

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

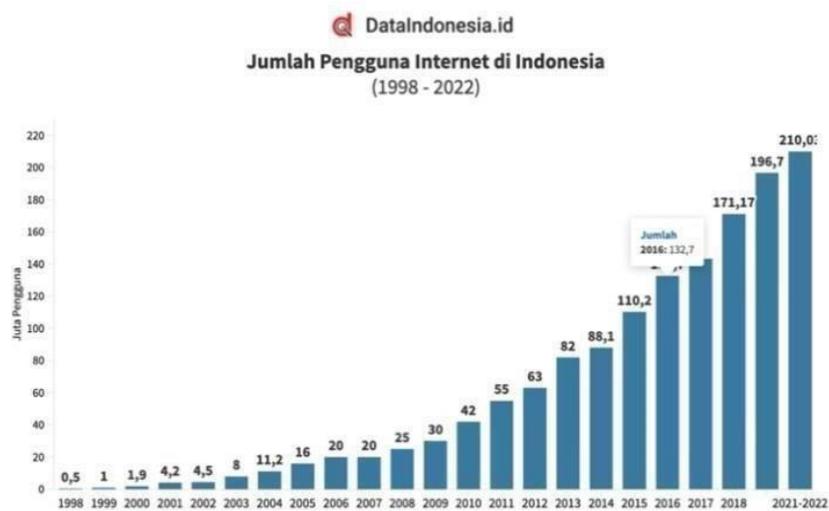
Teknologi informasi atau dalam bahasa aslinya *information technology* merupakan penjabaran dari teknologi baru. Hal ini dimaksudkan karena setiap berbicara mengenai teknologi informasi, maka yang menjadi pokok bahasan adalah perangkat yang menggunakan mesin mikro atau perangkat mini. Teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran dan pemanfaatan suatu informasi.

Perkembangan Kemajuan teknologi yang pesat telah mempercepat transmisi informasi, sehingga mengakibatkan perubahan dalam cara hidup masyarakat. Banyak pekerjaan manual digantikan oleh mesin seiring berlanjutnya revolusi industri. Setelah ditemukannya komputer pada awal tahun 1900-an, yang disusul dengan penemuan telepon seluler yang mempercepat evolusi masyarakat. Seiring dengan ini, internet menjadi semakin penting dalam memungkinkan kedua perangkat untuk bekerja secara pribadi. Faktanya, kedua perangkat telah menjadi alat yang paling umum digunakan oleh manusia modern untuk meningkatkan mobilitas.

Pada era tahun 80 hingga awal 90-an, komputer bagi sebagian besar masyarakat masih termasuk barang yang asing, mewah dan mahal. Demikian juga dengan alat komunikasi lainnya seperti handphone, mesin ATM, internet atau mesin faksimil adalah barang yang asing dan teknologi yang mewah sehingga dapat dibandingkan dengan era sekarang, keadaan dulu sangat jauh berbeda (Nuryanto, 2019).

Kemajuan teknologi juga berdampak pada industri perbankan. Dimana setiap bank sedang bersaing untuk mengembangkan layanan perbankan secara digital yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi online. Kemajuan teknologi dalam industri perbankan dilakukan oleh perbankan Indonesia mulai dari bank konvensional hingga bank syariah (Mutiasari, 2020).

Peningkatan teknologi di sektor perbankan telah menghadirkan berbagai inovasi seperti SMS banking, layanan perbankan online, dan *mobile banking*. Saat ini, *mobile banking* menjadi elemen kunci dalam dunia bisnis, terutama mengingat Indonesia sedang bergerak menuju masyarakat tanpa uang tunai, di mana semua orang mengadopsi alat pembayaran non-tunai. Dengan smartphone dan aplikasi *mobile banking* yang disediakan oleh bank, transaksi non-tunai dapat dilakukan dengan mudah dan fleksibel, kapan saja dan di mana saja (Asnawi, 2021).



Sumber: APJII, 2023

Gambar 1. 1 Jumlah Penggunaan Internet di Indonesia (1998-2022)

Gambar 1.1 menggambarkan peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahunnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masyarakat saat ini semakin menuntut efisiensi dan efektivitas dalam komunikasi antar individu untuk mengakses informasi sesuai dengan perkembangan teknologi. Kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi indikasi bahwa masyarakat di negara ini telah mengadopsi teknologi secara signifikan, memungkinkan mereka untuk bersaing dalam dunia bisnis dengan memanfaatkan internet sebagai alat komunikasi dan sumber informasi.

Pemanfaatan teknologi ini merupakan satu-satunya syarat terpenting untuk mendorong pertumbuhan bisnis di industri perbankan. Saat memanfaatkan teknologi ini, penting juga untuk memperhatikan masalah penyedia layanan keuangan lainnya biasanya menawarkan berbagai layanan yang nyaman untuk

membantu kliennya, yang mungkin mereka lakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Saat ini segala aspek kehidupan seakan mengikuti perkembangan teknologi, tak terkecuali aspek keuangan khususnya perbankan. Secara bidang kegiatan, industri perbankan tidak mau ketinggalan dengan bidang usaha lainnya. Bisnis perbankan telah ada sejak berabad-abad yang lalu dan terus berkembang.

Peningkatan teknologi komputer yang semakin maju telah menyebabkan perubahan signifikan dalam industri perbankan, yang tampak dari sejumlah besar aplikasi yang diperkenalkan oleh lembaga-lembaga perbankan. Bank-bank sendiri telah mengintegrasikan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi mereka. Salah satu bentuk teknologi yang telah diterapkan oleh bank adalah layanan *mobile banking*.

Layanan *mobile banking* merupakan evolusi dari dua jenis inovasi bank syariah yang hadir sebelum *text banking* dan *online banking*. Jenis layanan perbankan syariah yang tersedia di *mobile banking* serupa dengan yang ditawarkan di *internet banking*, termasuk transfer uang, rekening tabungan, informasi kartu kredit, pembayaran tagihan, dan layanan lainnya. Layanan *mobile banking* digunakan dengan melalui perangkat *smartphone* dari Apple, HP, dan BlackBerry yang berjalan pada sistem operasi Android dan Windows (Yusmad, 2018).

Kemudahan menggunakan *mobile banking* cukup signifikan jika dibandingkan dengan *online banking*. Contoh pertama adalah kemudahan penggunaan layanan *mobile banking*. Layanan *m-banking* dapat diakses dengan cepat dan mudah menggunakan aplikasi *smartphone* yang telah disusupi, serta menggunakan PIN.

Bank syariah sendiri muncul ketika adanya usulan dari para penggiat ekonomi syariah dan seorang pakar perbankan Islam. Bank yang memiliki arti kata syariah sendiri merupakan bank islami yang berfokus serta berlandaskan pada Al Quran dan Hadits (Al-Arba'a, 2020). Hal ini merupakan sebuah langkah maju dalam menyikapi Islam melalui berbagai macam cita-cita yang dapat dilakukan. Kalangan guna menyebarkan transaksi-transaksi yang dilakukan tersebut dengan mengubahnya menjadi sistem Islam berdasarkan prinsip syariah.

Bank syariah melakukan proses transaksi mengikuti perkembangan zaman guna selaras dengan perkembangan zaman serta dapat menyederhanakan transaksi nasabahnya. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip kemudahan yang ditegaskan dalam Al-Qur'an. Layanan mobile banking membantu mempermudah sebagian masyarakat dalam menjalankan transaksi dengan adanya layanan mobile banking ini mempermudah sebagian masyarakat untuk melakukan proses transaksi. Sebagaimana Allah Swt. berfirman dalam Q.S An-nisa ayat 28 yang berbunyi sebagai berikut:

“Allah hendak memberikan keringanan kepadamu, karena manusia diciptakan (bersifat) lemah”

Berdasarkan arti ayat diatas Kementrian Agama RI menafsirkan bahwa Allah juga hendak memberikan keringanan atas beban yang dipikulkan-Nya kepadamu. Oleh sebab itu, ketahuilah bahwa karena manusia diciptakan oleh Allah dalam keadaan bersifat lemah, maka tidak ada hukum-Nya yang di luar kemampuan manusia untuk memikulnya.

