BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi, di era sekarang ini mayoritas masyarakat sudah menggunakan smartphone. Hampir semua smartphone saat ini sudah dilengkapi dengan koneksi internet dan mendukung fitur layanan perbankan yang disebut dengan *mobile banking*, namun masih banyak Nasabah perbankan yang masih belum memanfaatkan layanan tersebut untuk menunjang kebutuhan transaksi perbankan mereka. Padahal layanan perbankan melalui handphone ini akan membuat hidup lebih simpel khususnya dalam menunjang transaksi keuangan.

Dengan *mobile banking* maka nasabah lebih dimudahkan dalam segala hal. Fasilitas *mobile banking* merupakan inovasi yang dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, nyaman, murah dan tersedia kapan saja (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui smartphone. Fasilitas yang ditawarkan cukup beragam hampir segala kebutuhan nasabah sudah bias dipenuhi antara lain cek saldo, mutase transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer (sesama bank atau bank lain) menu favorit dan lain-lain.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui jaringan telepon selular/handphone GSM atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluar, sedangkan itu SMS

Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (short message service) (Supriyono, 2010).

Mobile banking diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan m- banking ini disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Peranan teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi menyediakan terobosan- terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan m-banking (Yuliani, 2012).

Hampir semua smartphone saat ini sudah dilengkapi dengan koneksi internet dan mendukung fitur layanan perbankan yang disebut dengan *mobile banking*, namun masih banyak Nasabah perbankan yang masih belum memanfaatkan layanan tersebut untuk menunjang kebutuhan transaksi perbankan mereka. Padahal layanan perbankan melalui handphone ini akan membuat hidup lebih simpel khususnya dalam menunjang transaksi keuangan. *Mobile banking* lebih banyak memberikan kemudahan transaksi, karena Nasabah tidak perlu mengingat format pesan singkat (SMS) yang harus dikirimkan kepada bank dan juga nomor tujuan pengiriman SMS.

Gambaran yang mudah dimengerti tentang *mobile banking* sebagai ilustrasinya yaitu, "Meja teller itu seakan-akan berpindah tempat ke hadapan nasabah,

dan di mana nasabahlah sebagai *teller/costumer service* untuk melakukan transfer dan lain-lain^{****}. Kemajuan teknologi E-Banking sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun tanpa kabel.

Meskipun banyak keuntungan yang didapatkan oleh nasabah namun pada kenyataannya layanan *mobile banking* masih ada generasi z yang belum percaya bahkan belum menggunakan *mobile banking*, salah satu wawancara yang saya lakukan dengan generasi z adalah dengan mahasiswa yang bernama Syania yang mengatakan bahwa dia masih melakukan konvensional dalam melakukan pengecekan saldo apabila orangtuanya mengirim uang bulanan padanya. Nasabah atau generasi z kurang mengerti mengenai produk apa saja yang terdapat dalam *mobile banking*, kurangnya tingkat kemampuan nasabah atau generasi z dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Generasi Z biasanya sering kita dengarkan dengan istilah generasi Z. Generasi Z merupakan generasi yang paling muda yang baru memasuki angkatan kerja. Generasi ini biasanya disebut dengan generasi internet atau Igeneration. Generasi Z lebih banyak berhubungan sosial lewat dunia maya. Sejak kecil, generasi ini sudah banyak dikenalkan oleh teknologi dan sangat akrab dengan *smartphone* dan dikategorikan sebagai generasi yang kreatif. Ciri/Karakteristik: Lebih menyukai kegiatan sosial dibandingkan generasi sebelumnya, lebih suka di perusahaan start up, multi tasking, sangat menyukai teknologi dan ahli dalam mengoperasikan teknologi tersebut, peduli terhadap lingkungan, mudah terpengaruh terhadap lingkungan

mengenai produk ataupun merek-merek, pintar dan mudah untuk menangkap informasi secara cepat (Peter, 2016).

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.

PT Bank Syariah Indonesia (Tbk) terus mengembangkan inovasi dan digitalisasi produk untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat Indonesia secara umum. *BSI mobile* akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah baik kebutuhan finansial, sosial maupun spiritual. Jumlah user *mobile banking* yang menembus 2,5 juta pengguna (BSI, 2021). Salah satunya kantor PT Bank Syariah Indonesia. Kantor cabang Banjarmasin Jl. Jend. Ahmad Yani Km.4 No.385, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Pemahaman nasabah dalam melakukan transaksi berbeda-beda. Karena itu, pihak bank harus lebih ekstra dalam melakukan kegiatan pemasaran. terkait pemberitahuan transaksi. dimana masih banyak nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank. selain

permasalahan tersebut, permasalahan lainnya yang timbul adalah kegiatan transaksi bukan tanpa kendala, kendala jaringan sering dialami nasabah hal ini menyebabkan lambatnya pemberitahuan transaksi oleh aplikasi *mobile banking*. Permasalahan tersebutlah yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Generasi Z (Studi Kasus Mahasiswa/I Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor kemudahan, manfaat, kepercayaan, risiko berpengaruh secara persial terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada generasi Z Mahasiswa/I jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin?
2. Apakah faktor kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan resiko berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada generasi Z Mahasiswa/I jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

3. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan risiko secara persial terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada generasi Z Mahasiswa/I jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan resiko secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada generasi Z Mahasiswa/I jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah

1. Hasil ini dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia dalam upaya menarik Generasi Z untuk menjadi nasabah dan bisa menggunakan *mobile banking*
2. Hasil ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya akademi ekonomi Islam pada umumnya mengenai Bank Syariah Indonesia dan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti lainnya dengan tema yang sama

E. Definisi Operasional/Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penafsiran judul penelitian yang telah diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian, maka

penulis bermaksud untuk menjelaskan definisi operasional mengenai judul penelitian ini sehingga penelitian menjadi lebih terarah. Adapun beberapa istilah yang harus dijelaskan, antara lain:

1. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang mana operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW (Wilardjo, 2005). Focus yang diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang merupakan nasabah bank syariah yang menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah.
2. *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui jaringan telepon *selular/handphone* GSM atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon selular. Focus yang diteliti oleh peneliti adalah aplikasi *mobile banking* seperti kemudahan transfer uang melalui koneksi internet tanpa harus ke atm terdekat.
3. Generasi Z merupakan generasi yang paling muda yang baru memasuki angkatan kerja. Generasi ini biasanya disebut dengan generasi internet atau Igeneration. Generasi Z lebih banyak berhubungan sosial lewat dunia maya. Sejak kecil, generasi ini sudah banyak dikenalkan oleh teknologi dan sangat akrab dengan smartphone dan dikategorikan sebagai generasi yang kreatif. Generasi Z disini merupakan generasi yang lahir di tahun 2000 yang sudah menggunakan aplikasi-aplikasi modern dan melalui internet.

F. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang mengangkat tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi generasi Z dalam menggunakan mobile banking bank BSI yang telah dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Muhajir Wahyudi Pohan pada tahun 2020 yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan *mobile banking* menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor kemudahan, manfaat, kepercayaan dan risiko terhadap minat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Salsabila pada tahun 2020 yang berjudul Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *mobile banking* Pada Generasi Millennial menyatakan bahwa secara parsial yang mempengaruhi secara signifikan penggunaan *mobile banking* pada generasi millennial adalah persepsi kegunaan, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh. Kemudian variable persepsi risiko dan persepsi keamanan juga menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi millennial. Secara simultan, factor-faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi millennial.

Penelitian yang dilakukan oleh Lutfi Rokhiyatu, Mu'asiroh dan Darwanto yang berjudul Analisis Penggunaan *mobile banking* pada Generasi Milenial dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa semua

konstruksi dalam model TAM yaitu manfaat dan kemudahan, serta tiga variabel eksternal yaitu keamanan, pengalaman dan kompatibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial secara parsial maupun simultan. Implikasi dari hasil penelitian ini relevan bagi generasi milenial agar lebih yakin dengan menggunakan *mobile banking* dapat mempermudah aktivitas perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahya Krismawar Ningsih pada tahun 2021 yang berjudul Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Dalam Menggunakan *mobile banking* Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* syariah di Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro yaitu faktor manfaat, faktor eksternal lokasi, dan faktor internal agama. Kesimpulan penelitian ini adalah generasi Z di Kelurahan Tejosari Kecamatan Metro Timur Kota Metro tertarik menggunakan *mobile banking* syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Ananda Sutimah pada tahun 2019 yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi *mobile banking* Di Kota Batam menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan positif antara variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* serta hubungan signifikan negatif pada variabel *perceived risk* terhadap *adoption of mobile banking*. Hal ini menunjukkan variabel di atas memiliki peran

penting dalam keputusan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan memahami proposal penelitian ini, maka penulis membaginya dalam V bab yang tiap bab terdiri dari subsub bab. Adapun isi bab-bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika Penelitian.

BAB II. Landasan Teori. Memuat uraian tentang beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian dengan Bahasa penelitian yaitu tentang pengertian perbankan syariah, faktor-faktor yang mempengaruhi generasi Z, dan pengertian *mobile banking*.

BAB III. Metode Penelitian. Memuat secara rinci metode penelitian penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variable, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. Hasil Dan Pembahasan. Berisi hasil yang diperoleh dalam penelitian beserta pembahasan yang berhubungan dengan judul.

BAB V. Penutup. Berisi kesimpulan, dan saran-saran atau rekomendasi.

Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.