

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank Syariah adalah suatu Lembaga keuangan seperti Bank Konvensional akan tetapi bank Syariah menggunakan prinsip Syariat Islam atau Syariah yaitu keseimbangan, keadilan dan kemaslahatan. Pada umumnya kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana dari nasabah melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk pinjaman dan kredit. Dalam dunia perbankan juga tidak hanya ada bank konvensional, tetapi terdapat juga bank Syariah yang berkembang di Indonesia. Dalam bank konvensional penentuan harga didasarkan dengan bunga, sedangkan bank Syariah didasarkan kerja sama dalam bentuk bagi hasil baik untung maupun rugi. Tujuan utama bank Syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.

Bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah lahirnya Undang-undang No. 10 tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam UU tersebut terdapat perubahan yang memberikan peluang besar dan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan perbankan Syariah dan juga memberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan jaringan perbankan Syariah antara lain melalui izin pembukaan Kantor Cabang Syariah (KCS) oleh bank konvensional (Sudarsono,

2003).

Didirikannya bank Syariah di Indonesia dikarenakan untuk menghindari riba seperti yang tertuang dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 278 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

*Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”. (QS. Al Baqarah 278).*

Dengan ayat ini Allah memerintahkan hambanya untuk beriman dan bertakwa melalui meninggalkan sesuatu yang dapat menjauhi hambanya dari keridhaan-Nya. Makna dari “tinggalkan sisa riba” ialah tinggalkan hartamu yang merupakan kelebihan dari pokok yang harus dibayarkan oleh orang lain. Jika dihubungkan dengan kondisi saat ini Indonesia adalah negara dengan mayoritas muslimnya terbesar di dunia. Kini masyarakat mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan bagi hasil dan prinsip-prinsip Syariah lainnya.

Di era modern saat ini banyak perkembangan jasa perbankan yang menyediakan layanan dengan memanfaatkan di bidang teknologi informasi. Bank Muamalat melihat pemanfaatan teknologi untuk memberikan efektifitas dalam memberikan pelayanan jasa, aspek keamanan dan kemudahan kepada nasabah. Teknologi adalah ilmu pengetahuan yang membantu memberi rasa aman dan nyaman dalam kelangsungan hidup manusia. Teknologi dibuat untuk mempermudah kerja manusia. Semakin lama perkembangan teknologi semakin meningkat pesat,

dilihat dari banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh manusia setiap harinya. Di Indonesia banyaknya pengguna internet tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong di dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Tidak hanya itu internet juga menjadi media untuk menggali atau mencari dan bertukar informasi. Teknologi dan internet sebagai media informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan jaringan internet (Adzima & Ariyanti, 2018).

Perubahan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat ini direspon oleh perusahaan-perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara pengaplikasian teknologi informasi canggih, dan salah satu pihak yang sangat mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah dunia perbankan (Arthana & Rukhviyanti, 2015). Perkembangan yang terjadi dalam teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh perusahaan jasa perbankan untuk membuat layanan terbaru yang akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke bank yaitu dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Bank Muamalat memberikan fasilitas layanan *online* yang berupa layanan perbankan dengan menggunakan *smartphone* yang digunakan oleh nasabah untuk bertransaksi. Berbagai macam layanan yang dilakukan dengan *smartphone* akan memudahkan bagi nasabah yang kemungkinan besar *smartphone* akan menjadi alat pembayaran dimana-mana. Layanan ini disebut dengan *mobile*

*banking.*

*Mobile Banking* adalah suatu aplikasi layanan berkualitas dan memiliki kegunaan yang mampu membantu nasabah mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* baik itu untuk nasabah muslim maupun non muslim.

Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi konsumen (nasabah) dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Konsumen (nasabah) tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Konsumen (nasabah) hanya perlu menggunakan *smartphone* miliknya, baik *handphone* maupun *TAB*, dengan dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*.

Di Indonesia banyak bank yang menciptakan *financial technology* seperti *mobile banking*, *e-money* dan lain sebagainya. Dengan kemunculan *financial technology* menjadikan persaingan yang ketat bagi *mobile banking* bank Muamalat. Melihat jumlah total unduhan pada *play store* pada tabel 1.1 dapat diketahui Muamalat *Mobile* menduduki urutan ke dua dibawah dari Mandiri Syariah *Mobile* dan lebih unggul dari *mobile banking* Syariah lainnya.

TABEL 1. 1  
DATA JUMLAH UNDUHAN *MOBILE BANKING* DI *PLAY STORE* TAHUN 2020

MEREK	TOTAL UNDUHAN
Mandiri Syariah <i>Mobile</i>	1.000.000+
Muamalat <i>Mobile</i>	500.000+
BCA Syariah <i>Mobile</i>	100.000+
BTNS <i>Mobile</i>	100.000+
BTPN Syariah <i>Mobile</i>	5.000+

Sumber: data sekunder dari *play store*, November 2020

Perkembangan perbankan Syariah dalam bidang *fintech* cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa niat masyarakat mengenai *mobile banking* Syariah semakin bertambah. Kemunculan bank Syariah di Indonesia menjadikan persaingan yang sangat ketat antar bank, berdasarkan data diatas menunjukkan perbandingan untuk total unduhan *mobile banking* Syariah pada *play store*. Muamalat *Mobile* memiliki total unduhan terbanyak setelah Mandiri Syariah *Mobile*, dan lebih unggul dari beberapa *mobile banking* dari bank lainnya. Ini menunjukkan bahwa Muamalat *Mobile* mampu bersaing dengan *mobile banking* Syariah dari bank lain.

Kehadiran pengaruh sosial, kegunaan, intensi menggunakan dan religiusitas dalam penerimaan suatu teknologi baru memiliki pengaruh yang besar terhadap niat seseorang terkait menggunakan atau tidak menggunakan teknologi baru tersebut. Berhasil atau tidaknya penerimaan aplikasi *mobile banking* di konsumen (nasabah) dapat diprediksi melalui hubungan korelasional maupun hubungan sebab-akibat.

Pengaruh sosial (*Social Influence*) adalah konstruk lain yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk mempertimbangkan penggunaan *mobile banking*. Sebagian besar masyarakat setuju dengan inovasi teknologi dan cenderung dipengaruhi oleh lingkup sosial mengenai penggunaan *handphone* dengan banyak aplikasi yang tersedia di *handphone* mereka (Adzima & Ariyanti, 2018).

Kegunaan dianggap mempengaruhi niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Daya guna merupakan salah satu hal yang

diperhatikan oleh nasabah pada saat menggunakan suatu layanan perbankan. Seorang nasabah yang merasa yakin bahwa layanan aplikasi *mobile banking* berguna cenderung akan menerima dengan baik layanan *mobile banking* dan akan terdorong untuk terus menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* jika layanan tersebut dianggap mampu memenuhi kebutuhannya dan memberikan keuntungan dimasa mendatang. Kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang tingkatan sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya, membantu menyelesaikan pekerjaan secara cepat menurut Davis (1989) dalam (Pratama et al., 2019).

Bertransaksi menggunakan *mobile banking* menjadikan prosesnya mudah dan berguna, namun kegunaan memunculkan kecenderungan yang bertentangan yaitu memicu pemborosan karena daya guna dari *mobile banking* sendiri yang fleksibel dan praktis. Dalam perspektif religi, terdapat peringatan bahwa manusia tidak dianjurkan untuk hidup boros dan qonaah (merasa cukup) seperti yang tertuang dalam Al-Qur'an surat Al-Furqan ayat 67:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.” (Q.S. Al-Furqan 67).

Intensi menggunakan kecenderungan seseorang perilaku untuk tetap memakai teknologi. Tingkat salah satu pemakaian terhadap teknologi pada seseorang dapat memantau dari sikap dan perhatiannya pemakaian terhadap teknologi tersebut, contohnya keinginan menambah *peripheral* pendukung,

motivasi untuk memakai, serta kemauan untuk mengajak pengguna lain (Sarce et al., 2019).

Fenomena layanan *mobile banking* sendiri berkembang seiring dengan perkembangan teknologi *financial*, bersamaan dengan meningkatnya berbagai perubahan lingkungan dan masalah teknologi layanan *fintech* yang semakin meningkat maka pengenalan dan pendalaman mengenai religiusitas juga perlu ditingkatkan karena menurut Swinyard et al. (2001, p. 17) dalam (Agag & El-masry, 2016) mendefinisikan religiusitas sebagai sejauh mana tingkat kepercayaan pada nilai-nilai dan cita-cita agama tertentu dipegang dan dipraktikan oleh seorang individu.

Atas dasar pemikiran dan pemaparan sebagaimana diuraikan di atas, maka judul yang saya pilih adalah: **DAMPAK PENGARUH SOSIAL, KEGUNAAN DAN INTENSI MENGGUNAKAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BANK MUAMALAT DI JAWA TIMUR DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS.**

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan Muamalat *Mobile*?
2. Apakah kegunaan (*usefulness*) berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan Muamalat *Mobile*?
3. Apakah intensi menggunakan berpengaruh positif terhadap terhadap

penggunaan Muamalat *Mobile*?

4. Apakah religiusitas memoderasi hubungan antara intensi menggunakan terhadap penggunaan Muamalat *Mobile*?

### 1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan diharapkan tercapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh sosial terhadap intensi menggunakan Muamalat *Mobile*.
2. Untuk menganalisis kegunaan terhadap intensi menggunakan Muamalat *Mobile*.
3. Untuk menganalisis intensi menggunakan terhadap penggunaan Muamalat *Mobile*.
4. Untuk menganalisis religiusitas memoderasi hubungan antara intensi menggunakan terhadap penggunaan Muamalat *Mobile*.

### 1.4 **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan bagi peneliti mengenai dampak pengaruh sosial, kegunaan dan intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil peneliti ini dapat digunakan untuk acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian intensi terhadap *mobile banking* Bank Muamalat.

3. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi investor dan pelaku pasar selaku nasabah untuk keputusan menggunakan *mobile banking* pada Bank Muamalat.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini dimaksudkan untuk menambah referensi penelitian di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, sehingga dapat membantu mahasiswa dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini dapat diuraikan dengan sistematika penulisan dengan maksud untuk memudahkan pemahaman dengan penjabaran sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Permasalahan, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan 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 Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Penyusunan Instrumen Penelitian, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

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

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

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Kesimpulan, Keterbatasan dan juga Saran.

