

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kesibukan setiap orang tidak dapat dipisahkan dengan teknologi. Semakin hari semakin canggih nya kemajuan teknologi, kondisi ini diketahui dengan perkembangan dan modifikasi teknologi yang pesat serta sangat cepat, soal yang kompleks bisa terasa mudah dilakukan karena dibantu dengan teknologi saat ini. Nyaris semua perusahaan di Indonesia tidak bisa terlepas dengan kemajuan teknologi, yang saling berinovasi serta bersaing dengan cara memperbaharui prosedur perusahaan dengan dibantu teknologi. Teknologi informasi adalah salah satu teknologi yang perkembangannya sangat terasa, yang mana sebelumnya informasi sangat sulit untuk diperoleh tapi saat ini bisa sangat mudah didapatkan untuk seluruh masyarakat dan juga didorong oleh *gadget*. Perpaduan *gadget* dan teknologi informasi saat ini sering dikatakan dengan internet memungkinkan semua masyarakat dapat membuka informasi yang mereka butuhkan kapan saja dan dimana saja masyarakat berada.

Internet adalah teknologi yang bertumbuh pesat dan diperlukan oleh seluruh negara guna memudahkan kegiatan sehari-hari, begitu juga Indonesia. Nyaris setiap masyarakat bisa dengan mudah membuka internet menggunakan komputer atau dalam pegangan dua tangan menggunakan ponsel (Sherly et al., 2013).

Pertumbuhan teknologi internet bukan cuma bermanfaat untuk rekreasi saja, publik memanfaatkan internet untuk memajukan bisnis juga usahanya, seperti perbankan/lembaga keuangan. Yang mana kehadiran internet sudah mendukung efisiensi serta efektivitas prosedur kerja perusahaan, terpenting fungsinya untuk jalannya sebuah komunikasi, pemberitahuani, dan juga alat untuk memperoleh berbagai informasi penting yang diperlukan. Yang sudah lulus pada perusahaan perbankan, begitu juga perbankan syariah merupakan pertumbuhan teknologi dan integritas. Contoh kegiatan perbankan yang menggunakan teknologi ini ialah *internet banking* ataupun *mobile banking* (Ismail, 2011).

Diantara berbagai pelayanan umum yang disiapkan bank untuk melaksanakan transaksi perbankan menggunakan teknologi internet ialah *mobile banking*. Karakteristik yang selalu dipakai di aplikasi *mobile banking* adalah informasi saldo, transfer antar bank, transfer sesama bank, mutasi rekening, pembelian voucher isi ulang pulsa, serta pembayaran tagihan. Meskipun sarana *mobile banking* mempromosikan banyak keuntungan, namun kenyataannya kemauan nasabah untuk memakainya sangat kecil sebagaimana terlihat dari preferensi orang Indonesia terhadap transaksi perbankan dengan alami. Selain itu masih sangat banyak nasabah bank di Indonesia yang memakai *mobile banking* hanya untuk melihat saldonya, sehingga nasabah tidak terlalu mengetahui fungsi *mobile banking*. Tapi, kita masih jauh dari kata terbiasa dengan transaksi *mobile banking* dan juga belum paham fungsi asli dari *mobile banking*. Contoh *mobile banking* yang gampang dipahami sebagai ilustrasi yaitu “Bangku *customer service/teller* seakan menjadi bangku nasabah, yang mana nasabah adalah *customer service/teller*”, dan juga tangan *customer service/teller* ada di tempat pelanggan. Pelanggan sesuka hati menjalankan transaksi apapun saat berada di layar transaksi.

Transaksi yang bisa dijalankan muncul dengan daftar transaksi atau menu transaksi, selain menu ini tidak bisa dijalankan. Transaksi *mobile banking* bisa dilakukan dimana saja, di belahan bumi mana saja, asalkan ada jaringan layanan data dan bisa diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam dan nyata (Maryanto, 2011). Pesatnya pertumbuhan pesat perbankan digital direspon oleh perbankan dengan meningkatkan penggunaan teknologi digital dengan mempersiapkan produk dan fasilitas yang sangat banyak jenisnya, dan juga membangkitkan daya guna dan persaingan perusahaan perbankan (Chandra et al., 2019). Yang wajib dibidik perbankan syariah yaitu adanya pemasaran *digital fintech* yang saat ini menyusul pertumbuhan bank syariah saat ini. Kita menjadi orang Muslim terbanyak di seluruh dunia, Indonesia memiliki kemampuan tinggi dalam bisnis perbankan syariah untuk menjadi kepala dalam mengembangkan pendapatan negara.

Tabel 1.1

## Data Jumlah Download Aplikasi Mobile Banking Syariah

Bank	Jumlah Unduhan
Bank Syariah Indonesia (BSI)	$\geq 5.000.000$
Bank Muamalat Indonesia	$\geq 100.000$
Bank Central Asia (BCA) Syariah	$\geq 100.000$
Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah	$\geq 100.000$
Bank Mega syariah	$\geq 50.000$

Sumber : data sekunder yang diolah, 2022

Mengacu dengan data yang ada, diketahui jika total pengunduhan aplikasi mobile banking di Bank Syariah Indonesia memiliki selisih yang sangat besar dibandingkan total pengunduhan dari Bank Syariah lainnya. Sedangkan Bank Muamalat Indonesia, BCA Syariah, BTN Syariah memiliki jumlah unduhan yang setara.

Akomodasi *mobile banking* bisa menanggapi aduan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang murah, mudah, aman, nyaman dan selalu ada serta bisa dipakai dimanapun kita berada, hanya menggunakan ponsel. Walaupun banyak kelebihan yang bisa didapat oleh nasabah, tapi faktanya pelayanan masih kurang dipakai oleh nasabah dan sedikit diingikan. Nasabah masih memilih bertransaksi melalui ATM juga dengan mengantri di bank. Faktanya, pemakai *mobile banking* di Indonesia masih kecil daripada pemakai internet. *Mobile banking* mempromosikan kemudahan menjalankan transaksi perbankan. Kelebihan menyiapkan pelayanan *mobile banking* untuk bank yaitu mengirit pengeluaran cetak kertas formulir yang wajib ditulis nasabah untuk menjalankan transaksi, katalog, brosur, dan mengubahnya memakai elektronik. Kepada nasabah yang memakai *mobile banking* nanti pasti mengetahui informasi seputar industri perbankan dengan online yang efisien, cepat, dan efektif, juga bisa meminimalisir

jam antrian nasabah saat menjalankan semua transaksi. Kemudahan ini mengajak orang dalam menyetujui dan memakai sistem kegiatan perbankan yang lancar dan mudah. Efektivitas dan efisiensi nasabah dalam menjalankan banyak transaksi *mobile banking* pasti tidak bisa, kalau tidak ada internet dan telepon.

Berdasarkan kesimpulan tanya jawab yang dikerjakan penulis dengan sejumlah mahasiswa ternyata terdapat sedikit protes yang disampaikan dari mahasiswa. Tanya jawab ke satu dilakukan dengan mahasiswa atas nama Muhammad Arif mengutarakan bahwa “sebetulnya transaksi memakai *mobile banking* syariah benar gampang diakses dan bisa juga dipakai kapanpun, namun masih sedikit kurang aman sebab sesekali terganggu dengan jaringan internet sampai saya masih mending langsung ke bank dan menjalankan transaksi secara langsung”. Tanya jawab kedua bersama mahasiswa atas nama Siti Mayang Sari mengatakan “transaksi memakai aplikasi *mobile banking* syariah justru saya nyaman serta betah disituasi pandemi saat ini sebab tidak harus ke bank langsung buat menjalankan transaksi hanya dengan memakai *handphone* saya dirumah, namun saya ragu dan merasa tidak aman dengan layanan *mobile banking* syariah yang tidak dapat menanggung keamanan data sampai saat ini ada terjadi data yang dibobol”. Wawancara ketiga dengan narasumber bernama Annisa Lestari Ritonga yang mengutarakan bahwa “belum lama memakai *mobile banking* syariah, yang saya rasa setelah saya memakai *mobile banking* syariah adalah mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank langsung dan harus mengantri, tentunya aman juga jika kita melakukan transaksi yang jumlahnya besar, kalau ke bank langsung pasti takut terjadi hal hal yang tidak diinginkan”. Wawancara yang keempat dengan narasumber yang bernama Lena Mardiana Silaen yang menyatakan bahwa “saya sudah cukup lama menggunakan *mobile banking* syariah karena saya mempunyai usaha online shop yang mengharuskan banyak melakukan transaksi secara cepat, itulah kenapa saya sudah lama memakai aplikasi *mobile banking* syariah dan saya merasa sangat diuntungkan dengan kemudahan yang saya rasakan saat menggunakan aplikasi ini, saya juga merasa lebih nyaman karena saya tidak harus banyak membuang waktu untuk sering datang ke bank langsung”. Wawancara kelima bersama narasumber yang bernama Juliana Pratiwi Situmorang

