

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuat industri perbankan semakin kompetitif, dan kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi menjadi penting untuk keberhasilan pengembangan inovasi layanan (Gan dalam Pranoto et al., 2020). Contoh dari produk layanan berbasis digital yakni *Mobile Banking*, layanan ini berbentuk aplikasi yang bisa digunakan di *smartphone Android* serta *IOS*. Pengguna di era ini terus menjadi baik dalam menggunakan kemajuan teknologi informasi, serta terdapatnya manfaat dan pengaruh positif bagi perusahaan di internal maupun eksternal. Suatu riset yakni *We Are Social* mencantumkan seluruh pengguna internet di Indonesia sebanyak 205 juta di Januari 2022 atau kurang lebih 73,7% populasi Indonesia. Angka ini bertambah 1% dari tahun sebelumnya dan hal ini jelas menunjukkan jika penduduk Indonesia dalam menggunakan internet bertambah tiap tahunnya.

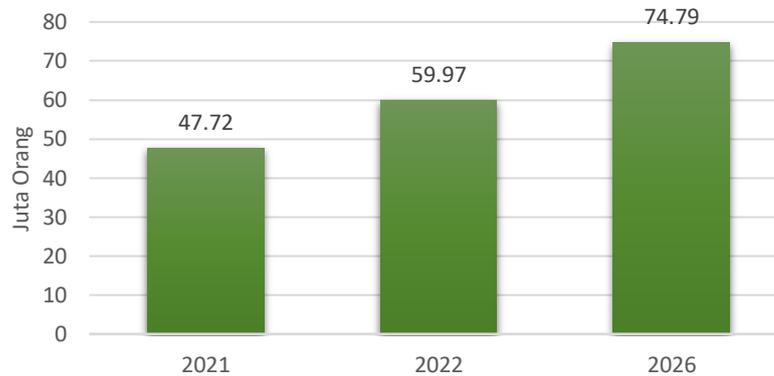


Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia  
(Januari 2012-Januari 2022)

Sumber: *DataIndonesia.id, We Are Social*

Bank menggunakan teknologi internet untuk mengembangkan layanan agar dapat membantu mereka bersaing dengan bisnis lain. Ini adalah cara baru dalam melakukan hal-hal yang semakin populer, sehingga bank-bank di Indonesia berusaha untuk menjadi yang terdepan. Dengan mengembangkan layanan online, bank dapat memudahkan nasabah dalam melakukan kebutuhan perbankannya. Ini termasuk menggunakan transaksi elektronik, menggunakan ATM, dan menggunakan kartu kredit. (Lailani dan Regina, 2021). Menurut Davis dalam Fecira et al., (2020) untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi dapat diketahui menggunakan konsep Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model atau TAM*) adalah cara berpikir tentang bagaimana orang menggunakan teknologi. Ini adalah cara untuk memahami bagaimana perasaan orang tentang penggunaan teknologi, dan bagaimana mereka bereaksi terhadap teknologi baru. TAM adalah pengukuran yang membantu menentukan penerimaan pengguna tentang menggunakan suatu teknologi apakah mudah digunakan dan bermanfaat. Selain itu, tingkat keamanan saat menggunakan teknologi khususnya *mobile banking* juga penting untuk diperhatikan.

Bersumber pada hasil survei *Finder.com*, jumlah pengguna bank digital di Indonesia diproyeksi terus bertambah pada waktu mendatang. Pada tahun 2021, pemilik rekening bank digital di Indonesia diperkirakan mencapai 47,72 juta jiwa. Angka ini setara dengan 25% orang dewasa yang terdapat di Indonesia. Pemilik rekening digital di Indonesia diperkirakan mencapai 59,92 juta jiwa ataupun setara 31% orang dewasa pada tahun 2022, jumlah ini naik 25,66% dibandingkan tahun sebelumnya. Serta diperkirakan akan naik 24,7% yaitu 74,79 juta jiwa pada 4 tahun mendatang, setara 39% orang dewasa di Indonesia pada tahun 2026. Banyaknya pengguna bank digital di tanah air di dorong meningkatnya penetrasi internet serta menjadi banyak pula bank yang mulai mengoptimalkan produknya ke arah digital.



Gambar 1.2 Proyeksi Pengguna Bank Digital  
Di Indonesia (2021-2026)

Sumber: *DataIndonesia.id, Finder.com*

Perkembangan lembaga keuangan Islam tidak hanya terbatas pada institusi keuangan (bank dan non-bank) tetapi juga memperluas keragaman produk, seperti teknologi, regulasi, dan kelembagaan (Agustiar. M, 2021). Sehingga *mobile banking* tidak hanya dikembangkan pada perbankan konvensional saja, namun bank-bank dengan konsep syariah juga telah mengembangkan *mobile banking* ini. Seperti halnya bank syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia. Bank syariah ialah bank yang menggunakan prinsip syariah dan mengikuti sistem ekonomi Islam dalam operasionalnya serta inilah yang membedakan dengan bank konvensional. Prinsip syariah yang dimaksudkan yakni berlandaskan Al- Quran dan Hadist, sistem ekonomi Islam menurut Abbas (2012) Sistem ekonomi Islam berbeda dengan sistem kapitalis dan sistem sosialis. Karena menekankan pengabdian kepada Tuhan dan ketaatan kepada-Nya. Orang-orang dalam sistem ekonomi Islam tidak hanya bertanggung jawab atas kesejahteraan mereka sendiri, tetapi juga atas kesejahteraan orang lain. Dengan mempraktikkan prinsip syariah dapat menjauhi perbuatan yang diharamkan serta mengarah kejalan yang benar, seperti yang dituturkan Allah SWT pada surah Ali Imran ayat 110. Bank syariah dalam kegiatan operasionalnya tidak akan menggunakan dan memasukkan unsur riba (bunga) ataupun unsur buruk lainnya, Allah SWT dengan tegas menyatakan pelarangan dan mengharamkan riba yang disampaikan pada Qur'an Surah Ali Imran ayat 130. Bank Syariah Indonesia mengembangkan produk *mobile*

*banking* dengan tujuan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan nasabah sebagai pengguna dengan menikmati fasilitas fitur layanan *mobile banking* yang bernuansa islami selama 24 jam nonstop untuk melakukan berbagai macam transaksi baik dalam hal *financial* maupun *non financial*. Transaksi *financial* itu seperti transfer, pembayaran rutin setiap bulan baik pembayaran listrik, air dan lain-lain. Sedangkan transaksi *non financial* yaitu informasi saldo (cek saldo), mutase rekening, ganti pin, dan lain-lain. Jumlah pengunduh aplikasi BSI *Mobile* di *Google Playstore* per tanggal 15 November 2022 mencapai lebih dari 5 juta unduhan dengan rata-rata penilaian 4,1 dari 5,0 bintang dan penilaian tersebut berasal dari 116 ribu ulasan (*Google Playstore*).

Alasan pemilihan judul ini ialah penulis tertarik untuk melihat dan mengetahui langsung apakah nasabah yang menggunakan *mobile banking* berbasis syariah ini mendapatkan manfaat, kemudahan, dan keamanan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tersebut. Karena dengan melihat penilaian nasabah di *Google Playstore* yang telah mengunduh aplikasi BSI *Mobile* tersebut ada juga penilaian yang kurang baik dengan 1-3 bintang saja, seperti halnya sistem yang tidak berjalan dengan lancar, aplikasi yang tidak bisa dibuka, dan sebagainya. Namun banyak juga nasabah/pengguna *mobile banking* ini memberikan penilaian yang baik dengan 5 bintang, seperti komentar tentang fitur-fitur yang lengkap, transaksi yang mudah, menjalankan aplikasi dengan lancar, aman, dan sebagainya. Namun itu semua hanya lah penilaian nasabah/pengguna *mobile banking* dari *Google Playstore* saja, jadi penulis tertarik untuk mengetahui secara mendalam dengan berinteraksi secara langsung kepada nasabah/pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tentang kemudahan, kemanfaatan, dan tingkat keamanan.

Terdapat penelitian terdahulu sehubungan dengan topik penelitian yang dibahas. Akan tetapi, sampai saat ini belum ada hasil yang konsisten. Penelitian dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Mega Syariah Cabang Palu” (Ningrum. R., 2020) menunjukkan bahwa variabel manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, variabel kepercayaan dan variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh

signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, akan tetapi variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara parsial tidak satupun mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Penelitian dengan judul “Determinan Minat Penggunaan *Mobile Banking*” (Lestari, 2016) menunjukkan bahwa variabel kecemasan dan norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sedangkan variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan kontrol perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Dengan judul “**Determinan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Kota Pontianak**”

## 1.2 Rumusan Masalah

### 1.2.1 Pernyataan Masalah

Idealnya sektor perbankan mengembangkan produk *mobile banking* untuk memudahkan para nasabah bank sehingga melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan fitur layanan *mobile banking* tersebut. Namun kenyataannya, di Bank Syariah Indonesia misalnya, terdapat nasabah yang mengeluh saat menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Belum diketahui, pengaruh apa yang tidak efektif sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Menurut Setiawan, H. (2016), dalam industri perbankan khususnya pada layanan *mobile banking*, elemen kunci dari kepuasan pelanggan merupakan sifat hubungan antara pelanggan dan penyedia produk yaitu bank.

### 1.2.2 Pertanyaan Masalah

Adapun pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
- b. Bagaimana pengaruh kemanfaatan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?

- c. Bagaimana pengaruh tingkat keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemanfaatan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

### **1.4 Kontribusi Penelitian**

#### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini berkontribusi teoritis untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang ilmu yang penulis peroleh selama masa perkuliahan khususnya dalam bidang perbankan. Dan sebagai wahana untuk menambah wawasan pengetahuan tentang perbankan serta pemikiran yang berhubungan dengan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah

#### **1.4.2 Kontribusi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dengan menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas penggunaan *Mobile Banking*.

#### **1.4.3 Kontribusi Agamis**

Dapat menjadi sumber referensi dan edukasi pada nasabah dan masyarakat luas bahwa *Mobile Banking* yang dikembangkan oleh bank-bank syariah di Indonesia ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan berdasarkan prinsip syariah yang berpedoman kepada Al-Quran dan Hadist.