

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia digital merambah perbankan dengan perkembangan teknologinya yang begitu pesat, salah satunya ditandai dengan kemunculan perusahaan layanan keuangan yang berbasis teknologi yang dikenal dengan *financial teknologi (fintech)* (Atieq & Nurpiani, 2022), yang mana hal ini membuat perbankan berlomba-lomba atau bersaing secara ketat mengembangkan pelayanannya dalam bentuk layanan *Electronic Banking (E-Banking)* yang meliputi *Internet Banking*, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* (Putra & Sari, 2020).

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM (Wibiadila, 2016). *Mobile banking* dapat dijadikan sebagai alternatif transaksi dasar kebutuhan manusia seperti mengirim uang (transfer) antar rekening bank, membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non finansial lainnya (Sa'adiyah & Aziroh, 2014).

Mobile banking dinilai dapat memberikan dampak luas kepada masyarakat dalam mempermudah berbagai urusan yang mendukung kehidupan sehari-hari dan dalam rangka meningkatkan taraf hidup manusia

(Laksana dkk., 2015). Nasabah hanya perlu menggunakan smartphone miliknya, baik handphone maupun tablet, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah termasuk perbankan syariah (Abi Fadlan, 2018).

Bank syariah juga tidak luput dari upaya percepatan perkembangan teknologi informasi. Berdasarkan UU Perbankan Syariah Tahun 2008, No. 21, Perbankan syariah adalah kegiatan keuangan yang dimana pengoperasiannya berdasar pada prinsip hukum islam, dimana hukum tersebut ditetapkan oleh lembaga dengan kewenangan untuk menetapkan fatwa pada bidang syariah. BSI sebagai salah satu bank yang memulai *mobile banking* sebagai sarana kegiatan ekonomi. bank BSI merupakan bank baru hasil penggabungan tiga bank (BRIS, BMS, dan BNI Syariah) (Lestari, 2021).

BSI menawarkan layanan berbasis syariah yang tidak bertentangan dengan hukum islam dan menghindarkan kekhawatiran masyarakat muslim mengenai bank dan riba. BSI memunculkan *Mobile Banking* BSI yang dikenal dengan sebutan *BSI Mobile* yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Kemunculan *Mobile Banking* hendaknya

berdampak positif bagi kemudahan nasabah dan bank BSI (Adestyan & Rapida, 2022).

Pada dasarnya permasalahan pada saat bertransaksi secara online yaitu saat ini banyak nasabah atau mahasiswa yang menggunakan *M-Banking*, namun tidak sedikit juga yang masih ragu dan belum mengetahui tentang fungsi dan layanan *M-Banking*. Pada umumnya nasabah mengetahui bahwa layanan *M-Banking* hanya melakukan transfer antar bank tanpa perlu ke bank atau ATM. Padahal masih banyak fungsi lain yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa, seperti bisa membeli token listrik, membeli pulsa dan juga membayar air PDAM. Selain itu, banyak nasabah yang takut akan kebocoran data atau pembobolan data saat menggunakan *M-Banking*, padahal pihak bank sudah sangat siap dalam hal keamanan dan tanggung jawab jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan (Nurdin, 2020).

Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan kepercayaan terhadap penggunaannya. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan, kepercayaan, kemudahan dan keamanan untuk meningkatkan loyalitas menggunakan *M-Banking* online. Seseorang yang menggunakan *mobile banking* syariah tentunya membutuhkan kemudahan yang diberikan oleh layanan tersebut, dalam hal ini adalah persepsi kemudahan dalam penggunaannya.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi loyalitas seseorang untuk menggunakan

mobile banking seperti yang telah diungkapkan dalam teori Davis (Caroline, 2021). Teori yang membahas terkait persepsi kemudahan dan kegunaan adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini bertujuan untuk melihat besarnya suatu tingkat penerimaan dari pengguna terhadap suatu teknologi yang didasarkan pada aspek kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

Apabila pengguna percaya bahwa dengan menggunakan *mobile banking* akan mempercepat transaksi keuangannya dan menggunakan *mobile banking* itu mudah, sehingga tidak memerlukan usaha yang banyak untuk menggunakannya, maka pengguna akan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini diperkuat oleh beberapa penelitian yang dilakukan oleh Adestyan & Rapida (2022) dan Devrian dkk (2022) tentang loyalitas penggunaan *mobile banking* yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Selain itu, kesediaan nasabah untuk mempercayai *mobile banking* dalam setiap transaksi finansial juga dapat membuat nasabah loyal dalam menggunakan *mobile banking*. Seperti yang dikemukakan oleh Dahlberg dkk dalam D. Wardani (2021), faktor kepercayaan menjadi penjelasan penting dalam adopsi teknologi sistem pembayaran. Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang diyakini mampu menunaikan kewajibannya sesuai harapannya. Kepercayaan merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi transaksi secara online, karena

tanpa adanya kepercayaan maka transaksi antara dua pihak atau lebih tidak akan terjadi (Kuswanto & Baridwan, 2016). Hal ini diperkuat oleh Adestyan & Rapida (2022) yang menunjukkan dalam penelitiannya tentang loyalitas penggunaan *mobile banking* bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas seseorang dalam penggunaan *mobile banking*.

