BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan hal yang lumrah pada masyarakat saat ini. Dengan adanya pertumbuhan yang begitu pesat ini manusia dapat memperoleh informasi dari seluruh penjuru dunia hanya dalam hitungan detik saja. Hal tersebut sangat jelas mempermudah masyarakat dalam segala hal yang dilakukan.

Indonesia saat ini telah memasuki era 4.0 yang banyak transaksinya dilakukan melalui teknologi digital. Smartphone adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang paling terlihat saat ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari statista bahwa jumlah pengguna smartphone di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Ada peningkatan yang lumayan besar, di tahun 2019 pengguna smartphone di Indonesia sudah mencapai angka 171,28 juta mengalami peningkatan dari yang sebelumnya pada tahun 2018 mencapai 150,54 juta. Dan diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya (Statista, 2020).

Adapun perbankan merupakan bagian dari pertumbuhan ekonomi nasional. Pertumbuhan ekonomi dalam perkembangannya tidak lepas dari peran serta sektor perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu negara. Bank pada prinsipnya merupakan lembaga intermediasi yang menghimpun dana

dari masyarakat yang mengalami surplus dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutukan dana. Bank di Indonesia dibagi menjadi dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Bank syariah menurut Sudarsono yaitu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lain, lalulintas pembayaran serta peredaran uang yang operasinya sesuai dengan prinsip - prinsip syariah atau dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah (Fahmi, 2014, hlm. 21).

Perbankan syariah juga harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari sisi kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini. Yang telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagi fitur layanan elektronik. Perbankan di Indonesia telah mengalami proses perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan sistem pengelolaan perekonomian, perubahan kebijakan suatu negara dan perkembangan teknologi merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya (Wiji, 2011 hlm. 1).

Pada sektor perbankan sendiri tidak ingin tertinggal dalam hal kemajuan dalam memanfaatkan keunggulan teknologi ini. Bahkan dapat dikatakan perbankan tidak bisa lepas dari teknologi, baik dalam hal kemajuan maupun

dalam hal melayani nasabah. Dengan maksud untuk memudahkan dan memberikan pelayanan yang mampu membuat para nasabah mendapatkan pelayanan maksimal.

Salah satu cara perbankan memperluas jangkauannya adalah dengan membuka banyak cabang di berbagai daerah, dari yang terpusat di kota-kota besar, kota kecil hingga pedesaan adalah salah satu cara pihak perbankan memperluas jaringan. Akan tetapi jika hanya dengan membuka cabang, masih belum mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Karena sistem kerja bank tidak memberikan pelayanan yang mampu dibutuhkan secara full. Saat ini semua dituntut serba cepat dan mudah terutama pada sektor perbankan.

Sektor perbankan saat ini memberikan layanan produk berbentuk *electronic banking* bagi para nasabah sehingga para nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk mengakses rekening, melakukan transaksi atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank. *Electronic banking* tersebut diantarannya adalah *automated teller machine* (ATM), *phone banking, internet banking*, SMS *banking, mobile banking* atau *international electronic fund transfer*. Salah satu produk yang saat ini menarik perhatian adalah *mobile banking. Mobile banking* dapat diperoleh dari Google Play Store bagi pengguna Android, App Store bagi pengguna iOS dan App World bagi pengguna Blackberry (Maria, 2017, hlm. 50-67). Selain memberikan fitur kemudahan bagi nasabah, *mobile banking* juga dapat menjadi opsi bagi bank terkait dengan menghemat anggaran. Dengan berhasilnya

pengembangan *mobile banking* membuat bank mempunyai solusi lain untuk pengembangan. *Mobile banking* adalah solusi yang lebih murah dibandingkan harus membuka cabang atau *automated teller machine* (ATM) (Abi, 2018, hlm. 83).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Financial Brand* dalam *International Journal of Bank Marketing* menerangkan bahwa pada tahun 2015 berkaitan dengan lingkungan digital, ada beberapa *trend* yang dipasarkan dalam kepentingan untuk pengiriman digital yang memanfaatkan kecepatan yang berada pada *smartphone* saat ini, hal tersebut menyebabkan adanya peningkatan pada penjualan di bidang digital dan sosial, sehingga mengakibatkan banyak pembayaran yang dilakukan menggunakan aplikasi *mobile banking* (Tiana, 2019, hlm. 352-353).

