

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Saat ini lembaga keuangan Mikro sudah tumbuh dan berkembang cukup pesat di Indonesia, hal tersebut dapat diketahui dari banyaknya jumlah lembaga keuangan yang berdiri di setiap daerah kota atau kabupaten. Dimana saat ini BMT sudah berdiri sekitar 4.500 unit di Indonesia yang melayani kurang lebih 3.7 juta orang dengan aset sekitar Rp.16 triliun yang dikelola sekitar 20rb orang (knks.go.id). Lembaga keuangan mikro ini menjalankan aktivitasnya di sektor jasa pemberdayaan masyarakat dan jasa pengembangan usaha. Baik melalui pembiayaan maupun melalui pinjaman dalam skala mikro kepada masyarakat. Pemberian serta pengelolaan simpanan pengembangan usaha tersebut dilakukan oleh lembaga Baitul Maal wa Tamwil (indukbmt.co.id).

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan koperasi jasa keuangan syariah yang saat ini mulai berkembang pesat di berbagai daerah. Berawal dari sektor perbankan syariah yang mulai memberikan prospek cerah terhadap pemberian investasi di dalam negeri, sehingga mendorong terbentuknya lembaga-lembaga keuangan syariah salah satunya yaitu terbentuknya Baitul Maal wa Tamwil (BMT) di seluruh Indonesia (Kurnia, 2016). Sejalan dengan berkembangnya zaman, Baitul Maal wa Tamwil (BMT) melihat pemanfaatan teknologi dapat memberikan kemudahan serta efektifitas di dalam memberikan pelayanan jasa. Pemberian pelayanan jasa yang dilakukan oleh Baitul Maal wa Tamwil (BMT) yaitu dengan adanya *BMT Mobile*. Fasilitas *BMT Mobile*

merupakan layanan jasa yang mempergunakan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran dan kemudahan transaksi suatu entitas dalam hal ini yaitu Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Berikut tabel peningkatan penggunaan layanan *BMT Mobile* dari tahun 2016-2019 :

Tabel 1.1

**Table 1 Daftar Penggunaan *BMT Mobile***

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah anggota</b>
2016	26
2017	63
2018	104
2019	170

(sumber : IT BMT Miftahussalam Ciamis)

Berdasarkan fenomena yang terjadi terkait pengungkapan pihak IT BMT Miftahussalam Ciamis, tercatat dari sekitar 8.000 anggota baru sekitar 170 anggota yang sudah menggunakan layanan *BMT Mobile*. Hal tersebut menjadi pertanyaan besar, karena dari total persentase yang diperoleh sekitar 2% dari anggota yang baru menggunakan layanan *BMT Mobile*. Padahal diharapkan dengan adanya fasilitas *BMT Mobile*, setiap anggota yang mempunyai *Handphone* dapat dengan mudah melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja selama *Handphone* yang dipergunakan terkoneksi dengan jaringan internet. Bukan hanya dapat mempermudah transaksi, dengan adanya *BMT Mobile* tentu saja dapat menghemat waktu yang digunakan, karena penggunaannya tidak memerlukan waktu lama. Namun hal tersebut tidak

sesuai dengan yang diharapkan, data menjelaskan bahwa persentase penggunaan layanan *BMT Mobile* masih rendah.

Persepsi anggota terhadap penggunaan *BMT Mobile* perlu ditingkatkan, mengingat penggunaan *BMT Mobile* masih rendah. Persepsi yang baik tentu akan mendorong anggota menggunakan pelayanan *BMT Mobile*, oleh karena itu perlunya pendekatan yang dapat menjelaskan para anggota Baitul Maal wa Tamwil (BMT) dalam menolak atau menerima penggunaan *BMT Mobile*. Teori yang banyak dipergunakan di dalam mengukur penerimaan teknologi yaitu *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989). Teori ini dapat menjelaskan persepsi anggota atau masyarakat di dalam pengambilan keputusan dan penerapan teknologi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kredibilitas

Setiap keputusan yang diambil dalam menggunakan teknologi selalu mempertimbangkan beberapa hal berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang pertama yaitu adanya Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan serta memberikan manfaat di dalam kinerja seseorang (Khakim, 2016). Hal tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya teknologi informasi yang diterapkan oleh Baitul Maal wa Tamwil (BMT) yaitu dengan pemberian layanan *BMT Mobile* dapat memberikan manfaat yang signifikan atau tidak di dalam melakukan transaksi.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan adalah pemahaman sejauh mana anggota mempercayai bahwa dalam penggunaan suatu teknologi dapat mempermudah kinerja dari pekerjaan yang dilakukan. Terdapat beberapa factor yang memengaruhi persepsi kemudahan yaitu akan merasakan mudah dalam menggunakan layanan teknologi yaitu *BMT Mobile* untuk melakukan kegiatan yang diinginkan (Fusilier dan Durlabhji, 2005). Menurut Davis (1989) variabel persepsi kemudahan terhadap suatu teknologi dapat diukur melalui : (1) mudah dioperasikan dan dipelajari (2) menambah ketrampilan para pengguna (3) pengguna dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah.

Persepsi kredibilitas (*perceived kredibilitas*) sebagai faktor yang mencerminkan keamanan dan privasi penggunaan *BMT Mobile*. Alasan keamanan tentu saja karena banyaknya penipuan dan pencurian data dalam penggunaan *BMT Mobile*, anggota akan diberikan sandi sebelum melakukan transaksi. BMT tentu saja memegang peranan penting dalam mengamankan data dari anggota, artinya BMT harus memegang amanah yang diberikan anggota, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya penipuan maupun pencurian data anggota (Kartajaya, 2006).

Setelah adanya persepsi yang baik dari anggota, diharapkan akan timbulnya keputusan anggota di dalam menggunakan atau tidak menggunakan layanan *BMT Mobile* untuk melakukan transaksi. Keputusan penggunaan merupakan bagian dari pengambilan keputusan anggota, terdapat beberapa tahap yang dilakukan di dalam melakukan keputusan menggunakan teknologi

(*BMT Mobile*) yaitu mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kredibilitas. Setelah mempertimbangkan hal tersebut keputusan untuk menggunakan atau tidak terdapat dari setiap anggota. Keputusan untuk menggunakan suatu teknologi ketika anggota mendapat keyakinan bahwa teknologi tersebut dapat memberikan kemudahan, manfaat, dan kredibilitas guna meningkatkan kinerja anggota di dalam melakukan transaksi (Anendro, 2016).

Diharapkan dengan adanya persepsi positif yang dimiliki anggota yang terdiri dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kredibilitas dapat meningkatkan anggota lain untuk menggunakan layanan *BMT Mobile* dan diharapkan dapat memotivasi BMT lain untuk menerapkan dan mempromosikan layanan/fitur *BMT Mobile*.

Berdasarkan penjelasan diatas dan fenomena terkait anggota BMT Miftaussalm Ciamis yang masih sedikit menggunakan layanan *BMT Mobile*, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai persepsi anggota di dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan *BMT Mobile* yang diukur menggunakan persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi kredibilitas. Di dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile*. Dari masalah tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **”persepsi anggota terhadap keputusan menggunakan BMT Mobile”** studi empiris pada BMT Miftahussalam di Ciamis.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile* secara parsial?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile* secara parsial?
3. Apakah persepsi kredibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile* secara parsial?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kredibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile* secara simultan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara parsial bahwa persepsi kemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile*.
2. Untuk mengetahui secara parsial bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile*.
3. Untuk mengetahui secara parsial bahwa persepsi kredibilitas mempunyai pengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa secara simultan persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan layanan *BMT Mobile*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan penelitian kali ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh persepsi terhadap keputusan menggunakan layanan *Mobile*.
2. Bagi Baitul Maal wa Tamwil, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi BMT di dalam menyusun strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan *BMT Mobile* bagi para nasabah.
3. Bagi anggota BMT diharapkan dapat memberikan pengetahuan, bahwa penggunaan BMT Mobile dapat memberikan banyak manfaat guna efisiensi waktu.
4. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pengambilan keputusan dalam memilih dan menggunakan layanan Baitul Maal wa Tamwil yang memberikan kemudahan dan kemanfaatan yaitu menggunakan layanan *BMT Mobile*. Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini, anggota yang belum menggunakan layanan *BMT Mobile* dapat tertarik untuk menggunakan karena pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja

