

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keselarasan, keserasian, dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis dalam menyetarakan, menyetarakan, dan menyeimbangkan masing-masing unsur pembangunan tersebut adalah perbankan.¹

Perbankan Syariah Indonesia menjadi perbincangan hangat awal tahun ini. Hal yang lama dinantikan masyarakat Indonesia menjadi kenyataan. Begitu pula para pengamat ekonomi di Indonesia. Adanya merger tiga bank Syariah milik Pemerintah, yakni BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah akhirnya menjadi satu kesatuan dan berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini menunjukkan perkembangan yang pesat pada dunia perbankan syariah salah satunya Bank Syariah Indonesia. Banyak masyarakat yang optimis BSI akan membawa dampak luar biasa pada perbankan syariah di Indonesia.

¹ Andrew Shandy Utama, "Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang - Undangan Dan Pranata Sosial* Vol.6, No. (2) (2021): h.114, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/Justisia/article/view/11532/6153>, diakses pada 13 Oktober 2022, pukul 11.48 WIB.

Sintimen positif pun hadir dari berbagai pelaku ekonomi di Indonesia.²

Perkembangan kemajuan teknologi sekarang ini Semakin maju seiring dengan berjalannya waktu teknologi Pelayanan dunia kerja perbankan diuntut lebih sigap, cepat dan fleksibel. Semakin majunya pertumbuhan teknologi tentunya merubah jalan perusahaan terhubung dengan para konsumennya, termasuk bisnis perbankan. Dengan kemajuan teknologi informasi, pihak perbankan menyediakan layanan untuk mempermudah pihak nasabah dalam proses bertransaksi dalam menggunakan layanan berbasis elektronik banking yang sering disebut *e-banking*.³

Menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Susenas 2021, 62,10 persen populasi Indonesia telah mengakses internet di tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya perkembangan telepon seluler. Pada tahun 2021 tercatat 90,54 persen rumah tangga di Indonesia telah memiliki/menguasai telepon Seluler. Angka ini meningkat jika

² Bagus Romadhon and Sutantri, 'Korelasi Merger Tiga Bank Syariah Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, Vol.3.No.1 (2021), h. 87 <[https://www.ejournal.iai.tribakti.ac.id/index.php/perbankan/article /view/1663](https://www.ejournal.iai.tribakti.ac.id/index.php/perbankan/article/view/1663), diakses pada 12 Oktober 2022, pukul 11.50 WIB>.

³ Rizka Ayu Permatasari, "*Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa SI Perbankan Syariah*", (Metro: IAIN Metro, 2019).

dibandingkan dengan kondisi tahun 2018 yang mencapai 88,46 persen.⁴

Bank perlu berupaya memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka untuk memaksimalkan pelayanan melalui perbankan digital yang pada era modern saat ini dapat menjadikan alternatif utama bagi pengguna *mobile banking*. Perbankan digital ini diharapkan dapat terlaksana di Indonesia, karena apabila bank asing yang ada di Indonesia menerapkan layanan digital yang lebih maju maka bisa saja nasabah bank di Indonesia beralih karena mendapatkan layanan yang lebih memudahkan mereka. Hal ini juga dapat menjadi alternatif bagi bank syariah untuk memiliki nasabah yang lebih banyak dan meningkatkan kinerja keuangan bank syariah.⁵

Sebelumnya para nasabah menggunakan metode manual biasanya untuk bertransaksi para nasabah melakukan transfer uang ke rekening serta ke bank yang sama dan di jaman sekarang dengan semakin canggihnya teknologi informasi para nasabah tidak perlu repot dan mengantri untuk melakukan transaksi, para nasabah cukup membuka aplikasi yang sudah disediakan (*Mobile Banking*) dengan menggunakan

⁴ Badan Pusat Statistik, *Statistik Telekomunikasi Indonesia Tahun 2021*, 2021 <<https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html>, diakses pada 13 Oktober 2022, pukul 12.56 WIB.>.

⁵ Vera Vebiana, 'Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, Dan Kinerja Keuangan Bank Syariah', *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, Vol. 9 (2018), h.747 <<https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/1145>, diakses pada 13 Oktober 2022, pukul 11.58 WIB.>.

handphone.⁶ Sekarang ini persaingan bisnis perbankan sangat ketat. Bank syariah bukan saja bersaing antar bank syariah tetapi juga bersaing dengan bank konvensional.

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini peneliti berupaya untuk menganalisa. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa jurusan perbankan syariah angkatan 2018, mahasiswa perbankan mulai tertarik pada bank syariah di karenakan di dalamnya terkandung syariat-syariat islam. Penelitian ini berupaya untuk menganalisa keputusan pemakaian mobile banking syariah pada mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddun Bnten Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018. Peneliti mengamati mulai meningkatnya mahasiswa yang menggunakan mobile banking syariah ialah diawali dari adanya merger 3 bank yaitu, BRI Syariah, Syariah Mandiri, dan BNI Syariah peneliti mengamati bagaimana mahasiswa jurusan perbankan syariah angkatan 2018 tertarik untuk menggunakan bank syariah dan memasang mobile banking supaya mempermudah dalam bertransaksi. Setelah peneliti mengamati terdapat mahasiswa yang tertarik untuk menggunakan bank syariah dari situ peneliti tertarik untuk mengambil judul tersebut.