Dalam pandangan Islam, *mobile banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian, yaitu dengan telah terpenuhinya rukun dan syarat akad dalam perjanjian. Pada prinsipnya akad yang digunakan adalah akad wakalah. Wakalah berarti penyerahan, pendelegasian atau memberikan mandat. Dalam penggunaan akad ini sudah disertai dengan imbalan/fee yang dikenakan terhadap pengguna layanan jasa tersebut. Pihak bank berdiri sebagai wakil dari nasabah dan sebagai wakil dari provider untuk melakukan perkerjaan yang kemudian mendapatkan imbalan/fee atas pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan nasabah adalah pengguna dari provider atau layanan tersebut. Pada peraturan yang dikeluarkan oleh MUI, bank diperbolehkan mengambil fee selama tidak memberatkan nasabah dan pada bank syariah pengambilan

fee dilakukan berdasarkan perhitungan nominal dari keseluruhan pembiayaan. (Miftahuddin, 2019, hlm. 30)

Salah satu golongan nasabah yang harus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *mobile banking* ini adalah kalangan mahasiswa. Mahasiswa adalah generasi milenial yang saat ini sangat berkaitan dengan kemajuan teknologi dan di situ terdapat dunia perbankan dengan fitur *mobile banking* yang menyertainya. Penggunaan *mobile banking* yang dapat diterapkan oleh mahasiswa dan mahasiswi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari ini sangat memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam melakukan transaksi pembayaran dan mendapatkan informasi tanpa perlu mendatangi kantor bank ataupun mengantri di ATM yang tersedia di kampus.

Objek yang diteliti oleh penulis adalah mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa banyak mahasiswa yang menggunakan dan dapat mengoperasikan *mobile banking.* Selain itu juga penulis ingin mengetahui tentang kemudahan, kepuasan dan keefektivan penggunaan *mobile banking* yang dilakukan oleh mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penjajakan awal terhadap salah satu mahasiswi perbankan syariah yang pernah menggunakan *mobile banking* syariah dalam bertansaksi. Mahasiswi tersebut mengatakan bahwa penggunaan *mobile banking* sangat membantu mahasiswi tersebut. Salah satu yang paling

membantu adalah dengan menggunakan jasa transfer. Dengan kemudahan tersebut dapat digunakan sewaktu-waktu tanpa harus keluar dari rumah (kos) untuk melakukan transaksi melalui ATM terdekat. Selain transfer, mahasiswi tersebut juga menggunakan transaksi lainnya seperti pembelian pulsa, paket internet dan melakukan pembayaran uang kuliah (UKT) melalui aplikasi *mobile banking* tersebut tanpa harus mengantri. Kendala yang paling sering terjadi adalah ketika gangguan sistem yang membuat mahasiswi tidak dapat melakukan transaksi (wawancara dilakukan dengan mahasiswi an. Dea Tasya Karnila, yang dilakukan pada tanggal 4 Juni 2021 (07:30 WITA) melalui media *whattsapp*).

Dari penjelasan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul: "*Pengaruh Efektivitas Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia"* yang berfokus pada mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh efektivitas dan kemudahan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi dengan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

2. Bagaimana pengaruh efektivitas dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi dengan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat efektivitas dan kemudahan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Mengetahui tingkat efektivitas dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Penambahan khazanah pengetahuan bagi penulis dan penambahan kepustakaan bagi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Menjadi bahan untuk menambah pengetahuan mengenai layanan *mobile banking* yang terdapat di bank syariah Indonesia, serta mengetahui manfaat yang diperoleh oleh pengguna.
3. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama bagi penulis dan diharapkan pula bermanfaat bagi

perpustakaan serta pembaca yang ingin menambah pengetahuan mengenai manfaat dari *mobile banking.*

E. Definisi Operasional

Kesalahpahaman dalam penerjemahan arti dari judul masih sering terjadi dalam penafsirannya. Maka dari itu penulis berusaha untuk memberikan penjelasan tentang definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektivitas

   Dalam Permendagri Nomor 59 dijelaskan bahwa pengertian dari efektivitas adalah pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan, yaitu dengan cara membandingkan keluaran dengan hasil. Mardiasmo menyatakan bahwa efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainnya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan tingkat ukur keberhasilannya adalah telah mencapai tujuan, maka dapat dikatakan dengan efektif (Alisman, 2014, hlm. 50).

2. Kemudahan Penggunaan

   Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah digunakan dan dipahami dalam penggunaannya. (Setyowati, 2017, hlm. 67-68)

Penggunaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu pemakaian.

