

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini kita hidup di zaman globalisasi atau bisa juga disebut zaman modern. Didalam era modern kita mulai mengenal berbagai jenis teknologi sehingga dapat kita manfaatkan dalam menyelesaikan pekerjaan kita sehari-hari. Seperti teknologi informasi yang semakin hari semakin maju, beberapa keuntungan yang dihadirkan seperti informasi yang relevan, strategis, akurat, dan tepat waktu, untuk berbagai kepentingan guna meningkatkan aktivitas kinerja, semua itu dicapai oleh kehadiran perkembangan teknologi informasi yang saat ini semakin pesat perkembangannya (Al Qosam, 2020).

Hadirnya internet yang merupakan jaringan komputer dunia yang menghubungkan orang menjadikan salah satu ciri khas kemajuan teknologi dan informasi, hal tersebut membuka kemungkinan yang sangat luas bagi kemajuan penelitian dan memperluas kesempatan bisnis di seluruh dunia. Internet dapat digunakan oleh banyak orang dan internet juga merupakan media interaksi antara individu menggunakan komputer tanpa dibatasi oleh waktu, biaya dan tenaga (Al Qosam, 2020).

Melalui peninjauan penetrasi dan pengguna internet Indonesia tahun 2019 – 2020 (Q2), tercatat banyaknya pengguna mencapai angka 196,7 juta dengan penetrasi sebanyak 73,3 persen dari jumlah populasi masyarakat Indonesia kurang lebih 266,6 juta jiwa. Data tersebut dibandingkan tahun 2018

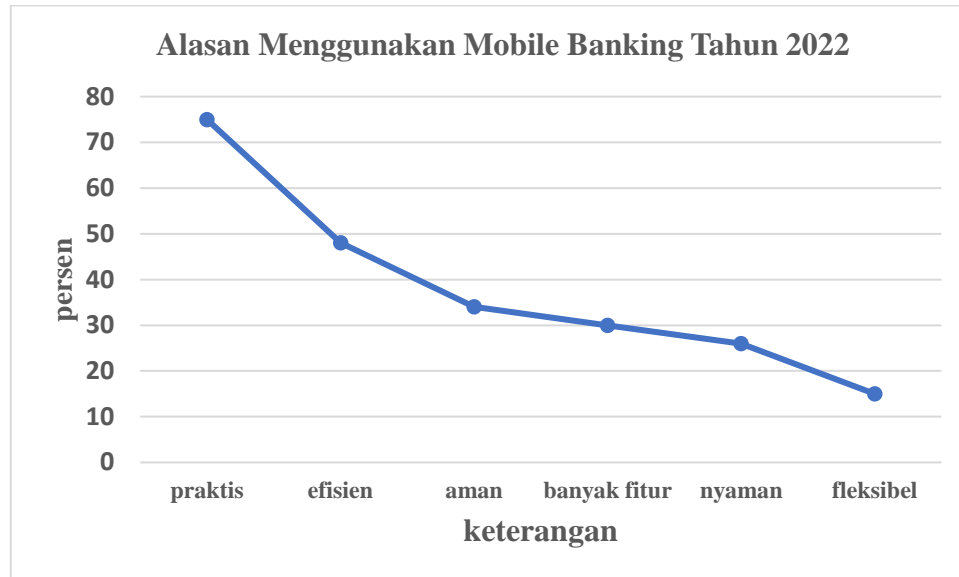
pengguna internet meningkat secara signifikan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2019 (Rasmila et al., 2021).

Kemudahan transaksi yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun merupakan salah satu tanda bahwa teknologi internet saat ini banyak mengalami perkembangan dalam inovasi layanannya untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan produktivitas kinerjanya. karena itu sesuai dengan kemajuan konsumen atau nasabah Bank yang dimana para pengguna saat ini yang biasanya dianggap sangat sibuk dan memiliki mobilitas tinggi sehingga hal tersebut mempengaruhi masyarakat tidak perlu repot-repot untuk datang ke Bank dan mengantri hanya sekedar untuk melakukan transaksi non-cash. Contoh produk yang berlandaskan teknologi informasi dapat berupa layanan internet banking, contohnya yang menggunakan Handphone (*Mobile banking, Sms Banking*), *credit card* dan sebagainya (Al Qosam, 2020). *Mobile banking dikenal* juga sebagai *M-Banking*, adalah sebuah layanan yang dapat difungsikan sebagai *Performing Balance Checks*, transaksi keuangan, serta dan pembayaran dengan menggunakan perantara bergerak seperti *mobile phone*. *Mobile banking* sekarang kebanyakan ditunjukkan via SMS atau Mobile Internet tetapi dapat juga menggunakan program aplikasi *mobile device* (Fadlan & Dewantara, 2018).



Gambar 1. 1 Aplikasi *Mobile banking* Paling Banyak Digunakan Masyarakat
 (Sumber: www.badanpusatstatistik.go.id)

Digitalisasi di bidang finansial telah berkembang secara pesat dalam beberapa tahun ke belakang. Sebuah survei yang di publikasikan oleh Populix pada tahun 2022 membuktikan bahwa *Mobile banking* dan *e Wallet* menjadi 2 platform finansial yang paling sering dipakai oleh seluruh kalangan usia. Adapun sebesar 64 persen responden memakai aplikasi perbankan atau finansial di smartphone mereka. Secara spesifik, sebesar 91 persen di antaranya memiliki serta menggunakan aplikasi *mobile banking* di perangkat masing-masing. Sebagian besar perusahaan perbankan telah mempublikasikan aplikasi *mobile banking* masing-masing sebagai salah satu layanan nasabah digital. Beberapa di antaranya pun berhasil meraup popularitas yang tinggi (Ismail & Purwani, 2021).

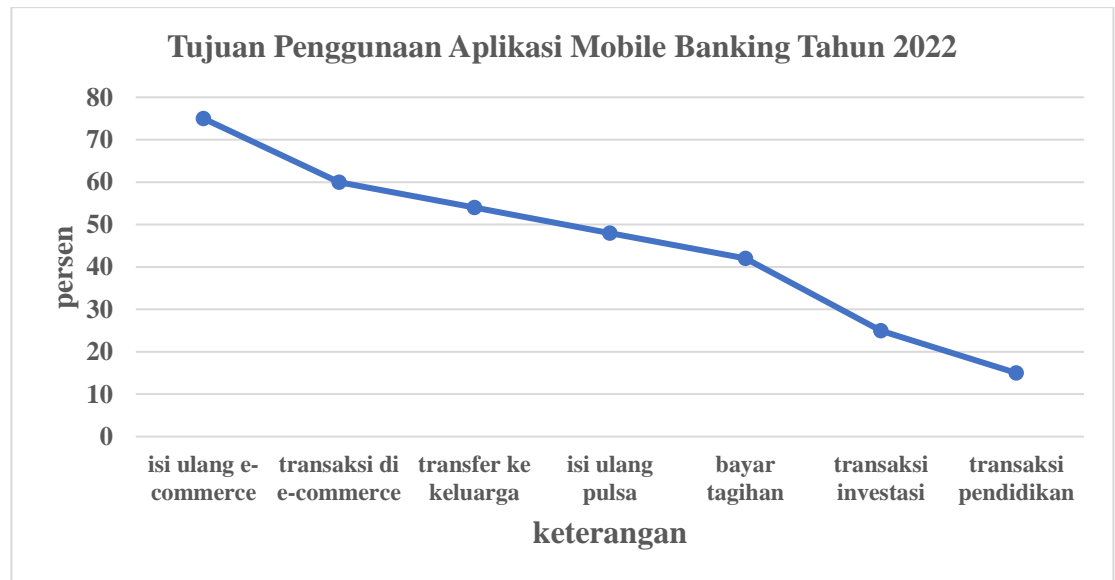


Gambar 1. 2 Alasan Menggunakan *Mobile Banking*

(Sumber: www.populix.go.id)

Terdapat beberapa hal yang mendasari nasabah untuk memakai produk layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi keuangan. *Aplikasi Mobile banking* dinilai praktis dengan raihan sebesar 87% merupakan salah satu alasan utama yang diungkapkan responden. melalui *mobile banking* mendapatkan keuntungan efisien waktu dengan perolehan sebesar 80% hal itu merupakan salah alasan berikutnya mengenai manfaat yang diberikan oleh produk *mobile banking*. Mudah digunakan menjadi alasan berikutnya yang diungkapkan oleh 77% responden. Alasan terakhir yaitu karena penggunaan *mobile banking* memudahkan pencarian transaksi keuangan dengan capaian sebesar 76 persen, diikuti alasan lebih nyaman dengan pencapaian sebesar 63%. Beberapa alasan berikutnya di balik maraknya pengguna aplikasi *mobile banking* seperti

memiliki banyak fitur, terintegrasi dengan *E-Commerce*, terintegrasi dengan *E-Wallet*, lebih aman, hingga direferensikan oleh keluarga, teman maupun lingkungan sekitar (Ismail & Purwani, 2021).



