

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang era globalisasi begitu cepat dan pesat sekali khususnya perkembangan teknologi yang setiap tahun selalu berlomba – lomba dalam melakukan *upgrading* agar memudahkan konsumen dalam menjalani aktivitasnya. Pemanfaatan perkembangan teknologi sekarang ini bisa diterapkan di berbagai bidang kehidupan antara lain kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya serta juga perkembangan teknologi ini sekarang bisa dijangkau ke berbagai daerah contohnya negara Indonesia yang merupakan negara kepulauan, dimana pemanfaatan teknologi nya menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerah – daerah pelosok.

Perkembangan teknologi tersebut muncul ketika ada perubahan teknologi informasi yang saat ini juga di respon oleh perusahaan – perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang canggih (Arthana, Yudhi W, Rukhviyanti, 2015). Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an pada QS. Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu :

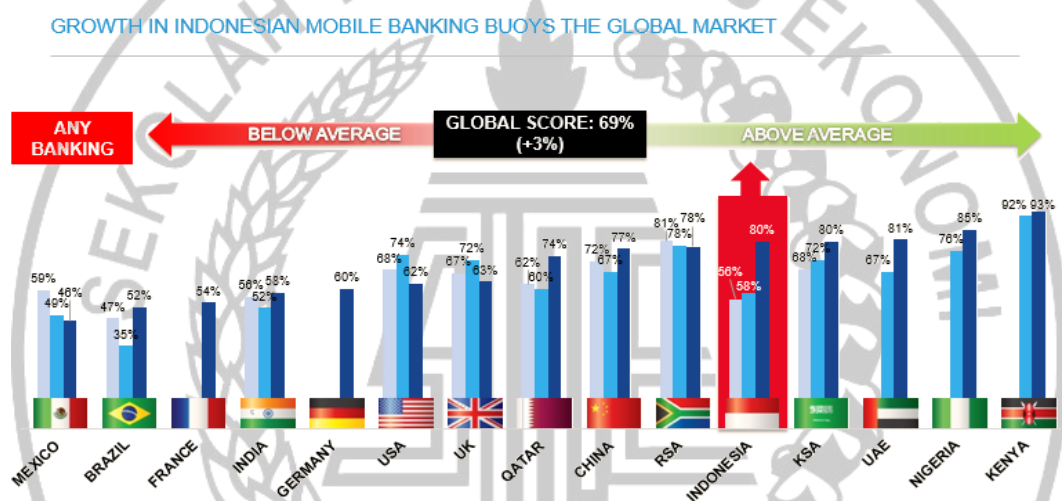
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

*Artinya: “karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

Dari penjelasan ayat tersebut bahwasanya jika kita melakukan transaksi apapun pasti ada jalan kemudahan untuk mengakses informasi transaksi yang kita inginkan dengan efisien dan tepat sasaran. Dilihat dari perkembangan teknologi yang memudahkan kita dalam mengakses informasi maka pada dunia perbankan sendiri justru lebih berpotensi ikut serta dalam mengembangkan layanan perbankan berbasis internet yang bisa diakses dengan mudah melalui telepon seluler.

Dari situlah muncul fenomena terbaru yaitu hadirnya *M-Banking* (*Mobile Banking*). Pengertian *mobile banking* adalah layanan yang disediakan pihak bank yang mendukung beragam transaksi guna memperoleh efektifitas dan efisiensi (Udayana, 2017). *M-Banking* awalnya hanya digunakan oleh nasabah tertentu (pebisnis). Namun, dengan adanya kemudahan yang diberikan, nasabah umum sudah mulai menggunakan produk andalan bank ini. Melalui layanan *mobile banking* ini juga, nasabah dapat bertransaksi secara non tunai seperti cek saldo, transfer, serta pembayaran tagihan tanpa perlu datang ke ATM ataupun ke bank. *Mobile banking* memiliki keunggulan yang sangat bagus dibandingkan dengan layanan bank pada umumnya yaitu kerahasiaan user id yang tidak dengan mudah diketahui oleh pihak lain. Layanan *mobile banking* ini memang memiliki berbagai keuntungan yang didapatkan oleh nasabah melalui pemanfaatan penggunaan *mobile banking* ini. Namun pada tahun 2015 berdasarkan survei yang dilakukan oleh Mars Indonesia terdapat sejumlah 1.710 nasabah yang berasal dari lima kota besar Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya dan Medan tingkat minat menggunakan pada penggunaan *mobile banking* adalah sebesar 41,2%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 58,8% nasabah yang belum memiliki layanan ini

(MARS, 2015). Akan tetapi, dari secara keseluruhan pengguna negara Indonesia menurut laporan MEF, 80% responden di Indonesia menyatakan sudah menggunakan layanan *mobile banking* meskipun belum setinggi dibandingkan dengan negara afrika. Indeks angka persen ini bisa dikatakan lebih baik ketimbang dari angka rata – rata global dari capaian berbagai negara asia lainnya (Karimuddin, 2015). Sebagai contoh indeks persen pertumbuhan *mobile banking* Indonesia pada gambar 1.1



Sumber dari : laporan MEF

Gambar 1. 1  
GROWTH IN INDONESIAN MOBILE BANKING BUOYS THE GLOBAL MARKET

Dari gambar tersebut dapat ditafsirkan bahwa tahun 2015 penyebab tingginya jumlah nasabah yang masih belum menggunakan layanan *mobile banking* meskipun terdapat banyak manfaat yang diperoleh adalah kurangnya sosialisasi oleh pihak bank. Selain itu, menurut Jogiyanto masih banyak yang mengalami ketidakpahaman dalam penerapan suatu sistem informasi meskipun kualitas teknis sistem tersebut sudah meningkat di negara Indonesia (Jogiyanto, 2007).

Melihat perkembangan dan mengevaluasi dari data tahun ke tahun mengenai permasalahan minat penggunaan *mobile banking* di masyarakat Indonesia, bank – bank di Indonesia mulai berlomba – lomba untuk memberikan layanan *mobile banking* secara maksimal khususnya pada *mobile banking* konvensional yang menunjukkan data survei yang dilakukan lembaga riset telematika Sharing Vision dalam laporan pertumbuhan *mobile banking* di Indonesia, total pertumbuhan penggunaan *mobile banking* bank konvensional mencapai angka 23,65 juta pengguna di awal tahun 2015. Jumlah tersebut naik 25 persen dari jumlah pengguna *mobile banking* bank konvensional pada tahun 2014 yang mencapai 18,8 juta pengguna (Rema & Setyohadi, 2016). Meskipun *mobile banking* tidak hanya dimanfaatkan bagi bank konvensional tetapi juga bank syariah ikut memanfaatkan peluang tersebut.

Contoh perbandingan antara penggunaan *mobile banking* bank BNI konvensional dengan bank BNI syariah. Pada tahun 2019 transaksi *mobile banking* bank BNI konvensional meningkat sebanyak 154,9% secara tahunan atau year on year menjadi 90 juta transaksi sementara, jumlah pengguna *mobile banking* juga terus meningkat dari tahun ke tahun menjadi 3,78 juta (Sitanggang, 2019). Sedangkan untuk pengguna *mobile banking* BNI syariah sendiri Divisi Bisnis Digital BNI Syariah Amirul Wicaksono mengatakan bahwa jumlah pengguna *mobile banking* tumbuh 200% menjadi 250.000 pengguna *mobile banking* dari 84.000 pengguna pada periode yang sama tahun 2017. Sementara itu, volume transaksi nya mencapai Rp 1 triliun pada bulan oktober tahun 2018 (Kusuma, 2019).

Ditinjau dari uraian diatas tersebut bahwa variabel intensi menggunakan pada kenyataannya memang ada peningkatan dan signifikan jika dilihat dari masyarakat yang terus berkontribusi dengan penggunaan *mobile banking*. Sejalan juga dengan pendapat dari (Rema & Setyohadi, 2016) yang menyatakan bahwa intensi menggunakan berpengaruh positif terhadap penggunaan kembali *mobile banking*. Akan tetapi jika dikaitkan dengan moderasi religiusitas nasabah masih memiliki keraguan dan retan sekali menggunakan *mobile banking*, karena saat ini masyarakat menilai digitalisasi bank syariah masih sedikit tertinggal dibandingkan dengan bank konvensional. Dari kondisi masyarakat saat ini juga bisa dikatakan bahwa masih rendah literasi syariahnya atau pun pemahamannya masih jauh mengenai keuangan syariah dibandingkan konvensional dan jangkauan layanannya juga masih kalah (Raza et al., 2018).

Untuk variabel kondisi pendukung pada kenyataan juga memberikan kontribusi pengaruh yang positif terhadap penggunaan *mobile banking* (Soomro, 2019). Sejalan juga dengan penelitian terdahulu bahwa kondisi pendukung berpengaruh positif terhadap penggunaan kembali (Rema & Setyohadi, 2016). Maka dari itu pengetahuan, kemampuan, serta sumber daya yang dimiliki setiap individu dalam penggunaan *mobile banking* sudah terpenuhi namun tergantung dengan seberapa kontribusi pemberian fasilitas *mobile banking* tersebut.

Transaksi dengan *mobile banking* adalah transaksi yang mudah dan murah atau efisien dari sisi waktu, tenaga dan biaya. Akan tetapi transaksi yang mudah dapat memunculkan dampak tidak baik yaitu berupa pemborosan. Dari sisi religi, pemborosan dan sifat tidak pernah puas dengan apa yang dimiliki adalah sifat

yang tidak baik yang terdapat pada hadist riwayat muslim. Dimana hadist ini menjelaskan bahwa :

إِنَّ اللَّهَ يَرْضَى لَكُمْ ثَلَاثًا وَيَكْرَهُ لَكُمْ ثَلَاثًا فَيَرْضَى لَكُمْ أَنْ تَعْبُدُوهُ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَأَنْ تَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَيَكْرَهُ لَكُمْ قِيلَ وَقَالَ وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ وَإِضَاعَةَ الْمَالِ

Artinya : “ sesungguhnya Allah meridhai tiga hal bagi kalian dan murka apabila kalian melakukan tiga hal. Allah ridha jika kalian menyembahnya dan tidak mempersekutukannya dengan sesuatu apapun, dan Allah ridhai jika kalian sibuk dengan desas-desus, banyak mengumakakan pertanyaan yang tidak berguna serta membuang-buang harta” (HR.Muslim).

Berdasarkan pandangan islam agar individu tidak melakukan pemborosan, maka dari itu perlunya pengendalian diri individu dalam penggunaan *mobile banking*. Hal ini agar individu terhindar dari sifat boros serta diikuti dengan rasa qonaah yang terdapat pada hadist riwayat muslim dari Abdullah bin Amr bin Ash, ia berkata bahwa Rasulullah shallallahu'alaihi wa sallam bersabda,

قَدْ أَفْلَحَ مَنْ أَسْلَمَ وَرُزِقَ كَفَافًا وَفَتَّعَهُ اللَّهُ بِمَا آتَاهُ

Artinya : “sungguh sangat beruntung seorang yang masuk islam, kemudian mendapatkan rezeki yang secukupnya dan Allah menganugerahkan kepadanya sifat qanaa'ah (merasa cukup dan puas) dengan rezeki yang Allah berikan kepadanya.” (HR.Muslim).

Hadist ini menunjukkan besarnya keutamaan seorang muslim yang memiliki sifat qonaah agar dengan itu semua bisa meraih kebaikan dan keutamaan di dunia dan akhirat, meskipun harta yang dimilikinya sedikit.

Disini diketahui bahwa sebanyak apa ketertarikan individu dalam penggunaan *mobile banking* agar bisa memunculkan intensi itu untuk menggunakan *mobile banking* tersebut jika dikaitkan dengan tingkat religiusitasnya. Selain itu, kondisi pendukung pun juga seperti hal nya seberapa besar transaksi *mobile*

*banking* syariah dapat dipahami dengan mudah dan cepat diterima oleh kalangan masyarakat yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan sumber daya yang berbeda – beda jika dikaitkan dengan penggunaan *mobile banking*. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul “Pengaruh Intensi Menggunakan dan Kondisi Pendukung Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur dengan Moderasi Religiusitas”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah intensi menggunakan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur ?
2. Apakah kondisi pendukung berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur ?
3. Apakah religiusitas memoderasi hubungan antara intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur ?
4. Apakah kondisi pendukung berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur.

2. Untuk mengetahui pengaruh kondisi pendukung terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas memoderasi hubungan antara intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank BNI Syariah di Jawa Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi pendukung terhadap intensi menggunakan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

1. **Bagi Bank**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bank sebagai wadah informasi bank dalam memperbarui susunan strategi pemasaran untuk meningkatkan dan mempertahankan intensi menggunakan pada penggunaan *mobile banking* tersebut jika dikaitkan dengan perubahan struktur kondisi pendukung dan religiusitas nasabah saat ini.

2. **Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan untuk memberikan tambahan manfaat keilmuan bagi peneliti agar peneliti mempunyai wawasan yang luas terkait pengaruh intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* dan kondisi pendukung terhadap penggunaan *mobile banking* serta pengaruh religiusitas sebagai moderasi antara intensi menggunakan dengan penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai



acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya yang dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa/i dalam bidang pemasaran produk perbankan syariah yang berkaitan dengan intensi menggunakan dan kondisi pendukung terhadap penggunaan *mobile banking*, serta juga pengaruh religiusitas sebagai moderasi antara intensi menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking*.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan masyarakat sebagai acuan atau pemahaman sekilas terkait penggunaan *mobile banking* bisa dipengaruhi dua faktor yaitu intensi menggunakan dan kondisi pendukung diikuti dengan adanya keterkaitan hubungan dengan moderasi religiusitasnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan 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 masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

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

Pada bab ini akan diperjelaskan 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 akan dijelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

**BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.