

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital sekarang ini semakin pesat dan diminati dalam beberapa waktu terakhir, sehingga memicu inovasi ataupun terobosan-terobosan baru dibidang teknologi mulai dari perangkat lunak (*software*) hingga perangkat keras (*hardware*) serta pendukung lainnya. Setiap industri memanfaatkan teknologi informasi ini menjadi suatu kepentingan untuk menunjang perkembangan bisnisnya tak terkecuali dalam sektor perbankan. Perbankan harus mempunyai kemampuan untuk menjadi bank *online*. Industri perbankan perlu melakukan inovasi untuk mengintegrasikan menggabungkan metode interaksi digital dengan nasabah dengan harapan terobosan teknologi ini akan mempermudah akses pengguna terhadap layanan perbankan.

Per Januari 2022, negara ini memiliki 204,7 juta pengguna internet, menurut hasil survei Hootsuite (We are Social). Dibandingkan dengan tahun 2021, angka tersebut meningkat sebesar 1,03%. Indonesia memiliki 202,6 juta pengguna internet Januari 2021, menurut statistik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi sekarang ini hanya dalam genggam (Annur, 2022).

Perkembangan teknologi informasi ini mengharuskan industri perbankan mengubah strategi bisnisnya dengan meletakkan teknologi menjadi hal yang paling utama dalam proses inovasi produk dan layanannya. Seperti anjungan tunai mandiri (ATM), dan bank baru-baru ini memperkenalkan inovasi seperti *internet banking* dan *mobile banking* yang mengubah layanan transaksi manual tradisional menjadi layanan berbasis teknologi (Nurbaiti, 2022).

Apabila dibandingkan dengan layanan *e-banking* yang lainnya, layanan *mobile banking* ini mempunyai fleksibilitas yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan karena *mobile banking* dapat digunakan dimanapun dan kapanpun nasabah ingin melakukan suatu transaksi. Selain itu *mobile banking* juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah seperti kemampuan untuk cek saldo, transfer dana, melakukan pembayaran, melakukan pembelian, dan melakukan penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM. Jumlah transaksi yang

dilakukan oleh nasabah di ATM dan kantor cabang mengalami penurunan seiring dengan peningkatan transaksi melalui mobile banking channel. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku dan kebiasaan konsumen yang mulai menginduksi transaksi perbankan digital yang ramah pelanggan melalui smartphone dan tablet (Nurastuti, 2011).

Pada masa sekarang ini, seluruh bank syariah terus berinovasi dalam hal teknologi *mobile banking*. Salah satu bank syariah yang mengimplementasikan inovasi tersebut yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui sebuah aplikasi bernama BSI Mobile. Aplikasi ini bisa dipergunakan untuk berbagai macam kepentingan yang bisa dilakukan secara online seperti misalnya untuk cek saldo rekening, mereview transaksi yang sudah dilakukan, serta membayar tagihan seperti tagihan telepon, listrik, pengisian pulsa serta berbagai transaksi lainnya. (Astika et al., 2017).

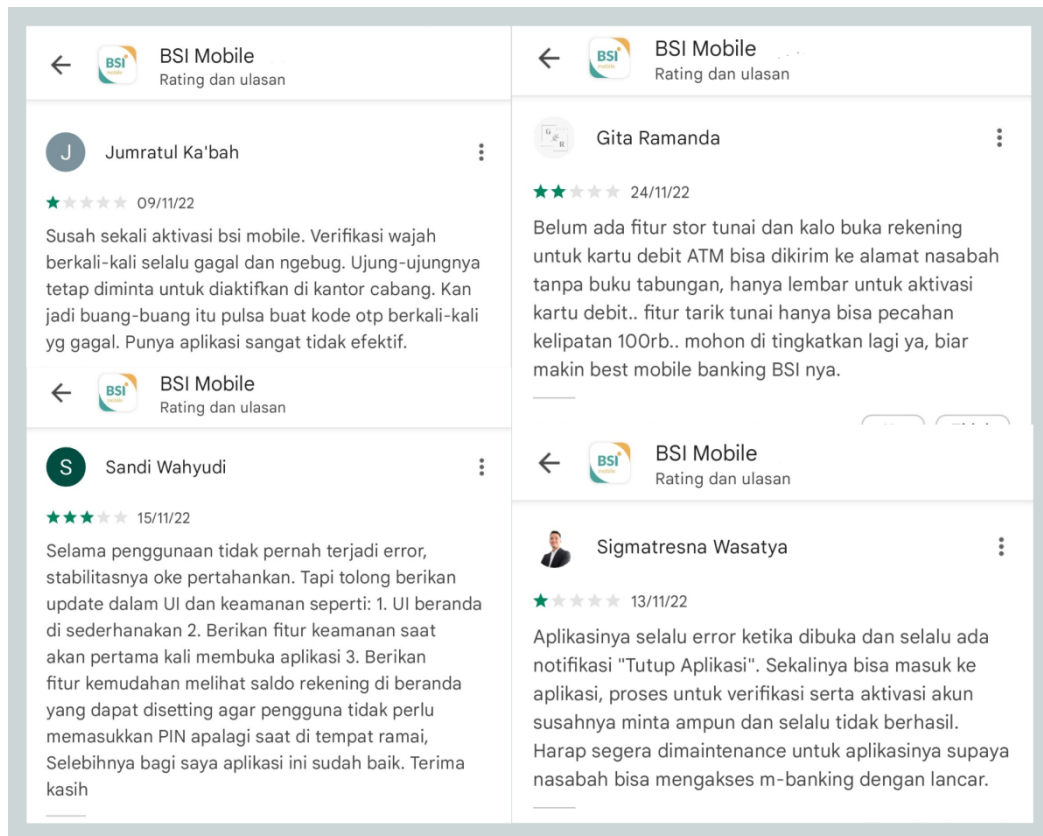
Tabel 1.1
Data Total Unduhan Aplikasi *Mobile Banking* pada Bank Syariah di Indonesia