Penggunaan *mobile banking* juga dapat dipengaruhi oleh faktor keamanan. Menurut Ramayani (2020) menjelaskan dalam *mobile banking*, ancaman keamanan data adalah penyalahgunaan, baik melalui jaringan transaksi maupun transmisi data, dimana rekening diakses secara ilegal dengan cara yang tidak pantas. Dalam transaksi online, keamanan menjadi aspek yang penting karena semakin aman suatu layanan online maka semakin banyak orang yang menggunakan layanan online tersebut. Penelitian Ramayani dkk.(2020) dan Adestyan & Rapida (2022) memperlihatkan keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas tentang persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang dilakukan oleh Adestyan & Rapida (2022) dan Devrian dkk. (2022) membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas untuk menggunakan *M-Banking*. Tetapi terdapat perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2021) yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan yang diberikan *mobile banking* tidak dapat menimbulkan loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut.

Terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu tentang persepsi kepercayaan nasabah terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* yang dilakukan oleh Adestyan & Rapida (2022) dan Astuti dkk. (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas individu dalam melakukan transaksi secara online. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Mulya Setiabudi dkk.(2023) yang membuktikan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sudah percaya terhadap *mobile banking* tidak berarti mereka pasti setia menjadi pengguna layanan *mobile banking* tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang membahas tentang loyalitas menggunakan *mobile banking*, yang dilakukan oleh Ramayani dkk.(2020) dan Adestyan & Rapida (2022) memperlihatkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh D. K. Wardani & Fahlefi (2022) yang mana variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut menjelaskan

bahwa keamanan yang diberikan *mobile banking* belum mampu menimbulkan loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan terdapat perbedaan antara peneliti yang satu dengan peneliti yang lainnya atau *research gap*. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai apakah ada faktor persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan keamanan yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI.

Dalam penggunaan *mobile banking*, salah satu kalangan yang harus diperhatikan yaitu mahasiswa, hal ini karena mahasiswa adalah salah satu generasi muda yang dapat diharapkan berperan sebagai agen perubahan. Terkait perubahan tersebut, diharapkan mahasiswa sadar dengan perkembangan teknologi, dalam hal ini yaitu penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* sangat bermanfaat di kalangan mahasiswa, khususnya mahasiswa yang hidup di era globalisasi yang menuntut mahasiswa untuk bertindak cepat dan efisien (Anwar, 2018). Pada penelitian ini dilakukan pada mahasiswa di Yogyakarta. Alasan memilih Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dikarenakan DIY dikenal dengan sebutan kota pelajar yang dimana DIY

merupakan sarana pendidikan dari tingkat *play group* hingga perguruan tinggi negeri maupun swasta terbaik.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali terkait minat penggunaan teknologi dengan tujuan untuk memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya, dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN NASABAH, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* SYARIAH” (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Yogyakarta).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, bahwa adanya loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* syariah disebabkan oleh beberapa faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan keamanan. Akan tetapi, masih banyak nasabah yang belum mengetahui tentang *mobile banking*, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi mengenai *mobile banking* itu sendiri sehingga berdampak pada penggunaan *mobile banking*. Selain itu, banyak nasabah yang takut akan kebocoran data atau pembobolan data saat menggunakan *mobile banking*, padahal pihak bank sudah sangat siap dalam hal keamanan dan tanggung jawab jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan kepercayaan terhadap nasabahnya. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan

untuk meningkatkan loyalitas menggunakan *m-banking* secara online. Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi masalah-masalah yang terjadi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
2. Apakah persepsi kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking* BSI.
2. Menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking* BSI.

3. Menganalisis bagaimana pengaruh keamanan terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking* BSI.
4. Menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah, dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mempertajam konsep perilaku konsumen khususnya pada loyalitas penggunaan *mobile banking* serta faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas penggunaan *mobile banking* dalam pembelajaran manajemen pemasaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan yang lebih mengenai ruang lingkup perilaku konsumen secara nyata khususnya mengenai loyalitas penggunaan *mobile banking* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan tambahan bagi Bank syariah dalam menyikapi masalah loyalitas penggunaan *mobile banking*.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang digunakan pada penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka teori, kerangka berpikir serta hipotesis yang disusun berdasarkan landasan teori yang digunakan oleh peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari kerangka pemikiran, sumber data dan jenis data serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian yang terdiri dari deskripsi data penelitian dan responden. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan hasil pembahasan dan penganalisis data terhadap masing-masing variabel.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini disajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dijelaskan dengan singkat, tepat dan terkait langsung dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, dijelaskan keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.