mengatakan bahwa “aplikasi *mobile banking* syariah membuat saya mudah untuk melakukan transaksi apapun, tapi saya sedikit merasa waspada karena belakangan ini banyak berita bocor nya data pribadi dari *mobile banking*, dari situ saya sedikit kurang nyaman”. Wawancara keenam bersama narasumber yang bernama Nurhasanah Sibarani yang menyatakan bahwa “saya lebih memilih untuk datang ke bank langsung karena saya masih ragu dengan keamanan data dari *mobile banking*”, wawancara ketujuh bersama narasumber bernama Dian Sari yang mengatakan bahwa “saya memakai *mobile banking* tetapi jarang digunakan karena saya merasa tidak terlalu membutuhkannya dan juga saya mendengar keamanan yang diberikan masih kurang sehingga banyak data yang bocor, itu membuat saya sedikit takut”. Dari wawancara yang sudah dilakukan memiliki kesimpulan jika nasabah masih ada yang menilai *mobile banking* syariah sangat mempermudah kegiatan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank langsung, dan kenyamanan juga dirasakan oleh nasabah karena pelayanan yang baik dari *mobile banking*, sedangkan keamanan masih sangat sedikit membuat nasabah takut akan kemungkinan pembobolan data yang mungkin terjadi.

Berlandaskan paparan wawancara yang ada, penulis terdorong untuk melaksanakan penelitian Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kenyamanan *Mobile Banking* terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Judul dalam penelitian ini adalah “**Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kenyamanan *Mobile Banking* Syariah Terhadap *Customer Intention* Dengan *Lifestyle* Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

- a. Soal keamanan data masih menjadi kendala terbesar dalam penggunaan *mobile banking* syariah.
- b. Nasabah masih sering mengeluhkan kemudahan akses layanan dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
- c. Koneksi jaringan internet yang sering terkendala menyebabkan nasabah kurang nyaman memakai *mobile banking* syariah.

### C. Batasan Masalah

Berlandaskan hal yang sudah dipaparkan di latar belakang agar meringankan penjelasan supaya jangan terlalu luas dan kena sasaran untuk diulas, jadi penelitian dibatasi dengan 3 variabel bebas, 1 variabel terikat dan 1 variabel *moderating*.

### D. Rumusan Masalah

Berlandaskan paparan latar belakang yang ada, jadi rumusan masalah penelitian ini antara lain :

- a. Bagaimana pengaruh kemudahan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada mahasiswa UIN Sumatera Utara ?
- b. Bagaimana pengaruh keamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada mahasiswa UIN Sumatera Utara ?
- c. Bagaimana pengaruh kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada mahasiswa UIN Sumatera Utara ?
- d. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan, dan kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada mahasiswa UIN Sumatera Utara ?
- e. Bagaimana pengaruh *Lifestyle* dalam menggunakan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara?
- f. Apakah *Lifestyle* memoderasi pengaruh Kemudahan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara?
- g. Apakah *Lifestyle* memoderasi pengaruh Keamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara?
- h. Apakah *Lifestyle* memoderasi pengaruh Kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara?

## **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain :

- a. Menganalisa pengaruh Kemudahan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- b. Menganalisa pengaruh Keamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- c. Menganalisa pengaruh Kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- d. Menganalisa pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- e. Menganalisa pengaruh Lifestyle dalam menggunakan Mobile Banking terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- f. Menganalisa pengaruh Lifestyle dalam memoderasi pengaruh Kemudahan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- g. Menganalisa pengaruh Lifestyle dalam memoderasi pengaruh Keamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.
- h. Menganalisa pengaruh Lifestyle dalam memoderasi pengaruh Kenyamanan *Mobile Banking* terhadap *customer intention* pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara.

## **F. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Penulis

Pembahasan ini memberi keuntungan untuk penulis agar meningkatkan pemahaman tentang perbankan terkhusus perbankan syariah kepada minat nasabah memakai *mobile banking* syariah.

b. Bagi Institusi Perbankan Syariah

Pembahasan ini menjadi indikasi informasi yang bisa dipakai untuk perbankan syariah untuk kedepannya. Diharapkan juga bisa menjadi pertimbangan untuk semua praktisi perbankan syariah dalam mengembangkan perbankan syariah agar kedepannya lebih mengamati pengaruh fungsi fitur kemudahan, keamanan, dan kenyamanan terhadap minat nasabah memakai *mobile banking* syariah.

c. Bagi Nasabah

Menciptakan relasi dan meningkatkan kepercayaan bank atau perusahaan dalam menggunakan *mobile banking* syariah.

d. Bagi Akademisi

Pembahasan ini semoga bisa menambah pengetahuan, memberikan wawasan dan mendapatkan informasi tentang fitur seperti kemudahan, keamanan, dan kenyamanan kepada minat nasabah memakai *mobile banking*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN