

# BAB I

## PENDAHULUAN

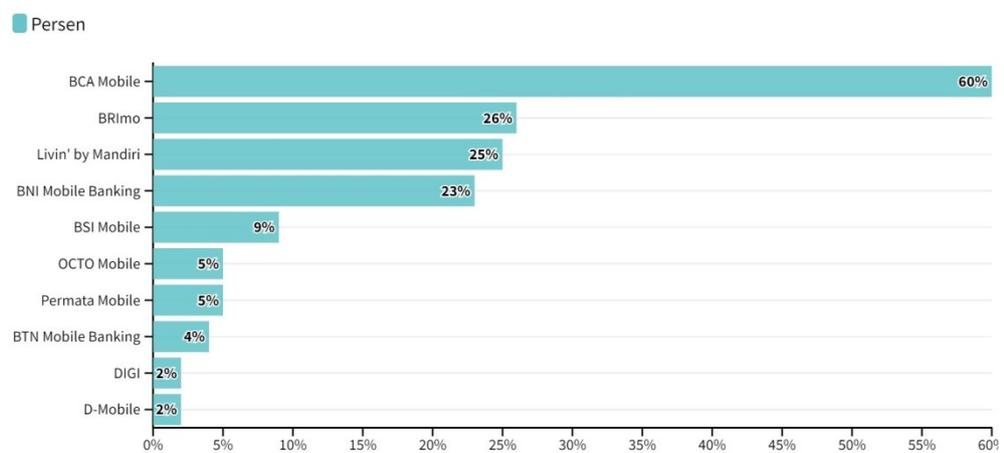
### A. Latar Belakang Masalah

Peran penting industri Perbankan Syariah yang telah menjadi salah satu fasilitator kegiatan penting kegiatan ekonomi khususnya pada industri halal. Bank Syariah di Indonesia kini telah meningkat dan dengan berbagai berkembangnya produk, layanan, inovasi, industri Perbankan Syariah telah mampu menunjukkan hal yang positif (Handinisari et al., 2022). Di era yang modern ini, perkembangan dari teknologi kini semakin marak serta terjadi begitu pesat sehingga menyebabkan muncul suatu aplikasi-aplikasi bisnis berbasis internet perbankan, salah satunya *mobile banking*.

*Mobile Banking* merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah tetap dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat setiap saat dan setiap waktu tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan (Nurdin, et al.,2020). *Mobile Banking* memiliki tujuan meningkatkan pelayanan dari pihak bank kepada nasabah dengan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Layanan yang dapat dirasakan dan digunakan oleh nasabah dalam layanan *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening, membayar berbagai tagihan seperti tagihan listrik, telepon rumah, internet, angsuran mobil, rumah, motor, atau asuransi jiwa, asuransi mobil, serta transaksi non-finansial lainnya (Nurdin, et al., 2020).

Sebuah survei yang pernah dirilis *Populix* pada tahun 2022, menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *e-wallet* telah menjadi dua aplikasi finansial berbasis teknologi internet yang sangat diminati dan paling sering digunakan oleh seluruh kalangan usia. Secara lebih spesifik, sebesar 91% memiliki dan juga telah menggunakan aplikasi *mobile banking* di perangkat mereka masing-masing (Angelia, 2022).

**Gambar 1.1 Aplikasi *Mobile Banking* Yang Banyak Digunakan**



Sumber: Populix (2022)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Populix*, layanan *mobile banking* milik bank BCA, yaitu BCA Mobile telah menjadi peringkat pertama aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan oleh para responden yaitu mencapai 60%. Sementara itu pada posisi kedua, layanan *mobile banking* milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu BRImo mencapai dengan total pengguna sebesar 26% responden. Diikuti aplikasi layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri ada pada posisi ke-3 dan juga berselisih tipis yaitu sebesar 25%. Untuk posisi ke-4 ada pada aplikasi layanan *mobile banking* milik bank BNI yaitu BNI Mobile Banking dengan persentase sebesar 23%,

lalu layanan *mobile banking* oleh BSI Mobile di posisi ke-5 dengan total persentase pengguna sebesar 9% responden pada tahun 2022. Lalu secara berurutan untuk posisi ke-6 hingga posisi ke-10 ada pada layanan *mobile banking* Octo Mobile milik CIMB Niaga dan Permata Mobile dengan persentase sebesar 5%, BTN Mobile Banking dengan persentase 4%, DIGI dari Bank BJB, serta D-Mobile dari Bank Danamon dengan raihan yang sama yaitu masing-masing persentase sebesar 2% (Angelia, 2022).

Banyaknya manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, menjadikan aplikasi *mobile banking* sangat digemari masyarakat. Dalam perbankan syariah segala kegiatan perbankan segala kegiatan tidak diperbolehkan adanya mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah yang menjelaskan tentang larangan kegiatan yang mengandung riba dalam surah Ali ‘Imran ayat 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “ Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.” (Q.S. Ali-Imran: 130)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk yang beragama muslim terbesar di dunia, tentunya potensi industri keuangan syariah sangatlah menjanjikan terutama di masa yang akan datang. Hal tersebut dapat terjadi jika terdapat adanya kesadaran yang ada antara pemegang kebijakan dan adanya kesadaran dari masyarakat akan transaksi halal yang berbasis syariah agar selalu ditegakkan dalam prinsip ekonomi (Aini et al., 2022). Dengan adanya bantuan layanan *mobile banking* pihak perbankan selalu berupaya

menyuguhkan suatu layanan *express*, aman, dan ringan dalam bertransaksi kapan pun dan dimana pun tanpa tenggang waktu (Bernadinus Pramudita, 2022). Diprediksi juga semua jenis kegiatan transaksi akan menggunakan *chasless*. Dalam menggunakan *mobile banking*, berbagai inovasi yang dimiliki dari *mobile banking* yang dituangkan melalui fitur-fitur pelayanan sehingga mampu memuaskan keinginan nasabah. Terlebih lagi saat ini nasabah harus lebih memperhatikan tingkat keamanan. Baik dari keamanan sistem pada saat digunakannya layanan *mobile banking* hingga data-data pribadi pengguna atau nasabah yang harus selalu terlindungi. Seperti kasus yang terjadi pada beberapa waktu yang lalu dimana layanan *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia yang mengalami gangguan pada sistem. Akibatnya sistem down dan layanan perbankan tidak dapat berjalan secara normal sehingga mengganggu aktivitas transaksi nasabah.

Keamanan merupakan suatu kondisi atau kualitas yang telah bebas dari rasa ketakutan dan kecemasan. Jaringan web dan layanan yang aman, merupakan kondisi dimana pengguna *mobile banking* tidak lagi dapat merasakan ketakutan dan kecemasan pada saat menggunakan layanan tersebut. Dengan begitu, muncul suatu tantangan baru untuk selalu melindungi keamanan komputer dan sistem jaringan di layanan *mobile banking* dari berbagai serangan keamanan seperti sering terjadinya error pada jaringan dan keamanan data pribadi pengguna (Hendarsyah, 2012). Kepercayaan merupakan suatu harapan dan keyakinan dari seseorang terhadap orang lain

akan sebuah kejujuran, kesetiaan dan kebaikan (Andi Fauziah & Tenrypada, 2021).

Nasabah pengguna layanan *mobile banking syariah* saat ini khususnya yang beragama muslim dimana seharusnya nasabah sudah mempunyai akun rekening bank syariah sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap kemajuan industri Perbankan Syariah. Namun kenyataannya tidak semua masyarakat khususnya yang beragama muslim mempunyai akun rekening bank syariah dan tidak menggunakan layanan *mobile banking*. Alasannya yaitu masih terdapat kurangnya pengetahuan tentang industri ekonomi halal khususnya perbankan syariah serta lebih dikenalkannya tentang perbankan konvensional sehingga lebih memilih menggunakan layanan perbankan konvensional (Aini et al., 2022). Penggunaan *mobile banking* harus didasari dengan pengetahuan akan industri ekonomi halal khususnya dunia perbankan syariah dari masyarakat itu sendiri, sebab jika layanan yang ada pada *mobile banking* yang sudah memiliki banyak keunggulan dan manfaat yang secara keseluruhan dapat membantu pengguna khususnya nasabah agar dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tetapi kerana minimnya pengetahuan akan kemudahan dan keamanan serta rendahnya kepercayaan dari layanan *mobile banking* maka penggunaan dari layanan *mobile banking* pun kurang dimanfaatkan dengan baik (Nirwana, 2021).

