

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis, organisasi keuangan memegang peranan penting dalam perekonomian maju karena diperlukan untuk pembangunan ekonomi Indonesia. Semakin cepat organisasi keuangan yang mapan berkembang, semakin cepat ekonomi tumbuh. Saat ini, industri keuangan harus mengeksekusi dan memberikan layanan yang lebih baik dari sebelumnya. Tentu saja, hal ini membutuhkan pengembangan sektor perbankan yang lebih profesional di Indonesia serta persaingan yang adil antara semua bank yang beroperasi di sana, baik itu bank nasional dalam negeri yang bekerja sama dengan bank pemerintah atau swasta atau bahkan bank asing.

Perkembangan ekonomi Indonesia telah dipengaruhi oleh peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan dan kemajuan teknologi. Dengan peningkatan teknologi dan pengetahuan yang tersedia, ekonomi Indonesia dengan demikian berkembang pesat saat ini. Media internet merupakan salah satu alat yang saat ini banyak digunakan. Dengan perkembangan internet saat ini baik di dunia maupun di Indonesia, tentunya berdampak pada sektor lainnya. Bagi sebagian masyarakat Indonesia, akses internet sudah menjadi kebutuhan.

Produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan serta yang disediakan oleh bisnis tertentu, termasuk yang tidak dapat diubah. Kata "fasilitas" dan "infrastruktur" mengacu pada strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui hubungan moneter dan sentimental dengan pembuat produk yang disebutkan di atas.

Industri keuangan merupakan salah satu industri yang terkena dampak penggunaan teknologi berbasis internet. Ketika deregulasi diberlakukan, terjadi persaingan yang ketat seiring berkembangnya sektor perbankan Indonesia. Penggunaan teknologi dan pengetahuan yang luas di Indonesia tidak diragukan lagi mendorong pertumbuhan ekonomi. Berkat teknologi, telah terjadi perubahan besar di Bank. Seperti peningkatan akses nasabah terhadap informasi dan layanan transaksional baik secara langsung maupun online. Pelanggan tidak diragukan lagi merasa aman karena layanan meningkat. Tentunya perbankan terus berinovasi dengan memperkenalkan fitur-fitur mobile banking yang memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan hemat waktu bagi penggunanya.

Dalam kebanyakan kasus, orang yang ingin mentransfer uang harus pergi ke bank atau menggunakan ATM. Namun, karena mobilitas yang meningkat, masyarakat kini membutuhkan layanan yang lebih nyaman daripada pergi ke bank atau ATM, karena transfer uang

memakan waktu lebih lama. Menggunakan fitur mobile banking bank adalah pilihan yang lebih mudah.

Terminal yang digunakan *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya disebut *mobile banking*¹. SMS atau internet seluler digunakan untuk menandakan pembayaran seluler. Alat yang memungkinkan bank untuk berkomunikasi dengan nasabah jarak jauh melalui jaringan internet telah dimodifikasi menjadi *mobile banking*. Dengan bantuan layanan *smartphone banking* ini, diharapkan nasabah akan lebih mudah dan menguntungkan untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang ke bank secara fisik.

Industri perbankan menghadapi peluang untuk mengembangkan perusahaan mereka dan tantangan untuk membuat pelanggan senang sebagai akibat dari meningkatnya popularitas *mobile banking*. Karena kemudahan yang ditawarkan untuk nasabah bertransaksi, layanan *mobile banking* kini menjadi trend di kalangan masyarakat Indonesia. Jumlah transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* akan terus berkembang pesat. yang akan terus meningkat setiap tahunnya. Menurut Bank Syariah Indonesia, 3,2 miliar orang kini menggunakan *smartphone banking* pada

¹ Annisa Fitria and Aang Munawar, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," Jurnal Informatika Kesatuan 1, no. 1 (2021): 43–52, <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>.

awal tahun 2022². Sementara pada awal tahun 2022 berdasarkan laporan keuangan riset data reportal menyatakan bahwa jumlah perangkat seluler yang di Indonesia mencapai 370,1 juta. Jumlah tersebut meningkat 13 juta atau 3,6 persen dari periode yang sama dari tahun sebelumnya³.

Salah satu kasus yang menjadi sorotan adalah dugaan peretasan pada sistem mobile banking BSI, yang dilaporkan terjadi pada tahun 2023. Kasus ini menimbulkan kekhawatiran akan keamanan data nasabah serta integritas sistem perbankan digital di Indonesia. Gangguan layanan yang baru-baru ini dialami oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), diduga kuat akibat serangan *ransomware*, harus menjadi pembelajaran penting bagi industri perbankan di Indonesia. Menurut para ahli keamanan siber, bank-bank di Indonesia perlu meningkatkan sistem perlindungan digital mereka, karena serangan siber kini semakin rumit dan canggih⁴.

