

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter.

Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia. Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan

usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan layanan jasa perbankan.

Pertumbuhan era ekonomi digital dapat dibilang sangat cepat. Semua transaksi sudah menggunakan basis teknologi dan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks. Salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi di bidang perbankan adalah lahirnya *e-banking*. Pada awalnya *e-banking* atau electronic banking hanya digunakan oleh para pembisnis, tetapi akhir-akhir ini banyak digunakan oleh nasabah bank pada umumnya. Hal tersebut menunjukkan betapa mudahnya penggunaan *e-banking* sehingga banyak yang menggunakan. Kebanyakan dari pelanggan, terutama pada nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat simple dan praktis. Atau dengan kata lain, para nasabah dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu serta tanpa membuang banyak waktu untuk mengantri pada barisan. Pelayanan yang manual seperti itu dirasa kurang efisien dan praktis.¹

Perkembangan zaman sekarang ini, menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi yang sudah canggih. Apabila kita ingin melakukan suatu transaksi maupun melakukan jual beli, kita tidak perlu datang langsung ke tempatnya. Karena dengan bantuan teknologi tersebutlah kita menjadi lebih mudah melakukan hal apapun. Misalnya apabila ingin membeli baju, kita tidak perlu datang langsung ke toko, karena sudah ada aplikasi yang didalamnya menjual baju secara online, dengan hanya mentransfer uang dan barangpun datang.

¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 31.

Di era informasi, lembaga keuangan memberikan layanannya tidak saja melalui model-model konvensional, tetapi kini sudah beralih pada pemanfaatan teknologi informasi.² Untuk beroperasi dalam masyarakat yang semakin luas dan kompleks, kebanyakan industry telah memakai teknologi inovatif. Dampak dari kemajuan pesat teknologi komputer terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank. Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga perbankan yang erat dengan teknologi informasi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem perbankannya yang dikeal dengan *e-banking*.

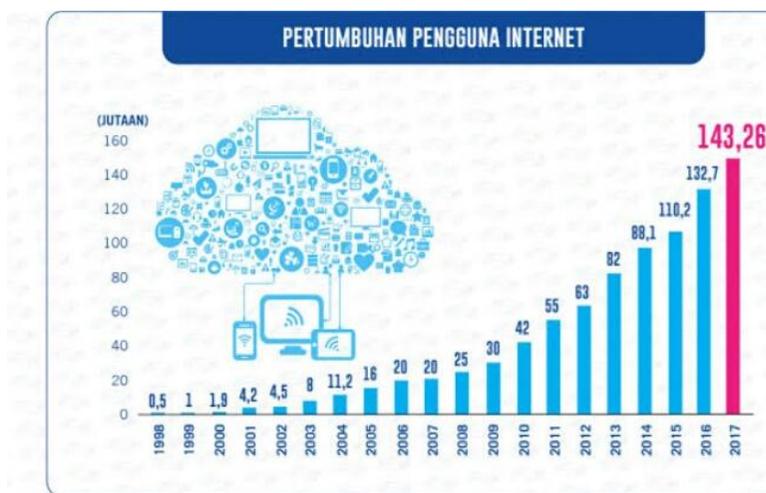
Perkembangan teknologi akan mengubah sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya mengubah budaya perbankan. Transaksi konvensional melalui paper cepat atau lambat akan ditinggalkan. Oleh karena itu, pada akhirnya transaksi perbankan akan sangat bergantung pada perkembangan sistem komunikasi saat ini. *e-banking* merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi perbankan di masa mendatang.³

Berkembangnya teknologi internet dan kemudahannya untuk mengakses membuat masyarakat lebih mudah dan praktis untuk menjalankan komunikasi. Semua orang hampir selalu bersetujuan dengan internet.⁴ Berikut adalah diagram statistik mengenai pertumbuhan internet di Indonesia yang bersumber dari AJP (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).

² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, "*Manajajemen Pelayanan Publik*" (Bandung:CV Pustaka Setia,2015), hlm. 5.

³ Widoyono, "*Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*" (Bogor: Ghalia,2006), hlm. 195.

⁴ Ujang Suwarman, "*Perilaku Konsumen*" (Bogor: Ghalia Indonesia,2002), hlm. 342.



Gambar 1.1

Grafik Indonesia Intenet User Tahun 1998- 2017

Sumber: APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)

Berdasarkan diagram diatas, pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Dari tahun 1998 sampai 2016 pertumbuhan pengguna internet sudah tinggi, yaitu 5 juta pengguna internet. Mengalami kenaikan sampai 110.2 juta pengguna internet ditahun 2014. Namun setelah tahun 2014 pertumbuhan pengguna internet ditahun 2017 mengalami kenaikan hingga 143.26 juta pengguna.



