

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau biasa disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Bank syari'ah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Bank Islam lahir di Indonesia sekitar tahun 90 an atau tepatnya setelah ada Undang-undang No. 7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-undang Perbankan No. 10 tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.

Perbedaan mendasar antara bank konvensional dan bank syariah adalah terletak pada sistem bagi hasilnya. Pada Bank dengan sistem konvensional menerapkan sistem bunga pada transaksinya, dalam islam bunga adalah termasuk riba. Sedangkan perbankan dengan sistem syariah operasional dan transaksinya tidak menggunakan bunga namun berprinsip bagi hasil atau biasa disebut *profit and loss sharing* (Saragih, 2017).

Allah melarang praktik riba, sesuai dengan firmanNya dalam surat Al-Baqarah ayat 275-278 tentang larangan riba:

أَرَبِيٍّ مُّبِينًا ۗ أُولَٰئِكَ يَتِخَذُونَ رِبَاً أُكْبَرًا ۖ يُخَالِفُونَ بِحَدِيثِهِمْ رِبَاً أُكْبَرًا ۖ لَوْ كَانُوا يَدْرُسُونَ ۗ

أَبَا أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ ۗ أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ ۗ أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ ۗ

۲۷۵ - أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ ۗ أُولَٰئِكَ لَآخِلٌ ۗ

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”

Perkembangan teknologi sudah semakin modern. Banyak perusahaan yang mulai mengembangkan kinerjanya dalam sektor teknologi informasi. Kemajuan sistem komunikasi dan informasi inilah yang kemudian diadopsi oleh perbankan, Salah satunya layanan jasa perbankan melalui *smartphone* atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan layanan produk perbankan yang diciptakan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah maupun bank dalam proses transaksi perbankan. Dengan beberapa layanan produk diantaranya transaksi pembelian, pembayaran (zakat/infak, asuransi dll) transfer, Produk, Promo, *top up e-wallet*, Jadwal sholat dan masih banyak fitur lainnya. *Mobile Banking* merupakan suatu perkembangan teknologi yang sangat menarik karena dapat melakukan transaksi secara langsung kapan saja, dimana saja dan dapat diakses selama 24 jam dengan menggunakan internet/mobile data melalui *smartphone*. Fitur *Mobile banking* diakses dengan cara pengunduhan aplikasi melalui *application store* yang disediakan pada *smartphone* yang dimiliki nasabah (Ramadhan dan Herianingrum, 2016).

Masyarakat Indonesia termasuk dalam masyarakat yang paham akan teknologi khususnya *smartphone* ataupun telepon seluler, tidak terkecuali Surabaya yang merupakan kota besar dengan masyarakatnya yang modern. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesia* (MARS) dalam lima kota besar (Surabaya, Bandung, Semarang, Medan dan Jakarta) dalam tingkat kepemilikan dan tingkat *awareness mobile banking* berdasarkan kota sebagai berikut:

Tabel 2.
DATA KEPEMILIKAN *MOBILE BANKING* BERDASARKAN KOTA (2017)

Kota	Memiliki	Tidak Memiliki
Bandung	7,2 %	92,8 %
Semarang	7,2 %	92,8 %
Surabaya	6,1 %	93,8 %
Medan	16,6 %	83,4 %
Jakarta	5,8 %	94,2 %

Sumber:www.marsindonesia.com (diakses pada)

Hasil survey pada tabel 2 menggambarkan kepemilikan *mobile banking* masyarakat di Surabaya paling rendah.

Tabel 3.
DATA TINGKAT *AWARENESS* TERHADAP *MOBILE BANKING* BERDASARKAN KOTA (2017)

Kota	Mengetahui	Tidak Mengetahui
Bandung	57,6%	42,4%
Semarang	55,1%	44,9 %
Surabaya	41,9%	58,1%
Medan	36,4%	63,6%
Jakarta	58,4%	41,6%

Sumber:www.marsindonesia.com (diakses pada)

Pada Tabel 3 tampak bahwa kesadaran masyarakat mengenai *mobile banking* di Surabaya masih rendah dibandingkan dengan kota besar lainnya. Pada kenyataannya masih ada masyarakat/nasabah yang masih belum memanfaatkan bahkan tidak mengetahui dengan adanya layanan *mobile banking*. Sebagian nasabah lebih suka melakukan transaksi dengan mendatangi bank secara langsung. Sistem keamanan juga menjadi masalah penting yang dinilai rawan dalam kejahatan misal hacker atau pembobolan data pribadi. Hal tersebut mengakibatkan nasabah berpikir dua kali untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank yang memiliki keutamaan dalam mengedepankan kualitas pelayanan bagi nasabahnya. Salah satu inovasi layanan fasilitas produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile Banking*. Inovasi dan digitalisasi produk terus dikembangkan di Bank Syariah Indonesia agar nasabah menerima layanan terbaik. Layanan *BSI Mobile* direncanakan menjadi aplikasi perbankan yang melayani semua keperluan nasabah baik spiritual, finansial, maupun sosial.

Dalam rangka meningkatkan niat nasabah menggunakan *BSI Mobile*, berbagai upaya telah dilakukan diantaranya adalah meningkatkan jenis transaksi melalui *BSI Mobile*. Melalui *BSI Mobile* nasabah dapat melakukan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf, membuka rekening *online*, membeli emas, mengajukan permohonan pembiayaan, melihat waktu sholat, serta berbagai aktivitas perbankan lainnya (bankbsi.co.id)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu niat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.

Menurut teori TAM persepsi kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan bahwa menggunakan teknologi baru yang spesifik akan bebas dari kerepotan dan mudah untuk menggunakannya (Davis, 1989, hlm. 320 dalam Mahardika, 2017). Hasil penelitian Ramadhan dan Herianingrum (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi niat menggunakan mobile banking.

Persepsi kredibilitas juga merupakan factor yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan *mobile banking*. Kredibilitas terkait dengan keamanan dan privasi para pemakai teknologi.. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Herianingrum, kredibilitas yang ada pada *internet/mobile banking* mempengaruhi niat menggunakan mobile banking.

Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Syariah juga mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Bagi umat muslim, kepatuhan terhadap Syariah merupakan factor utama yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan mobile banking. Hasil penelitian Isnurhadi et al (2020) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prinsip Syariah mempengaruhi niat menggunakan produk produk perbankan Islam.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Niat Perilaku Mahasiswa Muslim Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan berpengaruh terhadap niat perilaku mahasiswa muslim Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dalam menggunakan e-banking Bank Syariah Indonesia?
- b. Apakah persepsi kredibilitas secara signifikan berpengaruh terhadap niat perilaku mahasiswa muslim Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dalam menggunakan e-banking Bank Syariah Indonesia?
- c. Apakah kepatuhan syariah secara signifikan berpengaruh terhadap niat perilaku mahasiswa muslim Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dalam menggunakan e-banking Bank Syariah Indonesia?
- d. Apakah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas dan kepatuhan terhadap Syariah secara simultan berpengaruh terhadap niat perilaku mahasiswa muslim Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dalam menggunakan e-banking Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, peneliti memiliki tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat menggunakan mobile banking BSI pada mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kredibilitas terhadap niat menggunakan mobile banking BSI pada mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepatuhan syariah terhadap niat menggunakan mobile banking BSI pada mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya penelitian tersebut, diharapkan untuk mendapatkan hasil yang memberikan manfaat untuk semua pihak sebagai berikut:

1. **Bagi Perusahaan**
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan layanan *mobile banking* bank syariah Indonesia.
2. **Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya**
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil judul yang sama untuk bahan penelitian.
3. **Bagi Pembaca**
Sebagai bahan referensi dan tambahan informasi dalam melakukan penelitian-penelitian tentang layanan *mobile banking*
4. **Bagi Peneliti**

Penulis dapat menambah pengetahuan wawasan dan pengalaman untuk menerapkan teori dan praktik yang telah dipelajari dipekerjaan dalam studi kasus yang lebih spesifik

1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Untuk mempermudah berjalannya pengerjaan skripsi, secara garis besar bagian dalam beberapa bab yang berisi mengenai penjelasan yang terkait satu sama lain, berikut sistematika penulisan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat dan sistematika penelitian.-

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori-teori dan penelitian terdahulu yang telah didapatkan dan dijadikan landasan yang dapat memberikan pemahaman yang jelas terhadap penelitian ini serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai rancangan yang sedang peneliti lakukan, batasan terhadap penelitian, Identifikasi variable dan definisi operasional, Teknik pengumpulan data, Teknik sampling dan Teknik analisis data.