

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi nasional tidak hanya dipengaruhi oleh perubahan kondisi global namun juga ditentukan oleh kondisi konsumen nasional. Peningkatan kesadaran gaya hidup halal baik dalam sektor riil maupun keuangan misalnya, mempengaruhi jenis dan tingkat konsumsi dan preferensi masyarakat dalam ekonomi. Hal tersebut mendorong perkembangan ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia pada khususnya dan dunia pada umumnya di atas rata-rata industri keuangan.

Arus perkembangan teknologi yang dimanfaatkan oleh industri perbankan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, salah satunya adalah layanan *elektronik banking*. *Elektronik banking* atau *E-banking* bisa diartikan sebagai aktivitas perbankan yang dilakukan melalui jaringan internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya *via website*. Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan), ada beberapa macam fasilitas perbankan yang termasuk dalam layanan *E-banking*, diantaranya yaitu ATM (*Automated Teller Machine*), EDC (*Electronic Data Capture*), *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *E-Commerce*, *Phone Banking* dan *Video Banking*, dimana setiap layanan dari fasilitas *E-banking* ini memiliki kemudahan, manfaat dan risiko masing-masing.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. (<http://bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.)

Kementerian Keuangan menyatakan bahwa kinerja perbankan syariah di Indonesia relatif stabil di masa pandemi covid-19, dibandingkan dengan perbankan konvensional terutama pada masa krisis, misalnya pada tahun 2008. Intermediasi perbankan nasional secara umum cenderung mengalami penurunan, tetapi kinerja perbankan syariah justru cenderung stabil dan tumbuh lebih tinggi dibandingkan perbankan konvensional. Periode Januari hingga September 2020, aset bank syariah tumbuh 10,97%, lebih tinggi daripada perbankan konvensional yang hanya tumbuh 7,77%. Dana pihak ketiga perbankan syariah tumbuh 11,65%, sedikit di atas perbankan konvensional yang sebesar 11,49%. Penyaluran pembiayaan perbankan syariah tumbuh 9,42%, jauh lebih tinggi daripada perbankan konvensional yang hanya tumbuh 0,55% (www.tempo.co, [diakses 10 Januari 2021](#)).

Pada tahun 2019, ekonomi Indonesia dalam Organisasi Kerja Sama Islam (OKI) melampaui Arab Saudi dan Turki. Nilai gross domestic product (GDP)

Indonesia mencapai USD1.088.768 juta (Aditiya, 2021). Lebih lanjut, berdasarkan data Global Islamic Finance Report 2019, Indonesia menduduki peringkat pertama dalam pasar keuangan syariah global. Pada masa mendatang, ekonomi syariah memiliki potensi tumbuh lebih maksimal di Indonesia pada masa-masa mendatang. Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi tinggi untuk mengembangkan sektor ekonomi syariah. Sektor ekonomi syariah meliputi banyak industri seperti perbankan syariah, keuangan nonbank, pasar modal, rumah sakit Islam, perhotelan, pariwisata, halal food, fashion, industri kreatif, penerbitan, dan industri lain yang terkait dan menopang ekosistem ekonomi dan keuangan syariah. (<http://bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.)

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. (<http://bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.)

Pada masa pandemi Covid-19, layanan digital perbankan telah menjadi andalan nasabah untuk bertransaksi. Pentingnya pengembangan digital pun telah menjadi perhatian sebagian besar bank. Maka sangat wajar, kalau bank semakin

aktif berlomba memasarkan fitur digital terutama melalui kanal *elektronik banking*). Bank Syariah Indonesia misalnya, sejak status pandemi keluar dibulan maret 2020 sampai dengan Oktober 2020 sudah meluncurkan beragam fitur baru yang mempermudah nasabah untuk mengakses dan bertransaksi melalui *elektronik banking*. Direktur konsumer Bank BSI Corina Leyla Karnalies menyebutkan beberapa fitur tersebut antara lain pemanfaatan biometrik untuk akses *elektronik banking* BSI, referral dan info poin loyalty, hingga kemudahan transfer dan metode pengiriman dana melalui fitur bertajuk dikado untuk donasi. (<https://keuangan.kontan.co.id>)

Penelitian yang dijadikan suatu objek penelitian ialah Bank Syariah Indonesia Madura . Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).. Melihat visi misi Bank Syariah Indonesia Madura "Top10 Global Islamic Bank". Misi dari Bank BSI Syariah itu Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani, Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Berikut ini jumlah cabang Bank Syariah Indonesia yang ada di kabupaten Madura. Yakni pada kabupaten Bangkalan terdapat 4 (empat) cabang, kabupaten Sampang terdapat 3 (tiga) cabang, kabupaten Pamekasan terdapat 4 (empat) cabang, sedangkan dikabupaten Sumenep ada 1 (satu) cabang.

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah Variabel Dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat. Minat Menurut Amijaya (2010) minat dalam pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemanfaatan teknologi oleh pemakai dalam memilih untuk memanfaatkan sistem, sehingga pemanfaatan teknologi berlangsung dalam situasi sukarela. Sedangkan Variabel Independen (X) yang digunakan pada penelitian ini adalah kemudahan, penggunaan dan risiko.

Persepsi Kemudahan Menurut Davis dalam Maulidiyah (2017) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna meyakini jika sistem dalam penggunaan teknologi mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan.

Persepsi Risiko Menurut Leerophonng dan Mardjo (2013), persepsi risiko merupakan konsekuensi negatif yang konsumen ingin hindari ketika membeli atau menggunakan produk. Konsekuensi negatif atau risiko yang dapat terjadi bisa bermacam-macam. Risiko fisik seperti kecelakaan akibat mesin dari produk yang dibeli ternyata mengalami kerusakan adalah salah satu contohnya.