Mobile Banking atau yang lebih umum *e-banking* adalah pelayanan jasa dari perbankan dalam memperoleh informasi, komunikasi

⁶ Yogi Yuliansyah, " Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syaiah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurangng Yogyakarta" (Skripsi : UIN Sunan Kalijaga, 2017), hal. 1.

serta bertransaksi perbankan melalui *handphone* dan jaringan internet. *Mobile Banking* termasuk layanan perbankan yang di sediakan oleh pihak perbankan dalam memberikan kemudahan bagi setiap nasabah dalam kegiatan perbankan, e-banking tidak bisa berjalan dengan lancar tanpa ada dukungan dari telpon seluler/android dan internet. Setiap nasabah yang memiliki ponsel tentunya dapat memanfaatkan fasilitas yang diluncurkan oleh pihak perbankan sehingga dapat mempermudah bertransaksi dimanapun dan kapanpun.⁷

Hadirnya *mobile banking* di dunia perbankan banyak memberikan dampak positif bagi konsumen ataupun nasabah yang melakukan kegiatan transaksi perbankan. Konsumen (nasabah) tidak lagi diharuskan datang ke bank untuk melakukan transaksi secara langsung. Maka dari itu, salah satu golongan nasabah yang harus di perhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking* adalah generasi milenial. Generasi milenial merupakan masyarakat kalangan anak muda yang berperan aktif sebagai pengguna perangkat *mobile banking*, begitu pula dengan generasi milenial mahasiswa Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten. Generasi milenial sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan dalam menggunakan *mobile banking*.

Salah satu karakteristik yang dimiliki oleh generasi milenial di tandai

⁷ Muhajir Wahyu Pohan, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *Mobile Banking*", (Padangsidumpan : IAIN Padangsidumpan), hal.3.

dengan peningkatan penggunaan dan keakraban dalam komunikasi, media dan teknologi digital. Bukti nyata dari generasi milenial yang dapat diamati oleh hampir setiap individu ialah memilih untuk menggunakan ponsel. Sehingga dengan menggunakan perangkat tersebut memiliki bukti bahwa generasi milenial bisa menjadi individu yang kreatif dan efisien. Demikian generasi milenial merupakan objek dari permasalahan dunia digital.⁸

Perbankan syariah termasuk dalam industri keuangan berbasis syariah paling berkembang di Indonesia dibandingkan dengan industri pasar modal syariah.⁹ *Mobile banking* bank syariah merupakan salah satu metode distribusi yang dimiliki oleh perbankan syariah untuk mempermudah dalam mengakses rekening yang dimiliki oleh nasabah dengan menggunakan teknologi jaringan 4G/3G dan *wifi* melalui *smarthphone*. Industri perbankan menyediakan teknologi *mobile banking* supaya dapat mempermudah bagi para nasabah dalam bertransaksi.¹⁰

Kemudahan menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah dalam memberikan layanan digital khususnya pada *mobile banking*. Menurut Jogiyanto dalam Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan (JABK)

⁸ Lutfi Rokhiyatul Mu'asiroh, Darwanto, "Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) : Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol:5/No: 02.

⁹ Ida Syafrida, Dkk, "Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah : Perspektif Nasabah Milenial" Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol, 8, No. 1, Juni 2020.

¹⁰ Miftahuddin, Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis", Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol, 8, No. 1: 16-32, Juni 2019, hal. 18-17.

dikutip oleh (Livinsia Lievy, 2021) jika seseorang memiliki persepsi bahwa menggunakan *mobile banking* dapat memudahkannya dalam melakukan transaksi tanpa harus mengeluarkan usaha, maka penggunaan *mobile banking* akan meningkat.¹¹

Selain dapat memberikan kemudahan, layanan digital juga perlu dilibatkan dalam hal kepercayaan, semakin mudah akses layanan digital yang tersedia dalam *mobile banking* maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam penggunaannya. Maka dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking*, mampu meningkatkan aktivitas penggunaan *mobile banking*.¹² Manfaat dalam menggunakan *mobile banking* juga menjadi faktor penting dalam memutuskan menggunakan layanan digital. Apabila *mobile banking* tersebut bisa bermanfaat untuk keperluan dan memenuhi kebutuhan transaksinya dalam mempermudah pekerjaan, maka nasabah pun akan semakin yakin menggunakan *mobile banking*.

Faktor resiko pun menjadi tidak kalah penting dalam menarik minat nasabah untuk memutuskan menggunakan *mobile banking*, hal ini merupakan hal yang selalu menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam

¹¹ Livinsia Lieny, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kenyamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking Di BCA Pangkalpinang', *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan, STIE-IBEK*, 8.2 (2021), h.57 <www.stie-ibek.ac.id, diakses pada 13 Oktober 2022, pukul 13.21 WIB>.

