

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kemudahan

Menurut Jogiyanto dalam Darista dan Mujilan (2021) kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi tertentu akan membuat segalanya lebih mudah dan terbebas dari usaha. Davis dalam Darista dan Mujilan (2021) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah Tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi didasarkan pada seberapa mudah dipahami terhadap menggunakan teknologi tersebut.

Konsep kemudahan memberi arti sejauh mana di yakini bahwa sistem itu alat yang mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dari penggunanya. Ide ini menyiratkan tujuan penggunaan sistem informasi serta kesederhanaan sistem yang dapat digunakan untuk tujuan yang diinginkan pengguna. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-A'la (87) Ayat 8.

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

“dan Kami akan memberi kamu taufik ke jalan yang mudah.”

Dalam ayat ini, Allah SWT menerangkan bahwa ia akan memberikan jalan yang mudah dalam tiap urusan kepada umatnya, yang membawa kepada kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Ini berarti Allah SWT menganjurkan serta memperbolehkan umat- Nya agar melaksanakan seluruh pekerjaan yang tidak menyulitkan dirinya dalam seluruh urusan sepanjang kemudahan tersebut tidak berlawanan dengan syariat Islam termasuk pula dalam melaksanakan transaksi pembayaran dengan menggunakan *mobile banking*.

2.1.2 Kemanfaatan

Menurut Jogiyanto dalam Rahmawati dan Yuliana (2019) Persepsi manfaat adalah dimana seseorang percaya manfaat yang dirasakan dari menggunakan teknologi sehingga dapat meningkatkan pekerjaan. Menurut Davis dalam Rahmawati dan Yuliana (2019) persepsi manfaat yaitu Teknologi dapat membantu seseorang

melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, seperti dalam.usahanya, sama halnya dengan manfaat dari *mobile banking* sendiri apakah memberikan peningkatan kinerja dengan adanya aplikasi ini.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Sad Ayat 27 dan Al-Qur'an Surah Ali Imran Ayat 191 bahwa Allah menciptakan segala sesuatunya pasti mengandung manfaat di dalamnya.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ذَلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ

“Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.” (Al-Qur'an Surah Sad (38) Ayat 27)

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

“(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.” (Al-Qur'an Surah Ali Imran (3) Ayat 191).Berlandaskan dari ayat tersebut meyakinkan jika penciptaan alat-alat baru ataupun teknologi hendaknya memberikan manfaat dan kemudahan bagi manusia.

2.1.3 Tingkat Keamanan

Keamanan adalah perlindungan dan manajemen seseorang merasa terlindungi dari

ancaman suatu

aset informasi. Adanya tindak kriminalitas dapat mempengaruhi ketidakpercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*, sehingga pihak bank harus memberikan keamanan yang praktis tidak membahayakan pengguna pada saat menggunakan *mobile banking*.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Hud (11) Ayat 85.

وَيَقَوْمٌ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

“Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.”

Dari ayat diatas dikatakan jika Islam melarang orang menyakiti orang lain.serta melarang manusia berbuat kejahatan dibumi. Ini maksudnya jika suatu sistem keamanan dalam *mobilebanking* sangat diperlukan agar menghindari transaksi yang memiliki faktor gharar ataupun penipuan serta membuat salah satu pihak yang ikut serta dalam suatu transaksi merasa dirugikan.

2.1.4 Penggunaan *Mobile Banking*

Attitude toward using (sikap penggunaan) dalam TAM ialah Sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi dalam pekerjaannya dikonsepsikan sebagai sikap penerimaan atau penolakan (Davis dalam Rithmaya, 2016). Menurut Yahyapour dalam Rithmaya (2016) sikap terhadap penggunaan internet *banking* diukur dengan indikator menggunakan teknologi internet *banking* itu menyenangkan, penggunaan internet *banking* merupakan ide yang baik, penggunaan internet *banking* harus dinilai, semua bank mendorong penggunaan internet, serta menggunakan internet *banking* merupakan ide yang bijaksana.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah model yang membantu kita memahami bagaimana orang akan menerima teknologi baru di organisasi mereka. Ini memperhitungkan hal-hal seperti bagaimana teknologi baru akan memengaruhi seluruh organisasi, serta orang-orang yang bekerja di sana. Menurut Davis, penerimaan pengguna ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk bagaimana orang memandang teknologi baru, seberapa berguna menurut mereka, bagaimana perasaan mereka tentang menggunakannya, dan seberapa banyak mereka benar-benar menggunakannya.(Sayekti dan Putarta, 2016).

2.1.5 Bank Syariah

Bank Syariah sering disebut juga Perbankan Islam, yaitu perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam atau syariat. Karena berdasarkan hukum Islam, maka perbankan syariah tidak mengenal adanya “bunga pinjaman” yang dianggap riba dan berdosa (Marimin, 2015). Maka dari itu perbankan syariah menawarkan produk-produk dengan prinsip syariah yang terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk jasa.

a. Produk Penghimpunan Dana

1. Tabungan

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid. Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, tetapi bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.

2. Deposito

Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan.

3. Giro

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka, pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan diawal, bergantung pada kebaikan pihak bank.

Prinsip operasional bank syariah yang telah diterapkan secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

a. Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad shamanah*. Bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah penyimpan dana.

b. Prinsip Mudharabah

Prinsip mudharabah ialah menyimpan dana atau deposit bertindak sebagai shahibul mal (pemilik modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola). Bank kemudian melakukan penyaluran pembiayaan kepada nasabah peminjam yang membutuhkan dengan menggunakan dana yang diperoleh tersebut, baik dalam bentuk murabahah, ijarah, mudharabah, musyarakah atau bentuk lainnya. Hasil usaha ini selanjutnya akan dibagikan kepada nasabah penabung berdasarkan nisbah yang disepakati. Apabila bank menggunakannya untuk melakukan mudharabah kedua, bank bertanggungjawab penuh atas kerugian yang terjadi.

b. Produk Penyaluran Dana/Pembiayaan

Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Secara garis besar, produk pembiayaan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti *bai' murabahah, bai' as salam, dan bai' al istishna*.
2. Pembiayaan dengan prinsip sewa. Meliputi *ijarah dan ijarah muntahiya bit tamlik*.
3. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Meliputi *musyarakah, mudharabah, muzara'ah, dan musaqah*.

c. Produk Jasa

Bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. *Sharf*

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama. Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dipraktikkan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.

2. *Wadi'ah*

Pada dasarnya, dalam akad *wadi'ah yad dhamanah* penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, tanpa berhak untuk menggunakannya. Dia tidak bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor di luar batas kemampuan).

2.1.6 Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang dibentuk dari penggabungan PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi memberikan persetujuan atas penggabungan tiga bank syariah, pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selain itu, Presiden Joko Widodo meresmikan BSI pada 1 Februari 2021. Susunan pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham, masing-masing memegang kurang dari 5%. Penggabungan ini menggabungkan keunggulan tiga bank syariah, sehingga menawarkan layanan yang lebih lengkap, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing dengan perusahaan dunia melalui sinergian Kementerian BUMN (bankbsi.co.id).

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.

Kemudahan

adalah sejauhmana seseorang dapat memahami penggunaan teknologi (Bayu dan Dewa dalam Rahmawati dan Yuliana, 2020). Dalam hasil penelitian Fernos dan Alfadino (2021) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya” menunjukkan bahwa faktor variabel kemudahan secara hipotesis memiliki pengaruh positif pada minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

2.2.2 Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.

Dengan merasakan manfaat fitur layanan di *Mobile Banking* maka nasabah pun akan semakin senang dalam bertransaksi. Jika ini terpenuhi maka produk tersebut dinyatakan baik dan layak digunakan serta memberikan keberkahan pada pengguna yang berdampak pada kepuasan nasabahnya.

. Dalam hasil penelitian Rahmawati dan Yuliana (2019) dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet*” menunjukkan variabel manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa.

2.2.3 Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Keamanan adalah perlindungan dimana seseorang akan terlindungi dari ancaman-ancaman suatu asset informasi (Afghani dan Yulianti dalam Rahmawati dan Yuliana, 2019). Menurut Flavia'n dalam Sulmi et al (2021) persepsi keamanan adalah Orang merasa lebih aman ketika mereka yakin bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak lain selama bertransaksi.

Dalam penelitian Sulmi et al (2021) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking*” menunjukkan variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Bank BNI.

2.3 Kajian Empiris

Penelitian Sulmi, et al. (2021) bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabelindependen (kegunaan, kemudahan, dan keamanan) terhadap minat dalam menggunakan layanan *mobile banking*, metode analisis yang digunakan adalahlinear berganda dengan uji T dan uji R square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi variabelindependen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian Mukhtisar, et al (2021) bertujuan untuk menganalisis pengaruhvariabelindependen (efisiensi, kemudahan, dan keamanan) terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitianmenunjukkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Penelitian Fernos dan Alfadino (2021) bertujuan untuk menganalisis pengaruh pada variabelindependen yaitu manfaat, kepercayaan, dan kemudahan terhadapvariabel dependen yaitu minat nasabah, metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan variabel manfaat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan variabel kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

Penelitian Resita dan Baridwan (2015) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan memodifikasi model *Technology Acceptance Model(TAM)* di Kabupaten Lamongan, metode analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variebal persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Lamongan.

Penelitian Pratiwi et al (2015) bertujuan untuk menganalisisvariabel-variabel yang terdapat dalam *Decomposed Thory of Planned Behavior*, dan menganalisis apakah variabel persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh tidak langsung terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* di Kota Surabaya, metode

analisis yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruk persepsi kemudahan penggunaan dan kompatibilitas tidak memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya.

Penelitian Yanuardinda (2014) bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang menentukan minat perilaku untuk menggunakan layanan *mobile banking* dengan memodifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Mahasiswa Universitas Brawijaya, metode analisis yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, penggunaan, risiko, dan kesesuaian berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Sebaliknya, variabel norma sosial tidak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian Kurniawati et al (2017) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa di Universitas Jember tentang intensi untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*, metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dalam model TAM original secara statistik signifikan.

Penelitian Kholid dan Soemarso (2018) bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan kebermanfaatan menggunakan *E-Banking* pada bank BNI Syariah di Magelang, metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *E-Banking*.

Penelitian Mentari (2018) bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Persepsi Manfaat dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan Media terhadap Penerapan m-banking BRI Makassar Raya, metode analisis yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Adopsi BRI m-banking, Kecepatan Transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Security berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi m-banking BRI, Persepsi Manfaat Khasiat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

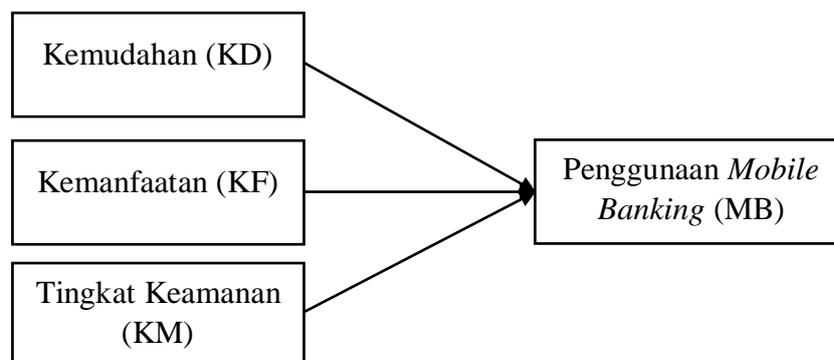
m-bank BRI, Persepsi Kegunaan memiliki efek negatif yang signifikan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki efek positif yang signifikan terhadap *m-banking* Adopsi.

Penelitian Sarofah dan Hariadi (2019) bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsikemudahan, keamanan, dan manfaat terhadap minat mahasiswa universitas Surabaya yang menggunakan *mobile banking*, metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, sedangkan persepsi keamanan dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa universitas Surabaya dalam menggunakan *mobile banking*.

2.4 Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian

2.4.1 Kerangka Konseptual

Variabel dalam penelitian ini yaitu pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan tingkat keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a. Kemudahan

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Ha₁: Terdapat pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

b. Kemanfaatan

H0₂: Tidak terdapat pengaruh kemanfaatan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Ha₂: Terdapat pengaruh kemanfaatan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

c. Tingkat Keamanan

H0₃: Tidak terdapat pengaruh tingkat keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Ha₃: Terdapat pengaruh tingkat keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.