Persepsi penggunaan Menurut jogiyanto (2019) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk

mengoperasikannya. Persepsi seseorang tentang kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari kesalahan dan suatu usaha. Semakin mudah suatu sistem tersebut dalam penggunaannya maka lebih sedikit upaya yang harus dikerjakan seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerja seseorang ketika menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu faktor penerimaan nasabah terhadap teknologi baru seperti *electronick banking* adalah faktor persepsi nasabah itu sendiri. mulai dari persepsi kemudahan dan minat yang akan mereka terima dan persepsi kemudahan dan minat penggunaan yang akan mereka rasakan. Persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan perilaku nasabah untuk menggunakan *E-banking*. Hal ini yang menjadi awal berkembangnya teknologi *E-banking* (Rifki dkk,2020), (Ira Eka dkk,2020), (Ahmad dkk,2020), (Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan ,penggunaan dan risiko berpengaruh kepada minat menggunakan *E-banking*. Kemudahan penggunaan merupakan hasil sistem yang dapat digunakan dan dioperasikan dengan mudah oleh seseorang.Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ruslinda dkk (2018) menunjukkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan antara kemudahan dan risiko terhadap minat.

Resecrh Gap (kesenjangan penelitian terdahulu) yang melatar belakangi penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan Fendi (2019) yang menjelaskan bahwa sikap penggunaan teknologi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *electronik banking* yang mana artinya, apabila nasabah merasa penggunaan layanan *electronik banking* sikap penggunaanya memberikan

manfaat maka itu dapat memengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *elektronik banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *elektronik banking* yang mana artinya apabila tingkat kegunaan mengalami peningkatan maka minat nasabah pada penggunaan *elektronik banking* semakin meningkat pula.

Namun penelitian yang dilakukan Rifki dkk,2020), (Ira Eka dkk,2020), (Ahmad dkk,2020), (Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, penggunaan dan risiko berpengaruh kepada minat menggunakan *elektronik banking*. Kemudahan penggunaan merupakan hasil sistem yang dapat digunakan dan dioperasikan dengan mudah oleh seseorang yang mana hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Madura cenderung menggunakan layanan *offline* dibandingkan layanan online melalui *elektronik banking* . Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ruslinda dkk (2018) menunjukkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan antara kemudahan dan risiko terhadap minat masyarakat menggunakan *elektronik banking* karena keterbatasan suatu hal yang mempengaruhi minat penggunaan *elektronik banking* salah satunya faktor usia yang dimana orang tua tidak menggunakan *elektronik banking* karena kurang mengerti cara penggunaannya sehingga mengakibatkan kurangnya minat penggunaan *elektronik banking*.

Alasan menggunakan Bank Syariah Indonesia sebagai objek penelitian yaitu, karena untuk mengetahui sejauh mana masyarakat yang ada di Madura mengetahui tentang apakah yang dimaksud dengan bank syariah. Dan juga

mengetahui sejauh mana tingkat masyarakat Madura dalam melakukan transaksi online, simpan menyimpan dan juga pemeliharaan jaminan.

Alasan melakukan penelitian ini yaitu karena *elektronik banking* merupakan salah satu produk perbankan yang termasuk perbankan syariah dan memberikan layanan *elektronik banking* untuk memberikan manfaat, kepercayaan dan juga kemudahan kepada nasabah untuk bertransaksi apalagi pada masa pandemi kehadiran *elektronik banking* sangat membantu masyarakat untuk bertransaksi dan melakukan pembayaran *E-commerce*.

Penelitian ini akan dilakukan yaitu dengan persepsi kemudahan yang diberikan kepada nasabah apakah berdampak terhadap minat penggunaan *elektronik banking*. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini juga terdapat variabel lain yaitu kemudahan, penggunaan dan risiko dan minat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian menemukan bahwa adanya beberapa perbedaan pada hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Elektronik Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Madura).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *elektronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Pengaruh risiko terhadap terhadap minat menggunakan *elektronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
3. Pengaruh penggunaan terhadap minat masyarakat menggunakan *elektronik banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditntukan diatas,dapat dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas *elektronik banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas *elektronik banking* Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan terhadap minat masyarakat menggunakan *elektronik banking* Bank Syariah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah peneliti jelaskan,terdapat manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya, sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan kepada bank syariah. Sehingga akan menjawab problematika yang selama ini terjadi pada bank syariah dan penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan masukan kepada bank syariah untuk lebih kreatif lagi dalam hal sosialisasi kepada mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Penelitian ini juga bisa digunakan untuk sebagai pertimbangan bank memprediksi dalam pengambilan keputusan.

2. Bank penyedia layanan Elektronik *Banking*

Studi ini diharapkan bermanfaat bagi perbankan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan di menggunakan layanan perbankan online dan dapat digunakan sebagai file Materi referensi kebijakan untuk meningkatkan layanan Internet Perbankan.

3. Akademik

Penelitian ini bisa memberikan wawasan baru tentang persepsi yang dapat memengaruhi penggunaan internet pelanggan perbankan dan menjadi pelengkap studi serupa dilakukan sebelumnya

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibuat untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh peneliti:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan, berisikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka berisikan tentang kajian pustaka atau landasan teori secara teoritis tentang teori-teori dan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung dan relevan dengan permasalahan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian berisi tentang metode penelitian, lokasi penelitian, variabel, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian dan metode analisisnya.

BAB IV GAMBAR SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai gambaran dari subyek penelitian dan membahas mengenai hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian, keterbatasan dan saran dari penelitian yang dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait.