

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan modern seperti saat ini yang sangat *mobile*, bahkan melintasi batas waktu, menuntut masyarakat untuk menggunakan waktu mereka secara lebih efektif dengan menggunakan teknologi modern dan pesatnya perkembangan internet, dan industry perbankan juga dapat memberikan gaya hidup modern melalui akses yang cukup mudah layanan perbankan dengan bantuan digital banking, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi kapan saja dan dimana pun.

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam meningkatkan pertumbuhan di sector bisnis keuangan perbankan, bank berupaya memaksimalkan pelayanannya melalui digital banking. Pada era modern seperti ini, digital banking dapat menjadi pilihan utama para pengguna digital banking. Saat penerapan aplikasi digital banking ini, sector perbankan harus mampu berinovasi model pemasaran bank tersebut. Dalam perkembangan digital banking, tantangan yang dihadapi industry perbankan ialah ketidakmauan nasabah yang disebabkan oleh pengalaman kurang baik. Oleh karena itu, pengembangan teori pemasaran layanan digital banking perlu memahami preferensi pelanggan dari kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Digital banking* diharapkan dapat diterapkan di Indonesia karena jika bank asing di Indonesia menerapkan layanan

digital yang lebih maju, maka nasabah bank Indonesia dapat beralih karena layanan yang mereka dapatkan memudahkan mereka. (C. I. Mbama and P. O. Ezepue, 2018)

Dalam inovasi teknologi yang tinggi di masyarakat, mengarahkan bank untuk lebih berinovasi dalam pada layanan dalam bentuk digital, bertujuan agar bank dapat mengoptimalkan pelayanannya kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya. Sehingga bisa diharapkan bagi bank dapat mengembangkan bank mengembangan digitalnya. Digital banking ini dibentuk agar pengguna dapat melakukan transaksinya secara mandiri, seperti: transaksi, mendapatkan informasi, penutupan rekening dan lain sebagainya (OJK, 2018)

Inovasi teknologi komunikasi dan informasi bertujuan agar perankan mampu bersaing dalam meningkatkan layanan serta produk perbankan. Kemampuan pengelola untuk menjasdikan teknologi terbaru akan menjadikan keberhasilan inovasi dan pelayanan. (Margaretha Oktavia Pranoto,2020)

Pada keuntungan yang bisa peroleh bank untuk memodernkan digital banking dengan menggunakan kecanggihan smartphome yang sudah semakin modern. Hingga saat ini, pengguna smartphome di Indonesia mencapai 95% dari total keseluruhan, hanya 20% saja yang dapat mengaksesnya. (I. A. Zahiruddin, 2015)

Febrianta and Indrawati, (2016) mengatakan *mobile banking* merupakan inovasi dari tiga elektronik yaitu SMS (*Short Messaging System*), *browser*, dan aplikasi perangkat lunak pada telepon selular nasabah. *Mobile banking* akan memudahkan

masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat info saldo, dan transfer uang antar rekening bank. Baik itu untuk mengurangi biaya, menyediakan layanan transaksi yang nyaman.

P. Dootson, B. A, and J. and Drennan mengatakan (2016). Digital perbankan memungkinkan agar pihak bank berinovasi fitur layan kepada nasabah, untuk memberikan informasi pada nasabah agar mengurangi langsung kontak langsung di kantor cabang. Banyak nasabah yang menginginkan interaksi melalui digital atau media sosial.

Kemudahan yang didapat pada mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan sebuah transaksi, dengan menggunakan jaringan internet (<http://brimobile.bri.co.id>). Pada aplikasi ini juga mendapatkan market suatu bank agar menarik nasabah untuk membuka rekening juga dapat meningkatkan kualitas produknya. Untuk mendapatkan kepercayaan oleh nasabah pihak terkait yaitu bank agar dapat meningkatkan layanannya standarisasi. (Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi, 2018)

Maryanto mengatakan (2010) Persepsi risiko ini salah satu yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memakai layanan mobile banking. risiko yang di timbulkan mobile banking ialah banyak oknum yang mencoba manipulasi website yang menyerupai dengan website asli bank, menjadikan nasabah tidak menyadari bahwa yang diakses oleh nasabah merupakan website palsu. Selain itu, risiko yang

terlibat dalam mobile banking akan muncul jika nasabah mengalami kekhawatiran tentang peretasan yang mengakibatkan kegagalan dalam bertransaksi.

Menurut Kabir (2013), Nasabah dapat merasakan sebuah manfaat dengan adanya aplikasi *mobile banking* ini. Oleh karena itu pihak penyelenggara yaitu bank dapat membuktikan manfaat dari aplikasi tersebut agar pihak nasabah muncul persepektif positif. Setelah adanya perspektif itu muncul dari nasabah proses yang dilakukan unyuk menggunakan produk tersebut dan timbul rasa kepuasan pada saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi tersebut.

Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) menemukan kenaikan transaksi melalui aplikasi mobile banking Maret 2020 sebanyak 86% berdasarkan year on year (yoy). Kenaikan disebabkan pada transaksi yang bersistem digital, kenaikan ini juga timbul dengan adanya transaksi pembayaran Ziswaf melalui aplikasi ini Maret 2020 mengalami peningkatan 22%. (BNI Syariah)

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) mengalami kenaikan transaksi akibat pandemic ini. BRIS mencatat jumlah transaksi BRIS mengalami kenaikan sebesar 36%. Transaksi yang sering digunakan ialah *transfer* dan lain sebagainya. Nasabah BRIS hanya dapat menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan pembayaran zakat. (BRI Syariah)

Bank Syariah Mandiri dalam laman resminya memberikan informasi data perkembangan pengguna produk Mandiri Syariah *Mobile* yang meningkat cukup tinggi

yaitu sebesar 45,23% yoy dengan jumlah transaksi per bulan yang ikut meningkat sebesar 113,37%. Pembukaan rekening secara online melalui Mandiri Syariah *Mobile* juga mengalami kenaikan yang signifikan dengan angka 36% nasabah baru atau sekitar 18.000 pembukaan rekening per bulan. Dengan peningkatan jumlah pengguna Mandiri Syariah *Mobile* secara otomatis meningkatkan jumlah transaksi, hal ini membuat fee based income (FBI) dari layanan Mandiri Syariah *Mobile* melonjak 65,38% yoy dari Rp17,29 miliar per Juni 2019 menjadi Rp28,60 miliar per Juni 2020. (Bank Syariah Mandiri, 2020).

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini yaitu meneliti, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Risiko dan *Sharia Compliance* terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*, yang diberikan oleh bank syariah dalam produk *mobile banking* apakah efektif dengan menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* dan risiko apa yang terjadi saat menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Apa saja kemudahan yang didapat oleh aplikasi *mobile banking*, risiko apa yang di timbulkan pada saat bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking* dan manfaat yang didapat oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

1.3 Identifikasi Masalah

Perkembangan dalam menggunakan *mobile banking* yang dimiliki oleh bank syariah seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah untuk melakukan

segala transaksi yang di sediakan di dalam aplikasi *mobile banking*. Apakah faktor Kemudahan dapat memberikan manfaat kepada nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*, apakah Risiko yang terjadi yang ditimbulkan oleh *mobile banking* pada saat nasabah bertransaksi di Bank Syariah dan manfaat apa saja yang di berikan kepada nasabah oleh aplikasi *mobile banking* tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Menurut ksmus besar bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi Kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan *digital banking* di Bank syariah?
2. Bagaimana pengaruh persepsi Manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *digital banking* di Bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh persepsi Risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *digital banking* di Bank syariah?
4. Bagaimana pengaruh *Sharia Compliance* terhadap keputusan nasabah menggunakan *digital banking*?
5. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudaham, Manfaat, Risiko dan *Sharia Compliance* terhadap keputusan nasabah menggunakan *digital banking*?

1.5 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan pada pokok permasalahan ini saja. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan *digital banking* bank syariah.

1.6 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Manfaat terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di bank syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Shariah Compliance* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di bank syariah.

1.7 Manfaat Penelitian

Dari hasil ini berharap memerikan manfaat, pengetahuan. Adapun manfaatnya ialah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan ini supaya meningkatkan wawaasan dan pengalaman penulis mengenai kemudahan, risiko dan manfaat dari aplikasi mobile banking untuk melakukan transaksi di bank syariah.

2. Bagi Akademisi

Penelitian yang dilakukan ini supaya menjadikan bahan kajian referensi pada peneliti yang ingin melakukan serupa dengan penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan ini agar menjadi acuan, bahkan menjadi masukan pemikiran bagi suatu perusahaan untuk menentukan langkah-langkah kedepan untuk menghadapi masalah yang berhubungan dengan *digital banking*.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab menjelaskan latar belakang masalah, ruang lingkup, identifikasi, perumusan, pembatasan, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan proposal ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang menjadi landasan yang di dalamnya terdapat uraian deskripsi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian seperti objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sampel, variable dan operasional variable, teknik pengolahan data dan analisis data, dan teknik pengujian hipotesis.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini, penulis akan memaparkan dari hasil-hasil tahapan [penelitian yang sudah penulis jalankan, dimulai dari analisis, tahap uji, dan implementasinya,

5. BAB V Penutup

Pada bab ini, penulis akan memaparkan kesimpulan serta saran-saran dari seluruh penelitian yang telah penulis lakukan dalam pembuatan penelitian ini.