub pertama, (b) kerangka teori variabel/sub kedua, (c) kajian penelitian terdahulu, (d) kerangka berfikir peneliti dan (e) hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel, (c) sumber data dan jenis data, (d) teknik pengumpulan data dan (e) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai (a) deskripsi data dan (b) pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian, mengintegrasikan temuan penelitian, memodifikasi teori yang ada dan menjelaskan implikasi-implikasi lain dari hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang (a) kesimpulan dan (b) saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga/akademik. Pada bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran, serta daftar riwayat hidup.