Pengetahuan merupakan segala perbuatan atau usaha yang dilakukan oleh manusia untuk memahami objek apa yang akan dihadapinya, pengetahuan dapat disebut juga dengan hasil keingintahuan.

Pengetahuan sendiri dapat berwujud barang-barang fisik yang

² A Suci Perwitasari, "BI Catat Transaksi Mobile Banking Tembus," Kamis, 11 Agustus, 2022, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-catat-transaksi-mobile-banking-tembus-rp-388809-triliun-hingga-mei-2022>.

³ Naomi Adisty, "Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone Di Indonesia," *Goodstats.Id*, 2022, <https://goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA>.

⁴ BBC News Indonesia, "BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank 'tidak Kuat' - BBC News Indonesia," n.d., <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>.

pemahamannya dilakukan dengan persepsi baik itu panca indera maupun akal.⁵ Pengetahuan seseorang merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi pada saat bertransaksi secara *online* melalui *mobile banking*. Saat ini masih banyak orang yang belum mengetahui bagaimana bertransaksi secara online melalui *mobile banking*. Pengetahuan adalah salah satu faktor yang penting dalam pengambilan sikap atau keputusan sendiri.

Kepercayaan merupakan keyakinan pihak tertentu terhadap pihak lainnya, dalam suatu hubungan antara dua pihak pada dasarnya harus mempunyai kepercayaan agar mendapatkan hasil dan kewajiban yang diharapkan⁶. Kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh penting dalam kegiatan bertransaksi secara online melalui *mobile banking*, oleh karena itu bank harus mendapatkan kepercayaan dari nasabah terhadap teknologi yang diterapkan.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana manusia dapat menggunakan suatu sistem dengan baik tanpa adanya

⁵ Nurdin Nurdin, Winda Nur Azizah, and Rusli Rusli, "Pengaruh Pengetahuan , Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu" 2, no. 2 (2020): 4.

⁶ Nurdin Nurdin, Winda Nur Azizah, and Rusli Rusli, "Pengaruh Pengetahuan , Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu" 2, no. 2 (2020): 6..

kesalahan yang berarti⁷. Hal ini berdampak pula pada perilaku manusia itu sendiri dikarenakan kemudahan penggunaan ini merupakan salah satu faktor penting bagi nasabah untuk dapat bertransaksi menggunakan mobile banking dengan cara mudah dan cepat.

Mobile banking adalah salah satu jenis pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank untuk melayani berbagai transaksi *online* setiap saat, tanpa harus nasabah yang mendatangi bank tersebut. Dalam layanan *mobile banking* ini banyak memberikan keuntungan bagi nasabah salah satunya yaitu perihal efisiensi biaya serta waktu. *Mobile banking* ini adalah suatu aplikasi teknologi informasi yang dimanfaatkan nasabah untuk dapat mengakses cepat, nyaman, aman, setiap saat dan dimana saja⁸.

Selain untuk memberikan informasi, internet dapat dimanfaatkan untuk kegiatan transaksi secara *online*. Tugas sehari-hari seperti pembelian online dapat dipermudah oleh kita melalui media *online*. Dengan membeli, kami dapat menyelesaikan tugas kami dengan cepat, menunda lebih sedikit, dan menghemat waktu dan energi. Kita dapat melakukan transaksi *online* kapan saja dan dari mana saja. *Mobile*

⁷ BESSE RINA KARTIKA, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu," 2020.

⁸ Ainun Khabib Rizky Agung Pambudi, Mila Fursiana Salma Musfiroh², Titik Hinawati³, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia" 3, no. April (2023): 89–109.

banking dapat digunakan untuk pengiriman dana untuk transaksi pembelian *online* ini.

Untuk mendukung pertumbuhan perekonomian secara digital dan untuk memenuhi ketersediaan data dan informasi yang mudah, dan akurat pemerintah Indonesia menetapkan mengatur ekonomi berbasis elektronik, peraturan yang dimaksud antara lain Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 50 Tahun 2020, yang membahas ketentuan perizinan berusaha, periklanan, pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam perdagangan melalui sistem elektronik, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dan Peraturan Pemerintah (Perpres) No. 74 tentang Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (SPNBE).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Indah Sari Hasbullah, Abid Ramadhan, Ahmad Suardi (2023) menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi secara *online*, *trust* berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi secara *online* dan kemudahan penggunaan *e-banking* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi secara *online*⁹. Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Perbedaannya yaitu

⁹ Indah Sari Hasbullah, Abid Ramadhan, and Ahmad Suardi, "Pengaruh Pengetahuan, Trust Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam(AT-TARIIZ)* 2, no. 2 (2023): 409–19.

pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian pada nasabah bank muamalat polopo, sedangkan objek penelitian ini pada bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pandeglang.

Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari layanan perbankan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia mengikuti perkembangan teknologi berbasis perbankan untuk menarik simpati masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta kenyamanan nasabahnya. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menganggap perkembangan digital sangat penting untuk diikuti dan dikembangkan. Bank Syariah Indonesia telah menyediakan berbagai jenis layanan *mobile banking* untuk nasabahnya, termasuk *ATM*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Di Bank Syariah Indonesia, terdapat berbagai macam nasabah, mulai dari yang hanya menabung di Bank Syariah Indonesia tanpa mengetahui adanya layanan *mobile banking*, ada juga nasabah yang menabung dan memiliki atau mendaftar layanan *mobile banking* tetapi tidak menggunakannya, serta nasabah yang selalu menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Kabupaten Pandeglang adalah daerah yang berkembang dengan akses internet yang semakin meningkat. Meski begitu, kualitas jaringan internet di beberapa daerah mungkin masih bervariasi, yang dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Perlu diperhatikan apakah ada perbedaan

penggunaan layanan *mobile banking* antara nasabah di daerah perkotaan dan pedesaan di Pandeglang.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian ini dengan mengambil studi di bank Syariah Indonesia yang ada di Kabupaten Pandeglang, di Kabupaten Pandeglang ada dua kantor cabang pembantu yaitu KCP Pandeglang dan KCP Labuan. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang dapat mempengaruhi minat nasabah bertransaksi secara online yaitu pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1 Banyak nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Pandeglang yang masih belum memahami secara mendalam tentang penggunaan *mobile banking*, sehingga mempengaruhi minat mereka dalam bertransaksi secara online. Ini menjadi hambatan dalam adopsi teknologi perbankan yang semakin berkembang.

- 2 Kasus peretasan pada sistem mobile banking BSI yang terjadi pada tahun 2023 menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data nasabah. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan integritas sistem mobile banking menjadi faktor krusial yang mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan layanan ini.
- 3 Meskipun mobile banking menawarkan kemudahan, masih ada nasabah yang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan ini, terutama di daerah dengan akses internet yang terbatas. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya optimal untuk semua kalangan nasabah.
- 4 Di Kabupaten Pandeglang, terdapat variasi dalam kualitas akses internet antara wilayah perkotaan dan pedesaan, yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. Hal ini menyebabkan adanya disparitas dalam adopsi teknologi perbankan antara nasabah di berbagai wilayah.
- 5 teknologi digital berkembang pesat, inovasi layanan mobile banking yang ditawarkan oleh BSI mungkin belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Nasabah menginginkan layanan yang lebih nyaman, aman, dan efisien, namun tantangan inovasi tetap ada di tengah persaingan ketat di sektor perbankan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas, maka penelitian membatasi permasalahan mengenai:

- 1 Penelitian ini akan dilakukan dalam periode waktu tahun 2023 - 2024, dengan fokus pada data terbaru yang relevan pada saat penelitian berlangsung.
- 2 Lokasi penelitian ini dibatasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Pandeglang, khususnya pada BSI KCP Labuan dan BSI KCP Pandeglang Wilayah penelitian tidak akan mencakup cabang-cabang BSI di daerah lain di luar Kabupaten Pandeglang.
- 3 Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan atau memiliki akses ke layanan *mobile banking*. Fokus penelitian ini adalah mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam bertransaksi secara *online* melalui *mobile banking*, seperti faktor Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*?
2. Apakah kepercayaan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*?
3. Apakah kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*?
4. Apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan menggunakan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepercayaan menggunakan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* secara simultan terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan industri perbankan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pada dunia perbankan dalam pengembangan dan pelayanan pada sistem *mobile banking* yang lebih baik lagi.

2. Manfaat praktis

1. Penelitian ini diharapkan akan membantu organisasi dan perusahaan lebih memahami betapa pentingnya pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan nasabah *mobile banking* bagi minat mereka dalam transaksi ulang *online*.
2. Penelitian ini dapat berfungsi sebagai rencana dan tindakan perusahaan di masa depan saat mengembangkan layanan yang bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah yang lebih besar untuk bisa mempertahankan nasabah.

G. Hipotesis Penelitian

H1: Pengetahuan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

H2: Kepercayaan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

H3: Kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

H4: Pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

H. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas, diperlukan sistematika pembahasan ini. Untuk memudahkan penulis berdiskusi mengenai kajian pada bagian selanjutnya. Untuk mengatur pembicaraan penelitian ini, penulis telah membaginya menjadi 5 BAB:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini penulis akan membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORETIS

Pada BAB II ini peneliti membahas mengenai kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan, variabel dan hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, hipotesa.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini peneliti membahas mengenai waktu dan tempat, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV ini akan membahas mengenai gambaran umum mengenai objek penelitian, hasil uji data, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V ini berisikan kesimpulan yang disertai keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.