3. *Mobile Bangking*

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas yang dikeluarkan oleh pihak bank pada era modern ini. Pengertian *mobile banking* sendiri adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan penggunaan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Selain itu menurut Sa'diyah dalam jurnal Inayah mengatakan bahwa:

> *Mobile banking is a banking service provided by banks for their customers to be able to use banking services without limit of space and time and also based on cellular and internet technology which makes it easy to carry out various banking transactions without having to come directky to the bank because it can be accessed at any time (Inayah, 2018, hlm. 199).*

Mobile banking sendiri merupakan layanan yang dapat digunakan melalui media seperti handphone. Pada awalnya transaksi pada perbankan hanya dapat dilakukan secara manual dan itu membuat nasabah harus mendatangi bank, namun dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu lagi untuk datang secara langsung, dengan begitu nasabah dapat menghemat waktu dan biaya yang harus dikeluarkan (Budi, 2005, hlm. 83).

4. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang berkaitan dengan kesenangan,

kelegaan dan sebagainnya). Dapat dikatakan bahwa kepuasan pada penelitian ini adalah tentang bagaimana mahasiswa mendapatkan rasa puas, rasa senang pada saat menggunakan *Mobile banking.*

5. Parsial dan Simultan

   Uji simultan adalah uji F yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Dikatakan simultan karena pengaruh yang diberikan terjadi pada waktu yang bersamaan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji distribusi F, yaitu dengan mencoba membandingkan antara nilai krisis F (F tabel) dengan nilai uji F hitung yang terdapat pada tabel Anova. Sedangkan uji parsial adalah uji yang digunakan untuk pengujian kemaknaan koefisien secara regresi/parsial. Dengan kata lain pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah berhubungan atau bagian dari hasil. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel bebas dan terikat dengan melihat nilai t pada taraf signifikansi 5% (Fadhila, 2011, hlm. 73).

6. Mahasiswa

   Mahasiswa adalah peserta didik yang saat ini sedang menempuh pendidikan dan terdaftar di perguruan tinggi, baik itu universitas, institut maupun sekolah tinggi. Objek mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif jurusan Perbankan

Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin.

7. Bertransaksi

   Bertransaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah persetujuan jual beli (perdagangan) antara kedua belah pihak. Pada penelitian ini bertransaksi diartikan sebagai kegiatan transaksi yang dilakukan mahasiswa.

8. Bank Syariah

   Bank syariah adalah suatu lembaga keuagan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, sistem yang diterapkan bank syariah adalah dengan tidak menggunakan sistem bunga (*riba),*spekulasi (*maisiri*) dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*) dalam pelaksanaan transaksinya (Zainuddin, 2008, hlm. 1).

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang telah penulis lakukan berkaitan dengan efektivitas penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi, telah ditemukan beberapa penelitian terdahulu. Adapun penelitian yang dimaksud adalah:

1. Jurnal yang diteliti oleh Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya Malang. Jurnal yang terbit pada bulan september tahun 2018 ini mengangkat judul *"Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)".* Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menyatakan bahwa mahasiswa Universitas Brawijaya merasakan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking,* dengan asumsi kepraktisan yang ditawarkan. Selain itu, mahasiswa tersebut juga merasakan manfaat dengan menggunakan *mobile banking* ini yaitu dapat menghemat waktu. Secara keseluruhan dengan hadirnya *mobile banking* memberikan kemudahan dan manfaat dalam aktifitas sehari-hari.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Fakhrurozi (B 200120167), mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun 2018. Judul yang diteliti adalah *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta"*. Pada penelitian yang dilakukan oleh saudara Akhmad Fakhrurozi ini mendapatkan hasil bahwa kegunaan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan pada poin kemudahan dan risiko menghasilkan data yang membuat mahasiswa berminat untuk menggunakan *mobile banking.* Penelitian ini terfokus kepada minat nasabah yang berkaitan dengan kegunaan, kemudahan, risiko dan kepercayaan.