No	Nama Aplikasi M-Banking	Total Unduhan
1	BSI Mobile	5.000.000+
2	Aladin : Bank Syariah Digital	1.000.000+
3	Muamalat DIN	100.000+
4	BCA Syariah Mobile	100.000+
5	BTN Syariah Mobile Payment	100.000+
6	M - Syariah	50.000+

Sumber : Data sekunder yang diolah, Juli 2022

Dapat dilihat dari tabel 1.1 diatas terdapat perbedaan yang sangat mencolok pada jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) dibandingkan dengan bank syariah lainnya. Aplikasi BSI Mobile telah diunduh sebanyak 5 juta lebih pengguna di *play store*

dengan pemberian rating sebesar 3,8 dengan 102.000 ulasan. Dengan rating di bawah 4, itu berarti menggambarkan bahwa masih banyak nasabah yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap aplikasi BSI Mobile ini.



Sumber : Aplikasi BSI Mobile di Playstore, 2022

Gambar 1.1

Keluhan dan Saran Nasabah Terkait Aplikasi BSI Mobile

Dari gambar diatas dapat dilihat beberapa nasabah yang mengeluhkan terkait penggunaan dari aplikasi BSI Mobile ini. Dapat dilihat dari komentar Jumratul Ka'bah yang menyatakan bahwa masih sulitnya melakukan aktivasi online sehingga harus tetap mendatangi kantor cabang bank terdekat. Selain itu komentar dari Sigmatresna Wasatya menyatakan keluhannya terhadap fitur layanan yang kerap kali mengalami kegagalan (*bug*) dan penggunaan aplikasi yang sering *error* sehingga karena hal ini nasabah kerap kali mengalami kegagalan transaksi. Lalu komentar dari Gita Ramanda dan Sandi Wahyudi

memberikan saran agar bsi mobile dapat meningkatkan pelayanannya terkait keamanan, kemudahan dan kelengkapan fiturnya seperti fitur untuk setor tunai. Dari permasalahan diatas sekecil apapun kekurangan pada aplikasi BSI Mobile, pihak bank harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile.

Mahasiswa merupakan salah satu golongan nasabah yang juga harus diamati dan dan terus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan BSI Mobile. Hal ini dikarenakan mahasiswa merupakan kalangan anak muda pengguna aktif *smartphone* dan biasanya menggunakan layanan *mobile banking* untuk keperluan sehari-harinya. Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa sehingga menurunkan minat dalam menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan mahasiswa UINSU pengguna BSI Mobile masih terdapat beberapa keluhan dan kendala yang diutarakan narasumber terhadap aplikasi BSI Mobile. Wawancara pertama yaitu dengan narasumber bernama Putri Nurhuzaini beliau mengatakan bahwa “Aplikasi BSI Mobile sudah bagus dan sangat berguna untuk berbagai kepentingan transaksi saya, kelancaran bisnis saya dan untuk berbagai pembayaran *e-commerce*, fiturnya juga sudah cukup lengkap dan mudah digunakan, kendala yang saya alami yaitu kesulitan pada saat awal aktivasi melalui BSI Mobile, selain itu saya beberapakali gagal saat melakukan transaksi, tetapi saldo saya berkurang hal ini tentunya sangat merugikan dan membuat saya terkadang enggan untuk melakukan transaksi melalui BSI Mobile dan memilih untuk pergi ke ATM saja atau pergi ke cabang bank terdekat, kemudian saya juga terkadang ragu terhadap keamanan BSI Mobile karena beberapa kali saya menerima notifikasi kosong saat tidak melakukan transaksi hal itu membuat saya parno kalau-kalau ada transaksi tanpa sepengetahuan saya.”

Wawancara yang kedua dengan narasumber bernama Annisa Khairah, beliau mengatakan bahwa “fitur-fitur dari BSI Mobile memang sangat berguna untuk kepentingan sehari-hari hanya saja saya belum dapat mengambil sisi

kegunaan dan kemudahan yang di berikan oleh BSI Mobile, seperti pada saat membuka aplikasi sering terjadi *bug* sehingga susah untuk *log in* padahal sangat perlu untuk melakukan transaksi kemudian ada beberapa aplikasi digital yang tidak ada fitur pembayaran melalui BSI Mobile. Untuk keamanannya saya percaya bank akan melakukan yang terbaik untuk mengamankan data nasabahnya walaupun begitu saya juga sedikit was-was karena bisa saja terdapat risiko pembobolan data oleh orang yang tidak bertanggung jawab.”

Selain itu, sekarang ini BSI Mobile juga sudah menyediakan fitur permbayaran UKT untuk memudahkan mahasiswa melakukan pembayaran sehingga tidak perlu mengantri lama di bank. Namun faktanya mereka justru lebih tertarik menggunakan ATM dan layanan *teller* dibandingkan dengan BSI Mobile, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mahasiswa belum mempunyai aplikasi tersebut pada *smartphone* mereka ataupun masih belum berminat untuk menggunakan layanan BSI Mobile.

Banyak faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* khususnya BSI Mobile. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya yaitu seperti persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kepercayaan nasabah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Pada dasarnya nasabah akan semakin tertarik untuk menggunakan BSI Mobile apabila kegunaan, kemudahan keamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank dalam penggunaan layanan tersebut sudah cocok dengan yang diinginkan oleh nasabah. Sebaliknya, bila nasabah memandang komponen itu kurang tepat maka ketertarikan nasabah akan menurun untuk menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan Layanan BSI Mobile dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa UINSU Medan)”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Keluhan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile diantaranya yaitu kesulitan pada saat awal aktivasi melalui BSI Mobile, nasabah sudah mengeluarkan pulsa yang banyak tetapi tidak teraktivasi dan nomor telepon di blokir sehingga harus mendatangi kantor cabang terdekat untuk aktivasi.
2. Keluhan nasabah terkait penggunaan BSI Mobile yaitu masalah transfer dari rekening yang tidak sampai ke rekening tujuan tetapi saldo berkurang.
3. Saat membuka aplikasi sering terjadi *bug* sehingga susah untuk *log in* padahal nasabah sangat perlu untuk melakukan transaksi.
4. Beberapa aplikasi digital tidak ada fitur pembayaran melalui BSI Mobile lalu fitur setor tunai dalam aplikasi BSI Mobile juga masih belum ada.
5. Penggunaan *mobile banking* yang rumit membuat nasabah lebih nyaman untuk melakukan transaksi melalui *counter teller*.
6. Kurangnya kepercayaan terhadap keamanan BSI Mobile, karena nasabah beberapa kali menerima notifikasi kosong saat tidak melakukan transaksi hal itu membuat nasabah parno kalau-kalau ada transaksi tanpa sepengetahuan nasabah.
7. Dalam hal pembayaran UKT, mahasiswa masih lebih tertarik menggunakan layanan *teller* dibandingkan dengan BSI Mobile, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa belum mempunyai aplikasi tersebut pada *smartphone* mereka ataupun masih belum tertarik pada layanan BSI Mobile.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dengan demikian rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile?
2. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile?

3. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile?
5. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa?
6. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa?
7. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa?
8. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening ?
9. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening ?
10. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile.
3. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile.
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile.
5. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa.

6. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa.
7. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa.
8. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.
9. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.
10. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan ilmu yang penulis peroleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang perbankan.
2. Bagi akademisi, sebagai aset pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan akademisi.
3. Bagi pembaca, sebagai bahan edukasi bank syariah di Indonesia khususnya memberikan informasi mengenai penggunaan layanan *mobile banking* khususnya BSI Mobile serta menjadi motivasi untuk lebih giat lagi berperan dalam pengembangan bank syariah di Indonesia.
4. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan aplikasi BSI Mobile dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut.