

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi semakin hari semakin canggih dan sangat pesat perkembangannya, sehingga menjadi tuntutan segala kalangan untuk mengikuti perkembangan jaman ini. Tujuan dari perkembangan teknologi yang paling utama adalah perubahan pola kehidupan manusia agar lebih mudah, murah, cepat, dan aman. Dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut telah membuat perubahan yang besar bagi kehidupan manusia saat ini dan kebanyakan dari itu memudahkan manusia menjalankan aktivitasnya. Menurut Davidson (2006) teknologi informasi adalah segala bentuk sistem informasi berbasis komputer, yang mencakup *mainframe* dan aplikasi dalam komputer. Teknologi informasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya merupakan perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan dalam mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer (Cornish et al., 1998).

Saat ini dunia informasi sangat tidak bisa terlepas dari yang namanya teknologi. Penggunaan teknologi oleh khalayak banyak menjadikan tuntutan dunia teknologi untuk terus berbenah dan bisa dilihat saat ini teknologi semakin canggih. Dalam hal komunikasi yang dahulu memerlukan waktu yang lama dalam penyampaiannya, kini dengan sebuah teknologi semuanya menjadi sangat mudah dan cepat yang membuat jarak bukan sebuah alasan. Teknologi merupakan sesuatu yang bermanfaat untuk mempermudah segala aspek kehidupan manusia. Dari perkembangan teknologi informasi yang semakin maju ini sangat erat kaitannya dengan revolusi industri.

Revolusi industri sendiri merupakan sebuah transformasi yang komprehensif dari segala aspek produksi di sebuah industri melalui penggabungan teknologi digital dengan

internet. Menurut Schlechtendahl et al., (2015) revolusi industri menekankan terdapat unsur kecepatan dari ketersediaan informasi, yang dimana pada lingkungan industri seluruh entitasnya selalu terhubung dan mampu berbagi informasi satu dengan yang lain. Di era yang serba berkemajuan ini atau yang lebih populer sekarang dengan era revolusi industri 4.0.

Revolusi industri yang kini memasuki babak 4.0 merupakan era industri yang dimana seluruh entitas yang ada didalamnya dapat saling berkomunikasi secara real time dan kapan saja dengan memanfaatkan teknologi internet guna mencapai tujuan. Dalam kemajuan teknologi ini di industri perbankan menjadikan sebuah peluang untuk lebih berinovasi guna memberikan pelayanan kepada nasabah, inovasi dibutuhkan untuk menghadapi persaingan seiring pesatnya pertumbuhan teknologi di industri perbankan dan keuangan atau *fintech*.

Pesatnya pertumbuhan layanan keuangan dan *fintech* berpengaruh terhadap industri perbankan saat ini yang juga mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga menimbulkan beragam layanan perbankan dan keuangan dari berbagai perusahaan perbankan dan startup non-perbankan dalam bentuk digital. Dalam beberapa tahun terakhir ini lembaga keuangan konvensional dan perusahaan *fintech* non-konvensional menyadari bahwa kerjasama antara perusahaan penyedia layanan pembayaran dan bank konvensional dapat tumbuh dengan signifikan. Dengan begitu, perusahaan teknologi akan menawarkan layanan keuangan dengan menciptakan solusi dengan teknologi tinggi. Dalam industri perbankan sudah memasuki dunia digital seperti *e-commerce* yang semakin meningkat pengguna dan transaksinya. Dengan adanya kemajuan teknologi, kemudahan yang diinginkan oleh masyarakat di era digital dapat terpenuhi. Salah satunya dalam industri keuangan saat ini terdapat berbagai uang elektronik yang dapat memudahkan manusia.

Menurut Abudrrachman (1993) bank merupakan suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan barang-barang

berharga, membiayai usaha. Sedangkan menurut Struat (2014) bank merupakan suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan memperedarkan alat penukaran uang yang berupa giral.

Di Indonesia terdapat dua jenis bank, bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang dalam proses menentukan harga menggunakan bunga sebagai balas jasanya. Selain itu, bank konvensional mendapatkan keuntungan dari balas jasanya dan membebankan biaya kepada nasabahnya. Terlebih bank konvensional juga mendapatkan bunga dari pinjaman atau kredit yang diberikan kepada nasabahnya. Bank konvensional telah ada sejak jaman kolonial Belanda. Bank BNI 46 dan Bank BRI merupakan bank yang telah berdiri sejak awal kemerdekaan, dan hingga saat ini terdapat 115 bank umum di Indonesia.

Saat ini perbankan di Indonesia sudah banyak menggunakan layanan digital banking dalam membantu nasabahnya, seperti :

1. Internet banking.

Dalam internet banking nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui hp atau komputer yang terhubung dengan internet bank.

Jenis transaksi dalam internet banking, yaitu :

- a. Transfer dana
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, nilai tukar
- c. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik, telepon)
- d. Pembelian (isi ulang pulsa, token listrik, kuota internet)

2. Phone banking.

Dalam *phone banking* nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi *contact center* bank. Bank telah menyediakan staf khusus yang

akan membantu nasabah menjalankan transaksinya atau dengan program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk membantu nasabah bertransaksi.

Jenis transaksi dalam internet banking, yaitu :

- a. Transfer dana
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, nilai tukar
- c. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik, asuransi)
- d. Pembelian (isi ulang pulsa, token listrik, telepon)

3. SMS banking.

SMS banking merupakan layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah dengan menggunakan telepon seluler dengan format *Short Message Service*. Nasabah dapat mengirimkan pesan SMS ke nomor telepon bank atau bisa juga dengan menggunakan aplikasi pada ponsel pengguna.

Jenis transaksi dalam internet banking, yaitu :

- a. Transfer dana
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, nilai tukar
- c. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik, telepon)
- d. Pembelian (isi ulang pulsa, token listrik, kuota internet)

4. Mobile banking.

Mobile banking merupakan sebuah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel nasabah seperti SMS banking, namun mobile banking lebih canggih ketimbang SMS banking. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga di dalam SIM card *Global for Mobile communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan.

Jenis transaksi dalam internet banking, yaitu :

- a. Transfer dana

- b. Informasi saldo
- c. Mutasi rekening
- d. Nilai tukar
- e. Pembayaran tagihan (kartu kredit, listrik, telepon)
- f. Pembelian (isi ulang pulsa, token listrik, kuota internet, saham)

Bank jenis kedua yaitu bank syariah yang tata cara pelaksanaannya berbeda dengan bank konvensional karena pelaksanaannya menggunakan ketentuan-ketentuan syariat islam. Bank syariah sangat menjauhi unsur-unsur riba termasuk bunga, hal ini disebabkan karena bank syariah mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist. Dengan demikian, perbedaan mencolok antara bank syariah dan bank konvensional adalah bank syariah berbasis syariat islam yang di dalamnya tidak terdapat bunga.

Meurut Otoritas Jasa Keuangan Bank Syariah merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau menggunakan hukum syariat islam seperti keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, serta tidak mengandung riba, gharar, masyir, zalim, dan objek yang diharamkan oleh syariat islam. Selain itu, bank syariah juga menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal zakat umat, sedekah, wakaf, infak, dan sebagainya.

Didalam Al-Quran telah banyak dijeaskan mengenai tentang keharaman riba, di antaranya :

Surat Al-Baqarah 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya :

“Orang-orang yang memakan (mengambil) RIBA’ tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama saja dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa peringatan dari tuhanNya, lalu berhenti, maka apa yang diperolehnya dahulu akan menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”.