Banyak pula masyarakat yang beranggapan bahwa dengan bertransaksi melalui *mobile banking* justru sama saja dengan transaksi manual bahkan menjadi lebih boros karena pada saat transaksi tanpa disadari dapat

menghabiskan lebih banyak pada saat digunakan (Nadia, 2022). Di dalam layanan *mobile banking* selain terdapat layanan transaksi yang memudahkan nasabah terdapat juga layanan kebutuhan dari nasabah umat muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaan terhadap Allah SWT seperti transaksi ibadah untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Disisi lain kepercayaan menjadi hal yang masih diragukan keberadaannya dikarenakan masih ada rasa takut masyarakat saat menggunakan layanan *mobile banking* (Nurdin, et al., 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Pribadi & Gunawan, 2020) dengan menggunakan variabel Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi. Hasil dari penelitian ini, bahwa Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna *internet banking*. Penelitian yang dilakukan oleh (Nirwana, 2021) dengan menggunakan variabel Kepercayaan, Keamanan, kemudahan, Ketersediaan Fitur, masing-masing variabel memiliki pengaruh positif terhadap variabel minat menggunakan *mobile banking* pada Bank NTB Syariah untuk pembayaran *online shop*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurdin, et al., 2020) bahwa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi tidak satupun dari variabel tersebut mempengaruhi minat nasabah secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking* di Bank Mega Syariah Cabang Palu.

Berdasarkan permasalahan yang mendasari penelitian ini dikarenakan ditemukan perbedaan pendapat (*research gap*) antara hasil penelitian terdahulu mengenai keputusan menggunakan *mobile banking* bank syariah, maka peneliti menjadikan masyarakat yang berdomisili di DI Yogyakarta yang menggunakan rekening atau *mobile banking* Syariah sebagai objek penelitian. Melihat kondisi tersebut maka penelitian ini akan mengarah pada usaha penemuan fakta mengenai seberapa besar pengaruh fitur layanan Islami, keamanan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah. Maka dengan penelitian ini penulis menganggap betapa pentingnya menganalisa faktor yang memengaruhi masyarakat yang berdomisili di DI Yogyakarta dalam keputusan untuk menggunakan *mobile banking* bank Syariah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Syariah”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Ada beberapa hal yang dapat memengaruhi masyarakat yang berdomisili di DI Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking* Syariah, dalam hal ini penulis hanya merumuskan fokus penelitian terhadap Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko agar pembahasan tidak meluas. Adapun rumusan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah faktor Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah?
2. Apakah faktor Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko berpengaruh positif secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor Fitur Layanan Islami, Keamanan, Kepercayaan dan Risiko secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah kontribusi teoritis dalam menambah khazanah keilmuan bagi pengembangan studi perbankan syariah tentang analisa pengaruh fitur layanan Islami, keamanan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah.

## 2) Manfaat Praktis

Sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan dan menambah wawasan keilmuan penulis guna pengembangan dalam bidang perbankan syariah dimana salah satunya terkait dalam keputusan menggunakan *mobile banking* bank syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih dan memberi manfaat sebagai masukan dan bahan informasi dalam hal layanan *mobile banking*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan memiliki wawasan yang luas.

## **E. Sistematikan Penulisan**

Penulisan proposal skripsi ini dapat dijelaskan secara garis besar dengan total 5 Bab yang ada didalamnya dan berisikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan dari masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi telaah pustaka, kerangka teoritis dan diakhiri dengan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang sumber-sumber data dan analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian dan analisis pembahasan terhadap hasil yang di dapat guna mendapatkan kesimpulan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti serta implikasi dan keterbatasan penelitian.