Maksud dari ayat diatas dan tafsir yang telah disebutkan, dengan adanya *mobile banking*, Allah selalu memberikan fasilitas yang mempermudah bagi hamba-hamba-Nya. Dalam konteks penggunaan *mobile banking* ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah melakukan transaksi hanya dengan ponsel, tanpa harus mengunjungi ATM yang mungkin jaraknya cukup jauh. Allah telah dengan jelas menggaris bawahi bahwa setiap kesulitan akan diikuti oleh kemudahan seiring berlalunya waktu, dan perkembangan teknologi yang pesat semakin mempermudah aktivitas masyarakat. Bukan hanya sektor teknologi perbankan syariah yang mengalami pertumbuhan pesat, tetapi juga peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang mendorong kemajuan dan perkembangan dunia bisnis.

Mobile banking merupakan layanan berupa aplikasi yang dibuat oleh bank untuk memudahkan transaksi keuangan nasabah. Dengan menu aplikasi *mobile banking* yang menggunakan internet di ponsel yang dipadukan dengan fasilitas SMS (*Short Message Service*), nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi perbankan seperti mentransfer uang, mengecek saldo atau membayar tagihan. kecuali penarikan tunai. Meski membawa banyak

keuntungan bagi pelanggan, namun kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh pelanggan dan cenderung tidak populer.

Mobile banking memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengaplikasikan penggunaan layanan perbankan digital, seperti transfer antar rekening, pengecekan saldo, infaq zakat, investasi emas dan sadaqah dapat dilakukan melalui *mobile banking* syariah. *Mobile banking* pada perbankan syariah juga memiliki fitur untuk belanja secara online melalui layanan *virtual account* dan untuk fitur berbelanja di *offline merchant* dapat menggunakan layanan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*.

Peningkatan dan pengembangan kualitas *mobile banking* dalam bank syariah harus melibatkan analisis terhadap faktor-faktor yang mungkin memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan fasilitas yang telah diberikan oleh bank. Setiap nasabah harus memahami faktor-faktor tersebut, sehingga layanan *mobile banking* di bank syariah dapat memberikan manfaat maksimal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar maupun nasabah bank itu sendiri.

Saat ini, *mobile banking* telah menjadi fokus utama dalam pengembangan. Proses transaksi non-tunai dapat dilakukan dengan mudah di mana saja dan kapan saja melalui smartphone yang terhubung ke internet. Inovasi dalam bentuk aplikasi *mobile banking* ini diharapkan dapat meningkatkan layanan kepada nasabah. Oleh karena itu, perkembangan bank sejalan dengan perkembangan teknologi informasi telah mendorong masyarakat saat ini, terutama generasi milenial, untuk aktif melakukan aktivitas di luar rumah, terutama dalam situasi saat ini.

Persepsi adalah hasil dari proses yang muncul sebagai respons terhadap sensasi. Sebagian besar nasabah cenderung menilai bahwa penggunaan layanan *mobile banking* sulit dan rumit untuk dioperasikan, oleh karena itu mereka lebih memilih menggunakan mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pengecekan saldo, dan pembayaran tagihan (Susilawati & Erna , 2024)

Bagi Masyarakat khususnya Provinsi Jambi tentunya tertarik menggunakan *mobile banking*, dikarenakan dengan berbagai alasan pertimbangan. Ulasan ini

kelas berdasarkan informasi yang ada, bahkan pada umumnya nasabah akan memilih layanan perbankan yang sederhana dan nyaman digunakan.

Minat adalah perasaan penghargaan dan ketertarikan terhadap sesuatu atau suatu kegiatan tanpa ada yang memberitahukannya. Peduli pada hakikatnya adalah penerimaan terhadap hubungan antara diri dengan sesuatu diluar diri. Dalam menjalankan fungsinya, minat dikaitkan dengan pikiran atau perasaan. Orang mengevaluasi dan memutuskan setelah memilih dan mengambil keputusan. Perubahan minat dalam memilih dan mengambil keputusan disebut keputusan jantung. Minat timbul dalam diri setiap individu ketika ia dihadapkan pada banyak pilihan mengenai suatu objek, kegiatan atau hal tertentu dan kemudian mengidentifikasi satu pilihan sebagai pilihan. Nasabah yang ingin bertransaksi melalui *mobile banking* pasti sangat tertarik dengan hal ini.