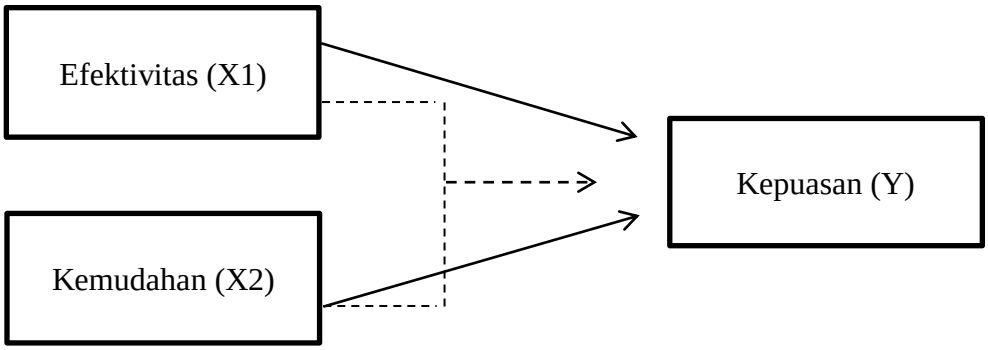
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Maret Tiana, RR Yulianti Prihatiningrum dan Ahmad Rifani dalam jurnal yang berjudul *"Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Loyalitas dan Positive Word of Mounth (WOM).* Pada variabel kepuasan nasabah mengahasilkan hasil bahwa berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* mulai dari keamanan dan kemudahan penggunaan sehingga nasabah mempunyai rasa percaya terhadap aplikasi *mobile banking* ini.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Iin Yusmaina (1651020590), mahasiswi UIN Raden Intan Lampung, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2020. Judul skripsi yang diteliti oleh Iin berjudul "*Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM), Studi pada mahasiswa UIN Raden Intan Lampung angkatan 2016)".* Pada penelitian ini mendapatkan hasil bahwa efektivitas tidak berpengaruh secara parsial, variabel risiko berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan dan secara simultan variabel efektivitas dan risiko berpengaruh terhadap kepuasan.

Dengan demikian, terdapat perbedaan antara penelitian atau jurnal di atas dengan yang akan penulis teliti. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif, kemudahan dan kepuasan penggunaan *mobile*

banking di kalangan mahasiswa UIN Antasari terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan:

——— : Secara Parsial

------ : Secara Simultan

Berdasarkan gambar skema di atas, peneliti akan meneliti bagaimana layanan *mobile banking* berpengaruh secara parsial pada variabel efektivitas serta kemudahan. Selain itu pengaruh efektivitas dan kemudahan simultan terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh oleh mahasiswa.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap apa yang dirumuskan pada rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hasil yang diperoleh bersifat sementara,

karena hasil tersebut dijabarkan hanya berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Pada penelitian ini penulis mengguanakan hipotesis asosiatif, yang menunjukan dugaan adanya hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Jadi hipotesis sebenarnya hanya sebagai jawaban teoritis terhadap apa yang ada di rumusan masalah penelitian, belum berupa jawaban yang empiris dengan data (Sugiyono, 2012, hlm. 96).

1. Pengaruh efektivitas pada penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi.

   H_0 : Efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertansaksi melalui *mobile banking.*

   H_a : Efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi melalui *mobile banking.*

2. Pengaruh kemudahan pada penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertansaksi.

   H_0 : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertansaksi melalui *mobile banking.*

   H_a : Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi melalui *mobile banking.*

3. Pengaruh efektivitas dan kemudahan secara bersama pada penggunaan *mobile banking* terhadap mahasiswa dalam bertransaksi.

H_0 : Efektivitas dan kemudahan secara bersama tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi melalui *mobile banking.*

H_a : Efektivitas dan kemudahan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi melalui *mobile banking.*

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistem penulisan pada penelitian ini berisikan bab demi bab. Ada lima bab yang termuat didalam penelitian ini, kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, hal apa yang menyebabkan adanya judul pada penelitian ini, diteruskan dengan rumusan masalah. Setelah itu terdapat tujuan penelitian yang merupakan hasil yang didapat oleh penulis. Kegunaan penelitian yang merupakan hasil yang ingin didapat oleh penulis. Kegunaan penelitian yang merupakan signifikansi penelitian. Definisi operasional dimana memiliki tujuan untuk memberikan batasan-batasan istilah yang terdapat pada judul penelitian ini. Terdapat pula pembahasan tentang kajian pustaka yang dimana memberikan informasi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pokok pembahasan pada penelitian ini. Dan terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan susunan isi dari penelitian ini.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini menjabarkan tentang masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang

mendukung serta relevan dari berbagai macam sumber yang berkaitan dengan masalah.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisikan tentang jenis peneletian yang digunakan, sifat penelitian, sampel, populasi dan hipotesis, serta tahapan penelitian.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh penulis tertuang pada bab ini. Bagaimana hasil itu diperoleh dan data-data penunjang hasil penelitian.

Bab V penutup. Bagian ini adalah bab terakhir pada penelitian ini. Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian penulis dan terdapat pula saran yang diberikan penulis kepada pihak-pihak tertentu.