Dalam surat Al Baqarah diatas dijelaskan bahwa orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil tambahan atau menerima kelebihan atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi kebutuhannya, tidak dapat berdiri sendiri yakni melainkan seperti orang gila. Mereka hidup dalam kegelisahan, tidak tentram jiwanya, selalu bingung, sebab pemikiran mereka hanya tertuju pada riba. Ketika kelak ia di akhirat mereka akan dibangkitkan dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah, dan mereka akan mendapat adzab yang pedih. Yang demikian mereka menganggap bahwa jual beli sama dengan riba karena mereka beranggapan sama sama menguntungkan. Padahal sudah jelas Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berdiri pada tahun 1992 dan mulai efektif beroperasi di tahun itu juga. Bank Muamalat juga merupakan pelopor bank syariah di Indonesia. Hingga saat ini bank syariah di Indonesia telah mencapai 189 lembaga keuangan syariah yang terdiri dari 14 bank umum syariah, 20 unit usaha syariah, dan 164 bank pembiayaan rakyat syariah. Munculnya perbankan syariah di Indonesia menjadikan banyak pilihan bagi masyarakat. Bank Muamalah salah satunya, yang merupakan bank syariah pertama milik pemerintah dalam operasionalnya berlandaskan nilai syariah. Apalagi masyarakat Indonesia mayoritas beragama muslim, dan ini membuat masyarakat memilih bank syariah karena telah terbukti dalam penerapannya menggunakan pedoman dan prinsip keislaman. Sangat memungkinkan bahwa jumlah bank syariah di Indonesia terus bertambah apalagi didukung dengan bank syariah telah banyak membuat layanan yang memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Bank syariah di Indonesia merupakan pilihan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam untuk bertransaksi sesuai dengan syariat Islam.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini membuat pelaku industri perbankan mengadopsi untuk membuat suatu layanan. Hal ini dijadikan peluang oleh pelaku perbankan di Indonesia baik bank konvensional maupun syariah karena internet merupakan sebuah media untuk pelaku industri perbankan berinovasi memberikan peluang dalam mengembangkan bisnisnya. Saat ini internet banking merupakan produk utama dalam perbankan apalagi di era keuangan digital saat ini atau yang biasa disebut dengan *fintech*.

Berikut ini perkembangan fintech lending di Indonesia

TABEL 1.1
Akumulasi Penyaluran Pinjaman

Tahun	Jawa	Luar Jawa
2018	Rp19,62 T	Rp3,05 T
2019	Rp69,82 T	Rp11,67 T
2020	Rp132,38 T	Rp23,52 T

Sumber : Ojk, 2021

TABEL 1.2
Akumulasi Rekening Borrower

	Jawa	Luar Jawa
2018	3.664.645	694.803
2019	15.397.251	3.171.872
2020	37.037.196	6.524.166

Sumber : Ojk, 2021

Perpaduan internet yang telah menjadi bagian kehidupan kita dengan transaksi perbankan daring sangat memudahkan nasabah perbankan. Kemudahan ini adalah fasilitas internet banking atau yang lebih kita kenal dengan *m-banking* yang merupakan fasilitas layanan perbankan secara elektronik dengan media *M-Banking*. Dengan media ini nasabah perbankan diberikan kemudahan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank.

Perkembangan teknologi ini menimbulkan banyak peluang bisnis yang berdampak pada transaksi yang dilakukan secara daring. Dengan demikian, perkembangan teknologi ini mempengaruhi kehidupan manusia secara signifikan. Dari penggunaan internet yang saat ini bukan hanya sebatas bersosial media dan pemanfaatan informasi melainkan juga untuk melakukan transaksi perbankan. Saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan melalui

smartphone dengan mudah. Beberapa tahun terakhir ini berbagai bank komersial telah menggunakan sistem *internet banking* atau *m-banking* yaitu perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya operasional. Saat ini *internet banking* atau *m-banking* merupakan salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh bank-bank di Indonesia karena aspek kemudahan dan keamanannya.

Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *internet banking* atau *m-banking* saat ini sangatlah pesat. Transaksi yang dilakukan menggunakan *internet banking* atau *m-banking* dari tahun ke tahun mengalami kenaikan seperti di bank BNI tercatat transaksi internet banking sebesar 142 juta transaksi meningkat 133,4% dengan nilai transaksi Rp 186 triliun meningkat 104,4% di kuartal III 2019, di bank Mandiri tercatat 340 juta transaksi meningkat 39% dengan nilai transaksi Rp 663 triliun meningkat 33%, kemudian di bank BCA tercatat 646 juta transaksi dengan nilai Rp 7,78 triliun meningkat 17,2%.

Apalagi di tengah kondisi pandemi Covid-19 seperti ini bisnis layanan pengelolaan kas atau cash management system perbankan mengalami kenaikan. Pendapatan berbasis komisi yang didapat bank dari layanan, komisi itu meningkat seiring dengan meningkatnya kenaikan volume transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Pandemi Covid-19 ini mendorong peningkatan transaksi keuangan secara digital. Gaya hidup baru ini dilakukan untuk meminimalisir tatap muka langsung demi mencecegah penyebaran virus Covid-19. Apalagi dengan kebijakan pemerintah untuk menjaga jarak, tetap #dirumahaja, hingga pembatasan sosial berskala besar, sehingga aktifitas transaksi konvensional seperti ke bank maupun ke ATM menjadi terhambat sehingga transaksi digital banking meningkat.

Mahasiswa sebagai generasi milenial tentu saja akrab dengan teknologi tentu saja menggunakan layanan *internet banking* atau *m-banking*. Tidak terkecuali mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang juga merupakan pengguna jasa perbankan. Selain itu, mahasiswa juga sangat aktif melakukan transaksi secara daring untuk membeli

kebutuhan dan lain sebagainya melalui *marketplace*, yang tentunya membutuhkan media *internet banking* atau *m-banking* untuk melakukan transaksi tersebut.

Mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beragama muslim tentu saja telah mengerti dan paham terkait perbedaan bank konvensional dan bank syariah. Mengingat didalam perkuliahan telah diajarkan mengenai prinsip syariah, fiqih muamalah, serta diajarkan mengenai produk-produk bank syariah. Akan tetapi, akankah pengetahuan yang telah didapatkan menjadi alasan untuk lebih memilih menggunakan layanan *internet banking* atau *m-banking* di bank syariah. Peneliti ingin mengungkapkan kemudahan, kepercayaan, kenyamanan, dan keamanan mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan layanan *internet banking* atau *m-banking* di bank syariah.

Mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentunya lebih paham mengenai nilai-nilai syariah yang telah ditanamkan sejak awal perkuliahan hingga ada beberapa mata kuliah yang sangat erat kaitannya dengan perbankan syariah. Hal ini tidak terdapat di program studi lainnya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta meskipun didalam kegiatan perkuliahan diwajibkan menguasai nilai-nilai keislaman, ini tentu saja tidak spesifik mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah dalam mempelajari perbankan syariah.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa program studi ilmu ekonomi dan ekonomi syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan layanan *internet banking* atau *m-banking* bank syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* atau *m-banking* di bank syariah antara lain adalah kemudahan, kepercayaan, kenyamanan, dan keamanan. Dimana objek pada penelitian ini adalah mahasiswa program studi ilmu ekonomi dan ekonomi syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Penelitian ini mengambil studi kasus mahasiswa Program Studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yakni:

1. Apakah pengaruh faktor kemudahan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*?
2. Apakah pengaruh faktor kepercayaan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*?
3. Apakah pengaruh faktor kenyamanan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*?
4. Apakah pengaruh faktor keamanan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengambil studi kasus mahasiswa Program Studi Ilmu Ekonomi dan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kepercayaan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor kenyamanan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor keamanan bertransaksi terhadap minat mahasiswa menggunakan *internet banking* atau *m-banking*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis.
 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan perbankan dan keuangan.
 2. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan untuk menentukan langkah dalam mengembangkan layanan jasa guna meningkatkan kepercayaan dan mempertahankan nasabah.
- b. Manfaat praktis.
 1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah wawasan perusahaan mengenai pentingnya kemudahan, kepercayaan, kenyamanan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking untuk bertransaksi.
 2. Dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan internet banking agar lebih baik lagi kedepannya.