

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan bisnis sangatlah tajam yang ditandai dengan adanya kemajuan perekonomian secara global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang telah memberikan sumbangan atau dana terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada yang membutuhkan dana atau kegiatan perekonomian yang bersifat produktif (Anggraeni & Madiawati, 2016).

Saat ini Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat pada dunia perbankan terlebih lagi pada perbankan syariah. Bank syariah merupakan badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat dan jasa-jasa perbankan lainnya yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum islam (Soemitra, 2009, h. 166). Indonesia yang merupakan negara dengan mayoritas umat Muslim terbesar di dunia menjadikan Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi pengembangan perbankan syariah di masa yang akan datang.

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia juga semakin berkembang pesat dari tahun ke tahun. Tujuan utama perkembangan teknologi saat ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan atau aktivitas secara baik, cepat, mudah. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi mendapat perhatian penting dan memberikan dampak bagi dunia perbankan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi membuat dunia perbankan juga lebih banyak menciptakan inovasi-inovasi untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya.

Menurut Thomas Jul selaku presiden Ericsson Indonesia menyampaikan bahwa penetrasi *smartphone* di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diperkirakan hingga 2021 akan meningkat menjadi 98%. Thomas Jul juga menyampaikan Indonesia merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara dan Oceania, tercatat dengan hampir 100 juta pengguna di tahun 2015 dan diprediksi tumbuh menjadi 250 juta pelanggan *smartphone* di akhir 2021. Hal tersebut berbanding lurus dengan penetrasi pengguna internet di Indonesia. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi penyelenggara jasa internet (APJII) Tahun 2018 mencapai 171,17 juta jiwa sepanjang tahun lalu. Angka ini naik 10,12 dibandingkan dengan jumlah penduduk versi Badan Pusat Statistik (BPS) sebesar 264,16 juta jiwa maka bisa dikatakan sudah ada 64,8% penduduk Indonesia sudah mengakses internet. Survei yang dilakukan sepanjang tahun 2016 menemukan bahwa 132,7 juta orang di Indonesia telah terhubung ke internet. Adapun total penduduk Indonesia sendiri sebanyak 256,2 juta orang. Hal ini mengindikasikan kenaikan 51,8% dibandingkan dengan pengguna internet tahun 2014 lalu.

Berdasarkan Penelitian sebelumnya dari Syiva Noer Faturrozhah dengan judul Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* menunjukkan bahwa perhatian nasabah mengenai *mobile banking* banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan *mobile banking* karena mereka merasa tidak membutuhkannya, lalu tidak sedikit pula yang ingin menggunakan *mobile banking* tetapi terkendala *handphone* dan tempat lokasi jaringan internet yang kurang memadai untuk aplikasi *mobile banking*. Kemudian pada penelitian Al-Harir dengan judul Analisis Minat dalam menggunakan *Mobile Banking* menggunakan kerangka *Decomposed Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa aspek sikap berpengaruh terhadap signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, Aspek norma-norma subyektif tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, dan Aspek kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, aspek kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah.

Teknologi internet yang semakin cepat berkembang mampu mendorong inovasi-inovasi aplikasi layanan di perbankan syariah sesuai dengan tuntutan zaman. Maka perbankan syariah pun menciptakan layanan *mobile banking* yang berbasis syariah. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Tujuannya adalah agar nasabah lebih mudah dalam mendapatkan informasi, pengecekan informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran kartu kredit, pembelian belanja online, top up e-wallet, tarik tunai, berbagi-ziswaf, e-mas, melakukan transaksi seperti transfer, berbagai sistem pembayaran misalnya tagihan listrik, air, tiket penerbangan, asuransi, tv berlangganan, biaya pendidikan dan berbagai pembayaran lainnya, serta masih banyak kegunaan lainnya yang sudah pasti akan mempermudah penggunaannya. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan.

Layanan perbankan yang menggunakan *Mobile banking syariah* berbasis syariah merupakan sebuah aplikasi yang menggabungkan teknologi informasi dengan perangkat *smartphone* untuk mendukung pelayanan transaksi yang cepat, tepat, flexible, praktis dan dapat melakukan transaksi dimana saja serta mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan pada penggunaannya.

Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *mobile banking (m-banking)* terbilang paling cepat. Menurut penelusuran Tim Riset CNBC, dulu sebelum ada *Mobile Banking* dan *Internet Banking* untuk mentransfer uang saja perlu pergi ke cabang atau ATM. Namun dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan *M-banking*.

Dengan kehadiran layanan *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu

sentuhan, *mobile banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Kebermanfaatan dari layanan mobil banking akan meningkatkan kepuasan nasabah. Lebih jauh, *mobile banking* menciptakan nilai bagi transaksi nasabah bank sebagai channel penyampaian jasa nirkabel (*wireless*).

Kelebihan yang dimiliki dari penggunaan *Mobile Banking* yaitu fleksibel, praktis dan efisien. Dengan menggunakan *mobile banking* setiap orang mampu melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Selanjutnya hemat biaya, dengan bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun maka akan mengurangi biaya jika harus pergi keluar ke bank atau ATM. Kelebihan lainnya ialah aman, pada praktiknya terdapat kode verifikasi serta penggunaan pin saat bertransaksi sehingga hal ini membuat pengguna merasa aman.

Setiap kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan ada juga kelemahan yang menghambat aplikasi *mobile banking*. Salah satunya adalah nasabah harus berada pada wilayah yang mudah mengakses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wifi. Jika terjadi *blackspot* atau ketidaktersediaannya jaringan, maka layanan *mobile banking* tidak bisa dilakukan. Hal itu bukan merupakan tanggung jawab pihak bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan *internet provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *mobile banking*. Kemudian kelemahan lainnya terletak pada tingginya jumlah *Hacker* dan virus yang beredar. Sering kali penipuan dengan penerimaan SMS palsu dari hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan. Kemudian hacker tersebut akan menciptakan skenario palsu meminta detail rekening bank nasabah. Kemudian *hacker* tersebut akan menggunakan virus untuk mencuri data akun *mobile banking*.

Berdasarkan berita-berita yang beredar terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai aplikasi *mobile banking* syariah, seperti yang terdapat pada berita harian Media Konsumen adanya keluhan nasabah mengenai “tidak merasa menekan tombol donasi di aplikasi *mobile banking* tetapi

muncul pemberitahuan bahwa ada penarikan dana”(Saifuddin, 2022. [www.mediakonsumen.com](http://www.mediakonsumen.com)). Kemudian ada juga keluhan masyarakat dari berita TribunNews mengenai “sulitnya melakukan transaksi melalui *mobile banking* karena aplikasinya yang sering error dan permasalahan gagal transfer”(Aprilia, 2022. [www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com)). Lalu pada berita harian dari CNN Indonesia terdapat keluhan masyarakat yaitu saat gajian, aplikasi *mobile banking* di telepon genggamnya sering mengalami gangguan alasannya karena kapasitas *mobile banking* yang dimiliki bank tidak cukup untuk melayani seluruh pengguna dalam waktu bersamaan, kemudian nasabah juga ingin mendapatkan kemudahan berbelanja di supermarket yang biasanya disediakan oleh bank konvensional, misalnya diskon bagi pemegang baik kartu debit maupun kredit, sayangnya fasilitas promosi itu belum pernah didapatkan oleh para nasabah (Ikmal, 2022. [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)).

Dengan adanya kelebihan dan kelemahan serta keluhan masyarakat pada layanan *mobile banking* terkhusus yang berbasis syariah serta melihat yang terjadi pada lingkungan sekitar saya yaitu pada lingkungan kampus di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, saya melihat masih banyak mahasiswanya yang belum menggunakan *mobile banking* berbasis syariah maka saya mewawancarai beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara agar mengetahui alasan mereka mengapa masih belum mau menggunakan *mobile banking* berbasis syariah serta bagi penggunaanya saya menanyakan kendala dan masalah apa saja yang mereka alami saat menggunakan *mobile banking* berbasis syariah.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Wawancara**

No	Jurusan Responden	Jumlah Pengguna <i>M-Banking</i>	Jumlah yang tidak Menggunakan <i>M-Banking</i>	Jumlah Pengguna <i>M-Banking</i> berbasis Syariah	Jumlah Pengguna <i>M-Banking</i> konvensional
1.	Jurusan Perbankan Syariah	20	-	1	19
2.	Jurusan Manajemen Syariah	3	2	1	2
3.	Jurusan Akuntansi Syariah	4	1	2	2
4.	Jurusan Asuransi Syariah	5	2	1	2
5.	Jurusan Ekonomi Islam	4	-	1	3

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan mahasiswa/i Uinsu dengan jumlah responden yang saya ambil sebanyak 41 orang, yaitu sebanyak 20 orang merupakan mahasiswa/i dari jurusan perbankan syariah, kemudian sebanyak 5 orang merupakan mahasiswa/i dari jurusan manajemen syariah, 5 orang merupakan mahasiswa/i jurusan akuntansi syariah, 7 orang mahasiswa/i jurusan asuransi syariah dan 4 orang jurusan ekonomi islam. Dari wawancara tersebut Hilda, Fadila dan Fatih bukanlah pengguna *mobile banking* mereka memiliki alasan yang sama memilih untuk tidak

menggunakan *mobile banking* yaitu “pernah memiliki masalah saat menggunakan *mobile banking* yaitu gagal melakukan transfer dan kemudian tidak pernah menggunakannya lagi hingga saat ini” (Hilda, et al., 2022). Dian, Nurazizah, Liza, Qorry, Dani, Roni dan Aldira merupakan pengguna *mobile banking* konvensional dan mereka memiliki alasan yaitu “karena keluarga mereka menggunakan *mobile banking* berbasis konvensional sehingga memudahkan mereka saat bertransaksi tanpa harus terkena biaya admin” (Dian, et al., 2022). Kemudian Usmi, Angga dan Yusuf juga merupakan pengguna *mobile banking* konvensional dengan alasan “karena peraturan dari pekerjaan mereka sehingga diwajibkan memakai *mobile banking* berbasis konvensional” (Usmi, et al., 2022). Putri, Eka, Salsa, Renata, Rida, Wika dan Jihan juga merupakan pengguna *mobile banking* konvensional dan mereka memiliki alasan yang sama yaitu “masih belum adanya outlet bank syariah di daerah rumah mereka sehingga mereka memilih menggunakan *mobile banking* berbasis konvensional” (Putri, et al., 2022). Novi, Dinda, Afifah, Ira, Leni, Manda dan Ruqayyah merupakan pengguna *mobile banking* berbasis konvensional dan mereka memiliki alasan yang sama yaitu “karena sudah sejak lama menggunakan *mobile banking* konvensional dan merasa lebih paham dan nyaman kemudian juga mereka mendengar keluhan dari teman pengguna *mobile banking* syariah bahwa aplikasinya cukup ribet karena setiap membuka fitur harus memasukkan kode PIN lagi , jadi mereka tidak lagi berkeinginan menggunakan *mobile banking* yang berbasis syariah” (Novi, et al., 2022). Fatun, Lely, Lana dan Renata merupakan orang-orang yang pernah memakai *mobile banking* syariah kemudian menghapus aplikasinya dan tidak memakainya lagi lalu beralih ke konvensional dengan alasan “pernah memiliki kendala pada aplikasi *m-banking* syariah yang sering error” (Fatun, et al., 2022).

Kemudian untuk beberapa pengguna yang saya wawancari mereka juga memiliki beberapa keluhan seperti misalnya pernah mengalami gagal transfer, aplikasi yang harus selalu di update jika tidak maka aplikasi tidak

bisa digunakan, serta aplikasi yang tiba-tiba tidak bisa digunakan saat memang diperlukan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dinyatakan bahwa mahasiswa UINSU lebih banyak menggunakan *mobile banking* berbasis konvensional dikarenakan faktor dari keluarga dan teman-teman mereka yang menggunakan bank konvensional sehingga membuat mereka menggunakan bank konvensional tersebut agar memudahkan mereka bertransaksi tanpa perlu membayar biaya admin. Contohnya, misalnya orang tua si A menggunakan layanan pada bank BRI maka anak-anaknya pun juga ikut menggunakan layanan pada bank tersebut. Alasan selanjutnya adalah masalah outlet bank syariah yang belum menyeluruh ada di setiap daerah jadi lebih mudah jika mengakses *mobile banking* konvensional. Kemudian ada juga yang beralasan bahwa pernah mendengar keluhan dari teman tentang *mobile banking* syariah yang menurutnya aplikasi cukup ribet dibandingkan *mobile banking* konvensional yang dianggap lebih praktis. Lalu alasan lainnya yaitu ada dari mereka yang harus melaksanakan SOP dari pekerjaannya untuk memakai *mobile banking* berbasis konvensional. Dan bagi yang menggunakan juga mereka memiliki beberapa keluhannya seperti gagal transfer dan aplikasi yang sering error saat dibutuhkan.

Dari alasan-alasan diatas dapat disimpulkan masih kurangnya kesadaran diri dari mahasiswa untuk mengembangkan perekonomian syariah terlepas dari kekurangan-kekurangan yang masih ada pada *mobile banking* berbasis syariah seperti yang telah dijelaskan diatas. Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara dengan mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai minat mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara dalam penggunaan *Mobile Banking Syariah* yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MOBILE BANKING SYARIAH DENGAN PENDEKATAN *THEORY OF PLANNED OF BEHAVIOR* PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN SUMATERA UTARA”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, maka permasalahan yang dapat di teliti diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terdapat banyak mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara yang belum menggunakan *mobile banking* berbasis syariah.
2. Masih banyak kalangan keluarga dari Mahasiswa yang tidak menggunakan bank syariah sehingga mereka terkendala pada biaya admin.
3. Outlet dari bank syariah belum tersebar secara menyeluruh di berbagai daerah.
4. Aplikasi *Mobile Banking* yang tiba-tiba error sehingga tidak bisa digunakan pada saat dibutuhkan.
5. Adanya verifikasi kode PIN untuk setiap fitur sehingga menyulitkan bagi pengguna.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini dibatasi tentang faktor- faktor penggunaan *mobile banking* syariah dengan menggunakan pendekatan *Theory of Planned Behavior* pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara. Oleh karena itu pada penelitian ini terbatas pada aspek:

1. Penelitian hanya dilakukan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tepatnya pada mahasiswanya.
2. Objek yang diteliti adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018
3. Variabel yang diteliti dibatasi pada *Theory of Planned Behavior* yaitu sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dilakukan untuk dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah sikap berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
2. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
3. Apakah Persepsi kontrol Perilaku berpengaruh terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
4. Apakah sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku berpengaruh simultan terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah
2. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap minat Mahasiswa Perbankan UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah
4. Untuk mengetahui pengaruh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku secara simultan terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara menggunakan *Mobile Banking* Syariah

## F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan, manfaat dan kelebihan dalam menggunakan *mobile banking* syariah, kemudian memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai *theory of planned behavior* serta diharapkan mampu memberi penjelasan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* syariah pada mahasiswa UINSU berdasarkan *theory of planned behavior*.

### 2. Bagi Akademisi

Dapat dijadikan sumber referensi dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara dan untuk menunjang penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Lembaga Bank

Penelitian ini diharapkan mampu membantu lembaga bank dalam mengetahui kekurangan bank berdasarkan *theory of planned behavior* sehingga pihak bank dapat memperbaikinya dan meningkatkan jumlah nasabah pada bank syariah serta penggunaan mereka pada *mobile banking*.

### 4. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat tentang sistem layanan *mobile banking* syariah