¹² Livinsia Lieny, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kenyamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking Di BCA Pangkalpinang?....

memutuskan untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Beberapa nasabah meminimalisir untuk menggunakan *mobile banking*, karena mereka memiliki persepsi bahwa dengan melakukan transaksi secara *online* melalui *mobile banking* mudah terjadi penyalahgunaan dan memiliki resiko yang tinggi. Sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi resiko - resiko yang terjadi.

Penelitian ini memilih mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten sebagai sasaran objek untuk mengetahui pengaruh keputusan penggunaan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 merupakan golongan generasi milenial. Dapat kita ketahui bahwa mahasiswa adalah kalangan generasi muda yang merupakan pengguna aktif *smartphone* sekaligus memanfaatkan *smartphone* tersebut dalam penggunaan perangkat *mobile banking*. Mahasiswa adalah salah satu golongan nasabah yang juga harus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking*. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi keputusannya dalam menggunakan *mobile banking*. Pada dasarnya nasabah akan berminat menggunakan *mobile banking* ketika kemudahan dan kepercayaan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan nasabah, begitu juga dengan faktor manfaat dan resiko yang diberikan oleh pihak bank yang akan meningkatkan minat tinggi

sehingga nasabah pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi jika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah pasti nasabah tersebut akan merasa kurang berminat dan memutuskan menggunakan *mobile banking*. Selain itu tidak sedikit nasabah yang belum mau menggunakan layanan *mobile banking* karena merasa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemakaian *mobile banking* sudah dilakukan sebelumnya oleh Bastian Amanullah dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking melakukan survei pada nasabah bank BCA Semarang”, dan hasilnya menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, kepercayaan berpengaruh terhadap sikap positif dalam pelayanan *mobile banking* sedangkan kemudahan pengguna dan kepercayaan penggunaan layanan *mobile banking* memiliki pengaruh paling rendah. Selanjutnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie penelitian dengan judul jurnal “Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* Di Pekanbaru Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri” hasilnya menunjukkan bahwa persepsi risiko, manfaat dan kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam layanan

internet banking. Dari uraian di atas, maka peneliti menggunakan 4 variabel independen dalam penelitiannya yaitu faktor persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat dan persepsi risiko sedangkan variabel dependennya yaitu minat generasi milenial, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk menggunakan melakukan penelitian yang terkandung dalam skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakain *Mobile Banking* Syariah Pada Generasi Milenial (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2018).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka identifikasi dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatnya pengguna *smartphone* setiap tahun menjadi peluang besar bagi perbankan syariah dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan *mobile banking*.
2. Kemudahan, kepercayaan, manfaat, dan resiko menjadi faktor penting yang selalu menjadi bahan pertimbangan nasabah bank dalam memutuskan menggunakan *mobile banking*.
3. Perbankan Syariah belum mampu menarik minat generasi milenial dalam memutuskan menggunakan layanan digital bank syariah. Hal itu

dibuktikan dengan masih banyaknya generasi milenial memilih bank konvensional.

4. Secara praktis, masih banyak mahasiswa perbankan syariah UIN SMH Banten yang belum memanfaatkan penggunaan layanan *mobile banking* dalam transaksi.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti membatasi masalah atau memfokuskan yang akan diteliti mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi generasi milenial pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. dalam penggunaan *mobile banking* syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Terdapat pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko secara parsial terhadap keputusan generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah?
2. Apakah Terdapat pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko secara simultan terhadap keputusan

generasi milenial dalam menggunakan mobile banking syariah pada mahasiswa perbankan syariah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi risiko, secara parsial terhadap keputusan generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* syariah pada mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan mobile banking syariah.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi risiko, secara simultan terhadap keputusan generasi milenial dalam menggunakan mobile banking syariah pada mahasiswa perbankan syariah dalam menggunakan mobile banking syariah.

F. Manfaat Penelitian

1. Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat, dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan para pembaca, dan dapat menjadi rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian sebagai kontribusi berpendapat atau pemikiran tentang

generasi milenial terhadap penggunaan *mobile banking* syariah.

2. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk lebih memerhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* syariah khususnya pada generasi milenial, sehingga perbankan syariah dapat menciptakan inovasi-inovasi untuk menarik minat generasi milenial sebagai generasi pangsanya pasar terbesar di Indonesia saat ini untuk memilih bank syariah.

3. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah sehingga dapat memperluas dan memperkaya pengetahuan khususnya menyangkut *mobile banking* syariah.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini terdapat latar belakang masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, Metode Penelitian serta Sistematika Pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Di dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori-teori, sebab teori yang telah diperoleh akan menjadi suatu landasan pendukung terhadap masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu yang relevan, kerangkapemikiran serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini ialah membahas inti dari penelitian yang dilakukan dan data-data yang sudah di dapatkan, di analisis menggunakan metode analisis yang sudah di siapkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini ialah bagian akhir yang berisikan kesimpulan serta saran- saran dan hasil analisis yang sudah di lakukan.