

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Bank BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/kep.GBI/DPG/2008 pada 16 oktober 2008 BRI Syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam (BRI, 2020). Dalam dunia perbankan ini tidak lepas dari ketiga hal yang mengarah ke bidang informasi, bidang sistem komunikasi dan teknologi (Adzima & Ariyanti, 2018), karena perbankan harus bersaing dan berkompetisi untuk memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan terhadap nasabahnya. Perkembangan memiliki *smartphone* mulai berkembang pesat dan tidak diragukan lagi perkembangannya, dari berbagai kalangan yang semakin canggih dalam menggunakan *smartphone* yang dimilikinya. Kondisi yang seperti ini membuat masyarakat malas untuk keluar rumah, lama mengantri di bank, dan berfikir semua ingin serba praktis, cepat dan lebih mudah. Namun disisi lain bagi bisnis perbankan, disaat target pencapaian yang tinggi setiap bulannya hal ini menjadi tantangan, karena sudah beralih ke layanan perbankan modern dan memanfaatkan layanan tersebut. Agar menunjang keberhasilan operasional sebuah Lembaga keuangan, sudah pasti memerlukan sistem informasi yang cepat, praktis dan aman yang mudah diakses oleh nasabahnya (Cita Melasari, 2018).

Salah satu perkembangan teknologi ialah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangat sulit untuk didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan dan hal tersebut didukung dengan adanya *smartphone*. Kombinasi antara *smartphone* dengan internet membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mudah, kapanpun dan dimanapun mereka berada (Rahayu, 2016)

Banyaknya penggunaan internet tentunya dapat membantu mendorong dunia bisnis apalagi dengan dunia perbankan untuk lebih maju dan berkembang. Perubahan yang terjadi pada teknologi informasi yang berkembang ini, direspon cepat oleh perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan pelayanan yang mudah untuk mengakses informasi bersama kliennya dan menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara pengaplikasian teknologi informasi canggih (Adzima & Ariyanti, 2018)

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju ini membuka peluang bisnis yang bisa dilakukan dengan menggunakan *handphone* yang dapat di akses oleh semua orang, hal tersebut tentunya membuat nasabah berharap untuk mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat mempercepat transaksi bisnis mereka yang juga dapat diakses melalui *handphone*, sehingga dunia perbankan berinovasi dengan menciptakan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut Tampubolon, Lubis & Siregar (2015: 13-14) *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber identity module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau

melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Cukup banyak kegunaan dari *mobile banking* bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Banyak fitur menarik yang disediakan dalam situs bank tersebut antara lain yaitu mutasi rekening, cek saldo, kliring, dan transaksi lainnya hal itu dapat dilakukan asalkan memiliki koneksi ke internet. Kemudahan lainnya yaitu nasabah dapat secara langsung mengakses ke layanan *mobile banking* dimana saja dan kapan saja (Cita Melasari, 2018).

Berikut ini adalah tabel tentang jumlah unduhan dari beberapa aplikasi *mobile banking*.

**Tabel 1. 1**  
**JUMLAH UNDUHAN *MOBILE BANKING* DI *PLAY STORY***

Bank	Total Unduhan
Bank Mandiri Syariah	1.000.000+
Bank Muamalat Indonesia	500.000+
Bank BRI Syariah	500.000+
Bank BNI Syariah	1.000+

Sumber: data Sekunder yang di dapat dari *play store*, 2020

Berdasarkan data unduhan *mobile banking* dari aplikasi *Play Story* menunjukkan perbandingan total unduhan *mobile banking* syariah, dimana BRI Syariah memiliki total unduhan terbanyak setelah Bank Mandiri Syariah. Data tersebut menjelaskan bahwa pengguna *mobile banking* Bank BRI Syariah cukup banyak dan bersaing dengan bank syariah yang lain. Dengan adanya *mobile banking* tersebut yang sudah siap diunduh di ponsel masing-masing tidak dapat menghindari kenyataan bahwa *mobile banking* juga memiliki kelemahan atau

kekurangan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakannya, dengan membaca ulasan dan rating di aplikasi tersebut kita bisa tau apa yang menjadi kendala atau kelemahan dari aplikasi *mobile banking* tersebut seperti sering mengalami gangguan *server* setelah *update* versi terbaru dari aplikasi tersebut. Hal tersebut tentu saja merugikan bagi pihak nasabah dan bank yang mengalami hal tersebut merasa dirugikan dan kecewa. Sehingga *mobile banking* tersebut menjadi acuan untuk menentukan apakah nasabah sudah merasa mudah dengan menggunakan layanan dan fitur bank tersebut. Dengan demikian peran kemudahan akan berdampak pada bertambahnya nasabah.

Kemudahan penggunaan akan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking* individu untuk menggunakan *mobile banking* (Cita Melasari, 2018). Variable tersebut yang akan digunakan pada penelitian ini, apabila para nasabah beranggapan bahwa *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipelajari maka layanan tersebut akan sering digunakan oleh nasabah dan sebaliknya jika *mobile banking* tidak mudah atau sulit untuk digunakan maka layanan tersebut tidak menimbulkan rasa untuk menggunakannya.

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana konsumen merasa bahwa orang lain yang penting (misalnya keluarga dan teman) percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi tertentu (Venkatesh, 2012). Pengaruh sosial berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karena adanya interaksi antar orang lain, sikap tersebut akan bisa menilai bahwa nasabah percaya akan sebuah sistem untuk digunakan yaitu *mobile banking* dan juga berpengaruh terhadap perilaku komunikasi secara individu maupun kelompok dan komunikasi tersebut akan membawa informasi. Kepercayaan terhadap berbagai informasi akan

menghasilkan sikap oleh pengguna *mobile banking* yang akan meningkatkan sikap secara tidak langsung (Arthana, Yudhi W, Rukhviyanti, 2015). Yang dapat diartikan bahwa sikap tersebut akan menggambarkan bahwa orang yang menggunakan *mobile banking* tersebut ada perasaan suka atau tidak suka pada sistem tersebut dan akan menimbulkan efek positif dan negatif dari sebuah sikap tersebut.

Dalam penelitian ini, intensi (*intention*) menurut (Venkates *et al.*, 2003) niat perilaku di konseptualisasikan sebagai sejauh mana pelanggan cenderung menggunakan layanan mandiri teknologi. Niat, dipandang sebagai satu variabel penentu bagi perilaku yang sesungguhnya artinya semakin kuat niat konsumen untuk melakukan pembelian atau mencapai tujuan pebeliannya, semakin besar pula keberhasilan prediksi perilaku atau tujuan berperilaku tersebut untuk terjadi, akan tetapi, tingkat keberhasilan tersebut akan bergantung tidak hanya pada niat saja, tetapi juga pada faktor nonmotivasional seperti adanya peluang dan sumber misalnya waktu, uang orang lain dan lain-lain hal ini berdasarkan pada pengamatan Ajzen (1985).

Penggunaan *mobile banking* adalah salah satu terobosan yang terbaru pada produk bank yang sudah ada sejak beberapa tahun lalu (Musthofa & *et al.*, 2018). Bank memanfaatkan terobosan tersebut untuk memperoleh nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama. *Mobile banking* tersebut dapat melakukan berbagai transaksi mulai dari transfer, cek saldo, dan lain –lain yang pada saat itu hanya dapat dilakukan tatap muka secara langsung dengan pihak bank. Penggunaan di variabel penelitian ini di artikan sebagai kesediaan untuk melanjutkan penggunaan sebuah produk.

Transaksi melalui *mobile banking* menjadikan prosesnya mudah dan hemat baik hemat waktu, biaya dan tenaga. Namun kemudahan dan efisiensi ini memunculkan *trade-off* (kecenderungan yang bertentangan) yaitu dapat memicu pemborosan. Dari perspektif religiusitas, terdapat peringatan bahwa manusia tidak boleh boros, Allah *Ta'ala* berfirman tentang sifat boros “*Dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros, sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan.*” (QS. Al Isro’ [17]: 26-27) serta qanaah (merasa sudah cukup) Imam Nawawi rahimahullah berkata, “*Siapa yang terus ingin menambah dan menambah lalu tidak pernah merasa cukup atas apa yang Allah beri, maka ia tidak disebut kaya hati*” (Syarh Shahih Muslim, 7:140).

Religiusitas dalam perbankan syariah itu sangat penting bagi nasabah dalam menentukan produk atau untuk menempatkan dananya supaya mendapatkan keberkahan. Umat Islam diharapkan dapat memahami pelaksanaan bank syariah, agar menjadi tempat yang amanah sesuai dengan syariat Islam. Pengelolaan bank syariah harus cermat dalam mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk mengamankan bank syariah. Nasabah bank syariah merubah pola pikirnya apabila menabung di bank syariah selain dapat bagi hasilnya sekaligus merupakan ibadah dan beramal serta menjauhi riba. Apabila dalam transaksi di perbankan terjadinya simpan meminjam dana, dan yang memberi pinjaman itu mengambil tambahan dalam bentuk bunga tanpa ada suatu penyeimbangan yang diterima si peminjam. Hal ini merupakan riba yang telah diharamkan oleh Alla SWT dalam Al-qur’an dan Al hadits. Dalam Al-qur’an dalam (QS. Al-baqarah ayat 275) sebagai berikut:

## وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba

Oleh karena itu peneliti akan meneliti dengan judul “Peran Kemudahan Dan Pengaruh Sosial Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* dengan Moderasi Religiusitas Pada Bank BRI Syariah Di Jawa Timur”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) berpegaruh positif terhadap intensi menggunakan *mobile banking* Bank BRI syariah?
2. Apakah pengaruh sosial (*sosial influence*) berpegaruh positif terhadap intensi menggunakan *mobile banking* Bank BRI Syariah?
3. Apakah pengaruh intensi menggunakan berpegaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BRI Syariah?
4. Apakah religiusitas memoderasi hubungan antara intensi pada penggunaan *mobile banking* Bank BRI Syariah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) penggunaan terhadap intensi menggunakan *mobile banking* Bank BRI Syariah di Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosial (*sosial influence*) terhadap intensi menggunakan *mobile banking* Bank BRI Syariah di Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh intensi menggunakan terhadap pengguna *mobile banking* Bank BRI Syariah di Jawa Timur.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh religiusitas memoderasi hubungan antara intensi menggunakan pada pengguna *mobile banking* Bank BRI Syariah di Jawa Timur.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

berdasarkan tujuan penelitian diatas maka dapat disebut manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut di bawah ini:

1. Bagi bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bank sebagai wabah informasi dan rekomendasi untuk bank agar bank dapat memperbaiki kinerja *mobile banking* agar pengalaman nasabah terhadap pengaruh sosial dan kemudahan nasabah untuk meningkatkan kualitas dari *mobile banking*.

2. Bagi penelitian dan peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan bagi peneliti mengenai kemudahan dan pengaruh sosial terhadap penggunaan dengan moderasi religiusitas pada bank diharapkan bagi peneliti lain sebagai sumber informasi dan referensi untuk bahan penelitian dengan topik yang sama

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharakan agar masyarakat lebih memahami tentang pengaruh sosial dan kemudahan penggunaan terhadap intensi menggunakan *mobile banking* tersebut serta masyarakat dapat memahami prinsip-prinsip syariah sehingga paham dengan mekanisme dan unsur-unsur yang ada didalam prinsip syariah yang dapat bermanfaat bagi dunia dan akhirat.

## **1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi**

Penulis skripsi ini dapat diuraikan dengan sistematika yang akan memudahkan pemahaman dengan yang terdiri dari:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, rumusan Permasalahan, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika penulisan Proposal Skripsi.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Rancangan Penelitian, batasan Penelitian, Identifikasi Variable, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Penyusunan Intrumen Penelitian, Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sample, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Intrumen Penelitian dan teknik Analisis Data.

### **BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Gambaran Subyek Penelitian Analisis Data dan Pembahasan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, dan Saran