Gambar 1. 3 Tujuan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*

(Sumber: www.populix.go.id)

Aplikasi *mobile banking* untuk kepentingan mengisi ulang aplikasi finansial lainnya seperti *E Commerce* Dan *E Wallet* dari aspek tujuan transaksi merupakan hal yang paling banyak digunakan oleh responden. Tingkat persentasenya mencapai 89 persen responden. Berikutnya, sebesar 82 persen responden memakai aplikasi *Mobile banking* untuk kepentingan pembelian di *E Commerce*. Selain itu, mayoritas responden juga menggunakan aplikasi *Mobile banking* untuk melakukan transfer ke anggota keluarga lainnya dengan raihan sebesar 76 persen. Beberapa tujuan penggunaan aplikasi *Mobile*

Banking lainnya yang dikatakan oleh responden di antaranya yaitu untuk mengisi ulang pulsa telepon, membayar tagihan, transaksi investasi, transaksi bisnis, serta transaksi Pendidikan (Ismail & Purwani, 2021).

Otoritas Jasa Keuangan juga mendata hadirnya perkembangan penggunaan *Mobile Banking* dan juga internet banking mencapai 300 persen pada tahun 2021 dan yang menjadi salah satu alasannya dikarenakan adanya pandemi covid 19. Melihat hal ini Perbankan Syariah sebagai lembaga perbankan tentu juga harus menghadirkan layanan *Mobile Banking* dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan atau layanannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau nasabahnya (Utama, 2021).

PT Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia. setelah dilakukan merger atau penggabungan dari anak usaha Badan Usaha Milik Negara yakni perusahaan Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Negara Indonesia Syariah. PT Bank Syariah Indonesia resmi beroperasi dari tanggal 1 Februari 2021. Sebagai salah satu bank yang juga menyediakan produk *mobile banking* yang berada dalam industri perbankan BSI juga mempunyai produk layanan *Mobile banking* yaitu BSI Mobile. Emiten Bank Syariah Indonesia atau BSI mencatat transaksi *Mobile banking* mengalami peningkatan sebesar 97,4% secara tahunan pada periode Juli tahun 2021 atau mencapai sebanyak 46.4 juta transaksi. Pada tanggal 17 Agustus 2021 total pengguna *mobile banking* 151 melebihi 27 juta pengguna meningkat 79,4% sejak awal tahun 2021 secara Yoy (Sidik, 2021).

Visi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus meningkatkan layanan serta mengembangkan inovasi digital. Melalui strategi tersebut, pengguna BSI Mobile meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyebut, pengguna aktif BSI Mobile hingga Maret 2022 mencapai 3,77 juta atau tumbuh 124% secara tahunan. "Jumlah pengguna yang semakin meningkat diakibatkan perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke e-channel BSI Mobile, ATM maupun internet banking. Dimana Sebagian besar lebih dari 96% nasabah sudah mulai digital savvy". strategi digitalisasi yang dipilih BSI mendorong kinerja perusahaan. Salah satunya dari jumlah transaksi BSI Mobile mencapai 55,11 juta, tumbuh signifikan sekitar 276% yoy. Tak hanya jumlah transaksi, peningkatan ini juga mendorong meningkatnya pendapatan bunga perusahaan. Hingga Maret 2022, BSI berhasil mengamankan fee based income sebesar Rp 58,94 miliar. BSI juga menghadirkan beyond banking dalam satu genggam melalui BSI Mobile. Melalui fitur-fitur inovatif yang akan terus ditingkatkan seperti biometric, transaksi yang lengkap, fitur islami, pelunasan haji dan pembayaran umroh, gadai dan pembiayaan emas serta QRIS (Utama, 2021).

Salah satu inti utama dari industri perbankan pada produk Mobile banking ialah memperhatikan kebutuhan konsumen Mahasiswa. Mahasiswa adalah kalangan generasi yang aktif menggunakan layanan Mobile banking. Sebagai nasabah, Mahasiswa mempunyai beberapa pertimbangan yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan Mobile banking.

Minat nasabah untuk menggunakan Mobile banking akan muncul ketika produk layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan mudah digunakan oleh mereka. Selain itu, faktor risiko dan keamanan yang diberikan oleh pihak bank juga berperan sangat penting. Namun, ketika nasabah merasa layanan tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan mereka, maka minat mereka dalam menggunakan layanan *Mobile banking* dapat berkurang. Sehingga hal ini dapat menyebabkan sebagian nasabah yang belum minat menggunakan layanan Mobile banking karena mereka merasa layanan tersebut tidak memenuhi kebutuhan mereka (Akhmad, 2018).

Variabel yang mempengaruhi minat positif penggunaan *Mobile banking* salah satunya adalah persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*). Persepsi manfaat merupakan sejauh mana seseorang atau individu memahami bahwa menggunakan suatu layanan tertentu akan bermanfaat dan meningkatkan produktivitas dari pekerjaannya.

Variabel berikutnya yang mempengaruhi sikap positif penggunaan *mobile banking* adalah persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat baik atau buruk nya sikap penggunaan, begitu juga pada penggunaan *Mobile banking*. Persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang memahami bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha Kemudahan (ease) bermakna tanpa kesulitan atau tidak membutuhkan kerja keras (Fadlan & Dewantara, 2018).

Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan produktivitas. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan (Dewi et al., 2018) menunjukkan hasil bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking.

Persepsi kemudahan penggunaan dijelaskan sebagai sejauh mana seseorang beranggapan bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sedangkan penelitian (R & Rukhviyanti, 2015) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal itu dapat terjadi dikarenakan seseorang tidak terlalu memberatkan kemudahan penggunaan sebagai suatu sistem yang terpadu. Pelanggan atau masyarakat sudah memiliki banyak pengetahuan dan keterampilan mereka sudah terbiasa mengerti tentang teknologi Handphone, mobile banking, computer, dengan hal itu membuat nasabah tidak terlalu mempermasalahkan kemudahan penggunaan. Mereka percaya bahwa penggunaan sekarang sudah mudah karena teknologi sudah semakin familiar dari tahun ke tahun, mereka percaya bahwa untuk digunakan. Mudah atau tidaknya sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memakai produk banking mobile ataupun tidak menggunakan,

Memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai subyek penelitian yang didasarkan pada data konsumen/nasabah aktif pengguna layanan *Mobile Banking* termasuk yang tertinggi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal itu dibuktikan dengan

hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 12-13 juli 2023 yaitu dengan Ibu Riani Asymiati sebagai (*Branch Operation & Service Manager*) Bank Bsi Kcp Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menempati urutan tertinggi pada kategori Mahasiswa aktif menggunakan layanan *Mobile Banking* yang mencapai angka 1.297 pengguna. Kemudian dengan Bapak Rusdiyanto sebagai (*Marketing*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang mencapai nasabah aktif menggunakan layanan *Mobile Banking* sebanyak 1.149 pengguna. Selanjutnya dengan Ibu Yuniar Dwi Astuti sebagai (*Customer Service*) pada Bank Syariah Indonesia Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga memiliki nasabah aktif menggunakan layanan mobile banking sebanyak 921 pengguna dan yang terakhir dengan Ibu Ikasari Isnasia Kusumaningrum Sebagai (*Operasional Staff*) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ahmad Dahlan yang mencapai nasabah mahasiswa aktif menggunakan layanan mobile banking sebanyak 863 pengguna (Siregar & Sissah, 2021).

Berangkat dari permasalahan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk membahas serta mengambil judul penelitian mengenai **“PENGARUH MANFAAT DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BSI KCP UMY (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Pengguna *Mobile Banking* BSI).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan Manfaat terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan Kemudahan menggunakan terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan Manfaat dan Kemudahan menggunakan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* BSI dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Manfaat terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan menggunakan terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Manfaat dan Kemudahan menggunakan terhadap minat penggunaan layanan *Mobile Banking* BSI

dalam bertransaksi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, gambaran, wawasan, dan edukasi tentang pengaruh penggunaan layanan *Mobile Banking* terhadap minat transaksi secara *online* bagi para nasabah Bank. Sehingga mendorong nasabah agar terbiasa bertransaksi menggunakan layanan transaksi *online* demi terwujudnya masyarakat yang dapat beradaptasi atas perkembangan teknologi pada zaman modern ini.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini dapat menjadi pendukung dari penelitian sebelumnya serta dapat memberikan pandangan baru atau rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam konteks perkembangan teknologi dalam dunia perbankan pada era modern saat ini.