Pada penelitian ini, peneliti memilih masyarakat sebagai obyek penelitian untuk mewakili masyarakat dari kalangan anak muda hingga tua. Masyarakat yang dipilih adalah Masyarakat Provinsi Jambi baik yang tinggal menetap atau hanya sementara. Berikut adalah Data Jumlah Penduduk Provinsi Jambi.

Tabel 1. 1

Data Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi

No	Wilayah	Tahun 2023 (Ribu Jiwa)
1.	Kerinci	255,1
2.	Merangin	368,4
3.	Sarolangun	302,2
4.	Batang Hari	312,7
5.	Muaro Jambi	418,8
6.	Tanjung Jabung Timur	236,7
7.	Tanjung Jabung Barat	330,5
8.	Tebo	350,8
9.	Bungo	376,4
10.	Kota Jambi	627,8

11.	Kota Sungai Penuh	99,8
	Total	3.679,2

Sumber : *Badan Pusat Statistik 2023*

Dari tabel 1.1 jumlah penduduk Provinsi Jambi di setiap Kabupaten/Kota yang ada di wilayah Provinsi Jambi dalam satuan ribu jiwa.

Technology Acceptance Model (TAM) dikenal sebagai model penerimaan teknologi yang telah dikembangkan. Munculnya teknologi dengan berbagai inovasi membuat para ahli memodifikasi TAM (1996) dengan di tambahkannya variabel eksternal yang memungkinkan memiliki keterkaitan dengan faktor persepsi, kemudahan penggunaan (*Davis, 1989*).

Jadi dalam penelitian ini, variabel yang digunakan sesuai dengan teori TAM yaitu persepsi sebagai variabel bebas/independen (X1) dan kemudahan sebagai (X2). Konsep TAM berawal dari kapabilitas dari fitur-fitur sistem informasi, kemudian mengarah pada motivasi individu untuk menggunakan sistem informasi.

D&M Model merupakan model kesuksesan sistem informasi yang dapat diadaptasi untuk mengukur efektifitas implementasi dari sistem informasi. Terdapat 6 elemen pada *D&M Model* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi (*DeLone dan McLean 1992*).

Sesuai dengan judul yang terangkat dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel kualitas informasi sebagai variabel bebas (X3) yang tentunya mempunyai pengaruh terhadap niat penggunaan teknologi informasi (minat). Niat yang dimaksud yaitu berkaitan dengan niat untuk bersedia menggunakan teknologi informasi dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Berdasarkan uraian perkembangan penelitian sistem informasi dengan pendekatan perilaku yang kini telah berkembang, tidak lagi hanya berdasarkan pada satu model saja tetapi dengan menggabungkan antar model.

Jadi pada penelitian ini, peneliti menggabungkan dua teori sebagai grand theory yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang memuat variabel persepsi (X1) dan kemudahan (X2) dan *D&M Model* yang memuat variabel

kualitas informasi (X3) yang masing-masing variabel mempunyai hubungan timbal balik dengan niat penggunaan.

Masyarakat merupakan Kelompok nasabah yang perlu diwaspadai bank dalam menggunakan *mobile banking* yang dimana mencakup remaja dan orang dewasa yang merupakan generasi penerus yang akan menjadi pengguna aktif perangkat *mobile banking*. Bank dapat mengembangkan layanan *mobile banking* dengan menggunakan masyarakat sebagai audiens atau sasaran ketika melaksanakan programnya karena masyarakat merupakan sasaran yang potensial, yang dalam hal ini adalah penduduk Provinsi Jambi, karena bank yakin bahwa penduduk Provinsi Jambi memiliki lebih banyak penduduk. peluang dan pengetahuan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* syariah.

Ilmu serta kesadaran yang dimiliki bahwa menggunakan bank syariah dianggap lebih baik, maka penerapannya salah satunya yaitu sudah seharusnya masyarakat seharusnya lebih banyak mempunyai rekening bank syariah dibandingkan bank konvensional dikarenakan masyarakat yang mayoritas muslim. Dengan mempunyai rekening perbankan syariah, tentu hal ini akan memicu masyarakat untuk menggunakan layanan *m-banking* sehingga transaksi yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien.

Serupa dengan penelitian Aryandi (2019) dengan judul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Menggunakan *Mobile Banking* pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, risiko transaksi dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang menggunakan *mobile banking*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilham (2020) menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Dengan begitu ini menunjukkan bahwa *mobile banking* sebagai suatu ukuran dimana seorang percaya teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah dipahami dan digunakan, maka minat penggunaan juga semakin tinggi. Namun

pada penelitian Suci (2019) menyatakan persepsi manfaat tidak berpengaruh positive dan signifikan terhadap minat. Hal ini dikarenakan kendala jaringan yang sering terjadi aplikasi perbankan sering mengalami error system atau offline.

Mario Ledesman (2018) Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada Bsm Cabang Bandar Jaya) menggunakan layanan *mobile banking*, Variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, dan Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Kelompok nasabah yang juga harus diperhatikan oleh bank dalam menggunakan *mobile banking* adalah masyarakat. Masyarakat merupakan sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki sistem tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya serta merupakan kelompok dari umur muda hingga tua yang merupakan pengguna aktif perangkat aplikasi *mobile banking*. Sebagai nasabah, individu dihadapkan pada berbagai faktor yang mempengaruhi minatnya dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Pihak bank dapat mengembangkan layanan *m-banking* dengan menggunakan masyarakat sebagai objek atau sasaran dalam pelaksanaan programnya karena masyarakat adalah sasaran potensial dalam hal ini termasuk seluruh masyarakat di Provinsi Jambi berpeluang menjadi objek sasaran dan mempunyai hak banyak dalam pengetahuan dalam dunia perbankan syariah. Dengan banyaknya bekal ilmu serta kesadaran yang dimiliki bahwa menggunakan bank syariah dianggap lebih baik, maka penerapannya salah satunya yaitu sudah seharusnya masyarakat mempunyai rekening bank syariah. Dengan mempunyai rekening perbankan syariah, tentu hal ini akan memicu masyarakat untuk menggunakan layanan *m-banking* sehingga transaksi yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi di atas, maka penulis melakukan tugas penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi, Kemudahan dan**

Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat dalam Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Provinsi Jambi”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi?
4. Apakah persepsi, kemudahan, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kemudahan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas informasi terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi, kemudahan, dan kualitas informasi terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* bank syariah di Provinsi Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pembaca. Dan berikut ini penjelasan mengenai kegunaan penelitian yang terbagi secara:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan serta tambahan pengetahuan dan literatur bagi pembaca terkait pengaruh persepsi terhadap minat penggunaan *m-banking*. Penelitian ini juga diharapkan menjadi pembandingan, pertimbangan dan pengembangan bagi penelitian dimasa yang akan datang dibidang dan permasalahan sejenis dan berkaitan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Jurusan Ekonomi Islam

- 1) Untuk memperkaya pengetahuan pembaca khususnya mahasiswa jurusan Ekonomi Islam Universitas Jambi mengenai layanan *m-banking* di Bank Syariah.
- 2) Sebagai dokumentasi dan literatur kepustakaan Universitas Jambi

b. Bagi Masyarakat

- 1) Sebagai tambahan wawasan masyarakat tentang teknologi yang ada pada Bank Syariah.
- 2) Sebagai pertimbangan keputusan dalam pemanfaatan teknologi pada Bank Syariah.
- 3) Sebagai pertimbangan dalam memberikan kualitas informasi layanan *m-banking* Bank Syariah dan langkah bijaksana dimasa mendatang.

c. Peneliti Lanjutan

Sebagai bahan referensi atau bahan rujukan bagi penliti selanjutnya dibidang yang sama dengan variabel yang berbeda.