Gambar 1.2

Grafik Indonesia Intenet User Tahun 2018

Sumber: APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)

Berdasarkan sumber data diatas, pengguna internet di tahun 2018 pertumbuhan pengguna internet melonjak tinggi hingga 171.17 juta pengguna internet. Dibandingkan tahun sebelumnya, adapertumbuhan 27.9 juta pengguna internet di tahun 2018. Oleh karena itu, diciptakan sebuah sistem yang akan membantu pelayanan dengan menggunakan telepon selular dan internet. Bank menyediakan layanan electronic banking atau dikenal luas *dengan e-banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan.

Dengan menggunakan *e-banking*, maka nasabah Bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk datang ke Bank atau Atm. Karena saat ini proses transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis dengan jaringan elektronik seperti internet dan handpone yang akan mengubah pola transaksi nasabah, seperti transfer antar rekening maupun antarbank, pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa dan lain sebagainya. Salah satu golongan

nasabah yang memanfaatkan layanan internet dan perbankan adalah mahasiswa.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, bahwa sebagian besar dari mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 telah menggunakan layanan e- banking dengan tuntutan akses kemudahan dan kecepatan dalam banyak aspek kehidupan tak terkecuali untuk transaksi keuangan tetapi juga transaksi pembayaran pembelian maupun tagihan. Namun sebagian mahasiswa juga masih melakukan transaksi dengan datang ke Bank, Indomaret, Alfamart dan lain sebagainya, dengan alasan sebagai berikut:

1. Mereka lebih memilih datang ke Bank langsung untuk untuk melakukan transaksi krena alasan agar tercapai kepuasan dalam melakukan transaksi.
2. Bertransaksi melalui layanan *e-banking* tidak adanya print out laporan/resi saat melakukan penarikan.
3. Tidak ada batas minimal pembayaran penggunaan dompet elektronik, memang sangat nyaman namun sayang seluruh metode pembayaran ini memiliki 'limit' pembayaran minimal.
4. Biaya pembayaran per transaski hanya sebesar Rp. 2.500 (diluar total belanja) yang dibayarkan langsung saat pembayaran melalui gerai Indomaret ataupun Alfamart.

Salah satu layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa adalah *e-banking*. Walaupun banyak jenis dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-banking*, fasilitas perbankan ini belum dimanfaatkan secara maksimal. Padahal, mahasiswa perbankan syariah sudah

menempuh mata kuliah yang berhubungan dengan perbankan walaupun tidak intensif tetapi setidaknya mereka mendapatkan dasar-dasar dari perbankan. Secara pengetahuan, mereka mendapatkan bekal lebih terkait produk-produk dan layanan perbankan, sehingga seharusnya minat penggunaan *e-banking* seharusnya tinggi. Namun kenyataannya mereka masih minim penggunaan gadget ataupun smartphone untuk keperluan perbankan.

Mahasiswa seharusnya memanfaatkan jasa perbankan untuk mempermudah dalam pembayaran biaya kuliah, penerimaan beasiswa, penyimpanan uang pribadi, bisnis, investasi atau untuk konsumsi pribadi. Selain itu dikarenakan sebagian besar mahasiswa berasal dari luar daerah dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui Bank.⁵

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Model TAM yang mengadaptasi dari model TRA (Theory of Reasoned Action) dikembangkan oleh Davis (1986) dalam Tirtana dan Sari (2014). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap sikap dari TRA.

Kerangka TAM yaitu tindakan yang beralasan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya

⁵ Awalia Arumi, “ *Anteseden Penggunaan Layanan Electronic Banking di Kalangan Mahasiswa (Sebuah Kajian Technology Acceptance Model)*”, Economic Education Analysis Journal, Vol. 8, No. 1 Januari 2019 Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, hlm. 132.

adalah persepsi penggunaan terhadap kemanfaatan kemudahan penggunaan TI suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga seseorang melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.⁶ karena TAM adalah hal yang berhubungan dengan psikologis manusia dalam menerima sesuatu hal yang baru. Biasanya setiap manusia akan mempunyai respon yang berbeda-beda dalam tiap merespon sesuatu hal yang baru seperti 20% orang akan menerima keberadaan hal tersebut, 50% orang hanya akan sekedar melihat, dan 30% adalah pihak yang menolak.

TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan pengguna) yang memiliki relevansi untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi (*Acceptance of IT*). Faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer diantaranya tercatat dalam berbagai literatur dan referensi di bidang teknologi. Tujuan dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan secara umum mengenai hal – hal yang menentukan penerimaan teknologi dan TAM diharapkan mampu menjelaskan perilaku pengguna dalam rentang lebar pada pengguna akhir dan populasi pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan dari sistem bisa

⁶ Ikbard Wibiadila, “ *Pengaruh Kegunaan, Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei Pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo)*,” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Suarakarta, 2016), hlm. 5.

meningkatkan performance dari pekerjaan yang dilakukan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk mobile banking) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.⁷

Simons dalam Rahardjo, keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Hasil penelitian Sathye dalam Almuntaha, bahwa keamanan merupakan isu yang paling penting dan

⁷ Hamidah Rahim, "Analisis Pengaruh Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Transaksi Pengguna Paytren Pada PT Veritra Sentosa Internasional", Jurnal Ekobistek Fakultas Ekonomi, Vol .6, No. 2 Oktober 2017 LPPM UPI YPTK Padang, hlm. 277

seringkali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *internet banking* berkurang.⁸

Menurut Amijaya (2010) Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak.⁹ Poon dalam Pranidana, bahwa terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) suatu sistem internet banking, yaitu: (1) kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa; (2) keberagaman layanan transaksi; (3) keberagaman fitur dan (4) inovasi produk. Inovasi produk berhubungan dengan ketersediaan teknologi yang sesuai, pengenalan produk yang tepat dan pengembangan atas jasa.¹⁰

Minat menggunakan *e-banking* adalah kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau tidak melakukan sesuatu pekerjaan (Ajzen, 1988). Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Reid dan Levy (2008) berdasarkan penelitian Taylor dan Todd (1995) dan Davis (1989).¹¹ Hapsara (2015)

⁸ Setyo Fery Wibowo, “*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E- Money Card (Studi Pengguna Jasa Commterline di Jakarta)*”, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 6, No. 1 Tahun 2015, hlm. 445

⁹ Faisal Dedi Purwadi” *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)*” Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2013, hlm. 8.

¹⁰ Ahmad Bambang Setyo Pambudi, “ *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)*”, Jurnal Studi Manajemen, Vol. 8, No. 1 April 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura, hlm.5.

¹¹ Hanum Sansa Bella, “ *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, dan Computer Self Efficacay Terhadap Niatan Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa,*” (Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis , 2014), hlm. 6.

mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2012) dan Amanullah (2014) hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan kegunaan berpengaruh dalam minat menggunakan *mobile banking*.¹² Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik, dan terdorong mengambil judul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Tahun 2016 Menggunakan E- Banking Dengan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)***”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Transaksi *e-banking* bukan hanya mempermudah tetapi dapat menimbulkan suatu resiko seperti strategi, operasional dan reputasi serta adanya berbagai ancaman terhadap aliran data realible dan ancaman terhadap sistem *e-banking*.
2. E-Banking menjadi salah satu target dari para *cybercrime*.
3. Para pelaku usaha perbankan dan masyarakat pada umumnya masih kurang peduli terhadap proses penanganan terhadap kasus-kasus kejahatan pada *e-banking*.

¹² Ikbar Wibiadila,.... 2016, hlm.8.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti perlu membatasi variabel-variabel yang menjadi objek penelitian agar terhindar dari pembahasan yang keluar dari pokok pembahasan. Untuk variabel bebas yaitu persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan ketersediaan fitur. Sedangkan variabel terikatnya minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan *e-banking* dengan kerangka TAM.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM?
2. Seberapa besar pengaruh keamanan terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM?
3. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fitur terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM.

3. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur terhadap minat mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 menggunakan layanan *e-banking* dengan kerangka TAM.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Penulis Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan tentang Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Tahun 2016 Menggunakan *E- Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu yang didapat saat kuliah dan penerapan dalam praktek nyata.

2. Bagi Akademisi

Memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca, sebagai salah satu referensi bagi kepentingan keilmuan khususnya mengenai masalah seputar *e-banking*.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini berfungsi sebagai bahan informasi bagi mahasiswa Perbankan Syariah tahun 2016 Tentang Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Menggunakan *E-Banking* Dengan Menggunakan *Kerangka Technology Acceptance Model* (TAM).

4. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang teori- teori yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan seperti waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian dan sumber data, pengumpulan dan pengolahan data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, gambaran umum objek penelitian, uji hipotesis, serta beberapa uji statistik yang digunakan untuk menguji variabel penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari peneliti yang dilakukan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.