

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah adalah suatu bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Bank syariah secara umum adalah salah satu jenis bank yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariat agama islam jadi dalam pelaksanaannya bank syariah mengikuti tata cara muamalah agama islam. Sebagai negara dengan penduduk mayoritas agama islam, bank syariah berkembang sangat pesat. Di berbagai tempat banyak kita jumpai kantor pelayanan bank syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam (Septiani dkk., 2023).

Bank syariah ini hadir sebagai alternatif solusi permasalahan bunga bank dan riba. Bunga bank merupakan imbalan atas jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Hal ini bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam, setiap tambahan baik berupa barang maupun uang bertentangan dengan ajaran islam, riba dinyatakan tidak diperbolehkan dan

akan membawa orang-orang masuk api neraka dalam Q.S. ali-imran/3: 130-131.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾
 وَاتَّقُوا النَّارَ الَّتِي أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِينَ ﴿١٣١﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung. Lindungilah dirimu dari api neraka yang disediakan bagi orang-orang kafir.*

Sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk muslim paling besar, Bank syariah di Indonesia kini sedang mengalami berbagai perkembangan yang pesat. Adanya perkembangan ini menjadikan peluang tersendiri bagi Bank syariah untuk melakukan pemanfaatan teknologi yang bekerja secara efektif dalam menyediakan pelayanan jasa secara digital yang memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabahnya. Salah satu contoh teknologi berbasis keuangan digital yang diciptakan oleh bank syariah yaitu Mobile Banking. Keberadaan mobile banking ini sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat karena pasalnya mobile banking merupakan sistem layanan yang disediakan Bank dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam melakukan seluruh aktifitas perbankan secara online (Fitriani, 2022).

Layanan mobile banking juga memiliki keterbatasan tertentu seperti risiko gangguan jaringan, sehingga akses ke platform mungkin terbatas dan tingkat keamanan penggunaannya mungkin tidak selalu mencapai standar yang diharapkan. Selain itu, terdapat potensi celah keamanan pada layanan

mobile banking yang dapat dimanfaatkan oleh individu atau kelompok yang ahli dalam manipulasi sistem. Nasabah juga rentan terhadap penipuan phishing, dimana pihak yang tidak berkepentingan menyamar sebagai lembaga keuangan dan berupaya mendapatkan informasi rekening bank pelanggan. Setelah informasi tersebut diperoleh, akun dapat diakses dan penipuan dilakukan. Oleh karena itu, terdapat potensi risiko pencurian data saat menggunakan layanan mobile banking yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pengalaman bertransaksi. Persepsi yang mempengaruhi keputusan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya, pengalaman masa lalu, harapan, kepribadian, minat, motif dan sikap. Pertimbangan terkait permasalahan ini dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan mobile banking (Widyaputri & Gunanto, 2023)

Saat terjadi banyak risiko dalam mobile banking membuat ketidakpuasan nasabah dan adanya kurang nyaman yang dirasakan oleh masyarakat dan itu akan berdampak pada reputasi suatu bank. Oleh karena itu, membangun reputasi perusahaan yang baik tidaklah mudah perlu ditekuni dan dipertahankan agar dapat terbentuk hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank. Reputasi bank memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank syariah dengan nasabah karena semakin baik reputasi bank yang sampai kepada masyarakat maka akan membuat masyarakat tertarik untuk memutuskan menggunakan produk atau jasa dalam bank itu sendiri. Dengan demikian, menjaga reputasi

sangat penting karena akan mempengaruhi sedikit banyaknya masyarakat yang memutuskan untuk menggunakan bank tersebut atau tidak (Mujaddid & Nugroho, 2019).

Dalam menggunakan layanan mobile banking jika kita memiliki pengetahuan keuangan syariah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk mengelola keuangan berbasis keuangan syariah dengan lebih baik. Selain itu juga bisa sebagai pengetahuan masyarakat luas tentang keuangan islam yang memungkinkan setiap orang untuk mengelola hak keuangan mereka dalam hal pendapatan dan pengeluaran secara bijak dan sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran islam yaitu untuk menghapus unsur-unsur seperti riba, gharar dan maysir. Pengetahuan keuangan sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sektor jasa keuangan yang diawali dengan mengetahui, meyakini sehingga terampil dalam masalah pengelolaan keuangan sehingga tergolong masyarakat yang memiliki pengetahuan dan keterampilan seputar lembaga hingga produk dan jasa keuangan, termasuk apa saja manfaat, risiko, serta fitur yang bisa didapatkan (Ruwaidah, 2020).

Alasan penulis memilih kota Banjarmasin sebagai lokasi penelitian ini karena terdapat isu muhammadiyah menarik tabungan dari BSI karena dinilai BSI lebih banyak memberikan pembiayaan untuk perusahaan besar dibanding UMKM, Selain itu menurut penelitian terdahulu pada tahun 2022 tingkat pengetahuan keuangan syariah di Kota Banjarmasin masih rendah. Sangat disayangkan ketika mengetahui masyarakat Kota Banjarmasin yang

mayoritasnya masyarakat muslim ternyata masih banyak yang belum mendapatkan pengetahuan keuangan syariah yang mumpuni. Disamping itu penulis ingin mengetahui apakah dengan banyaknya lembaga keuangan yang tersedia di Kota Banjarmasin mempengaruhi masyarakatnya dalam menggunakan BSI Mobile (Rahmayanti, 2022).

Dari latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Resiko, Reputasi Bank, dan Pengetahuan Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan BSI Mobile di Kota Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi resiko secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile ?
2. Bagaimana pengaruh reputasi bank secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan keuangan syariah secara parsial terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile?
4. Bagaimana pengaruh persepsi resiko, reputasi bank, dan pengetahuan keuangan syariah secara simultan terhadap keputusan menggunakan layanan BSI mobile ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat, maka tujuan yang akan dicapai oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh reputasi bank terhadap keputusan menggunakan layanan BSI Mobile di Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan keuangan syariah terhadap keputusan penggunaan layanan BSI Mobile di Kota Banjarmasin.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara persepsi risiko, reputasi bank, dan pengetahuan keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan layanan BSI mobile di Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian untuk mahasiswa dan akademisi di bidang ekonomi dan perbankan syariah.
- b. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan terhadap perbankan syariah yang tetap harus mengupayakan tingkat keamanan, kerahasiaan data dan kepercayaan nasabah dalam layanan mobile banking yang lebih kreatif, nyaman, serta efektif agar

nasabah tetap merasa keputusannya menggunakan layanan mobile banking syariah adalah tepat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan kerangka (outline) skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab.

Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menjelaskan tentang kajian teori yang berisi pembahasan permasalahan seputar variabel persepsi resiko, reputasi bank, dan pengetahuan keuangan syariah terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile di Kota Banjarmasin, kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan dari penelitian. Bab ini berisi hasil dan pembahasan.

Bab V merupakan bagian penutup. Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dari semua pembahasan yang telah dianalisis pada bab-bab

sebelumnya, serta saran-saran yang penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang bersangkutan.