

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa modern saat ini, teknologi semakin berkembang dengan sangat pesat. Teknologi tidak bisa dipisahkan karena menjadi kebutuhan yang paling mendasar dari kehidupan masyarakat, contohnya adalah menjadi alat yang digunakan untuk membantu aktivitas manusia khususnya dalam hal transaksi.<sup>1</sup> Kehadiran perkembangan teknologi yang sangat canggih dengan adanya jaringan internet telah memberikan manfaat yang besar bagi kehidupan manusia saat ini. Melalui perkembangan informasi, komunikasi serta teknologi, (*information Communication Tecnologi*) ialah salah satu faktor primer yang mendorong perkembangan pertumbuhan ekonomi global.<sup>2</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Pengguna Internet di Indonesia**

No	Tahun	Jumlah Pengguna	Presentase Kenaikan
1	2020	175,4 Juta	16,93%
2	2021	202,6 Juta	15,51%
3	2022	204,7 Juta	1,04 %
4	2023	276,4 Juta	5,44%

Sumber : Databoks.co.id

Dari data di atas bisa disimpulkan bahwa pengguna internet di Indonesia setiap tahun mengalami peningkatan, kondisi ini mengakibatkan aneka macam pihak bersaing membentuk suatu penemuan yang digemari masyarakat.

---

<sup>1</sup> Nida Rafa Arafah & Yeni Priatnasari, *INTERNET BANKING DAN CYBER CRIME : SEBUAH STUDI KASUS DIPERBANKAN NASIONAL*, Vol 18, Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, 2020, 107

<sup>2</sup> Kofi A. Anan dalam *UNCTAD E-commerce and Development Report*, 2013, 4

Penemuan yang diciptakan tersebut salah satunya pada bidang perbankan. Pihak perbankan mau menciptakan suatu inovasi guna memberikan kenyamanan kepada nasabahnya. Pada hakikatnya masyarakat ingin melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus mengantri berjam-jam, dengan adanya perkembangan teknologi pihak perbankan menawarkan salah satu layanan yaitu mobile banking.<sup>3</sup>

Semenjak pandemi covid-19 melanda Indonesia, semua gaya bisnis beralih menjadi mode *online*. Termasuk untuk kebutuhan sehari-hari nasabah memilih menggunakan *mobile banking*.<sup>4</sup> Dengan fitur ini, siapa, kapan dan dimana saja yang memiliki ponsel dan aplikasi *mobile banking* dapat melakukan transaksi. Untuk meningkatkan nasabah dan mendapatkan kepuasan nasabah pihak perbankan berlomba-lomba untuk menyediakan fasilitas mobile banking.<sup>5</sup> Menurut ahli ekonomi Ujang Sumarwani, *Mobile Banking* adalah layanan yang telah disediakan oleh pihak perbankan melalui media seluler.<sup>6</sup>

Seiring berjalannya waktu kemudahan dari mobile banking mulai dirasakan oleh nasabah, karena keefektifan dan kefleksibelannya pengguna mobile banking semakin banyak di Indonesia.<sup>7</sup> Kehadiran *mobile banking* pada

---

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 193.

<sup>4</sup> Hardiyanti, *Pengaruh Pola Gaya Hidup Nasabah Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking di Kudus*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam IAIN KUDUS. 8(01),2022, 335-340

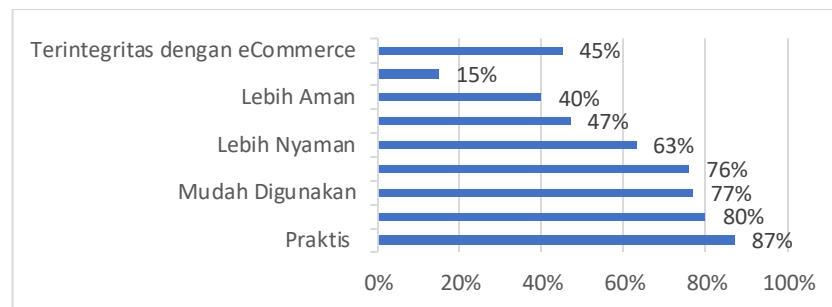
<sup>5</sup> Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking*, 2014, 671.

<sup>6</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2011), 346.

<sup>7</sup> Muhammad Arif, Erni Masdupi, *Pengaruh Internet Banking Terhadap Kinerja Perbankan*, (Universitas Negeri Padang) Vol 3, 2020, 598-599

dunia perbankan dapat mempercepat, memberikan pelayanan terbaik serta memperluas pelayanan yang diberikan perbankan.<sup>8</sup>

**Gambar 1.1**  
**Data Alasan Menggunakan Mobile Banking 2023**



Sumber : populix

Dari data diatas dapat disimpulkan dalam penggunaan mobile banking banyak sekali manfaat yang didapat. Alasan paling banyak yaitu karena penggunaan mobile banking sangat praktis dalam bertransaksi dengan jumlah presentase 87%. Tidak hanya itu dengan menggunakan *mobile banking* membuat kita lebih efisien waktu. *Mobile banking* tidak ada interaksi fisik antara staf bank dan nasabah dalam menggunakan mobile banking, sehingga kepercayaan nasabah merupakan hal yang penting bagi bank. Dengan perkembangan teknologi ini banyak manfaat dan kemudahan yang kita dapat. Seperti yang tertulis dalam QS. Al Baqarah ayat 282.

إِلَىٰ بَدَيْنٍ تَدَايِنْتُمْ إِذَا أَمُنُوا الدِّينَ يَأْتِيهَا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.” (QS. Al-Baqarah, (2): 282)

<sup>8</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabet Anggota IKAPI, 2015), 202

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa kita di perbolehkan untuk bertransaksi jual-beli dikota yang jauh dari rumah kita, serta kita bisa melakukan pembayaran dengan cara mentransfer uang pada penjual yang terpenting akadnya jelas serta tertulis atau mempunyai bukti yaitu bukti struk transfer. Adapun dalam tafsir Al-Mishbah, Quraish Shihab menjelaskan bahwa jika melakukan jual beli dengan non tunai, maka waktunya harus jelas dengan cara mencatatnya menyatakan bahwa jika hendak melakukan jual beli dengan tunai atau kredit, waktunya harus jelas agar semua hak terlindungi dan terhindar dari perselisihan.<sup>9</sup>

Kepercayaan nasabah sangat penting bagi nasabah untuk terus menggunakan layanan serta produk yang diberikan oleh bank. Oleh sebab itu, bank harus membangun kepercayaan nasabah agar selalu menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.<sup>10</sup> Morgan dan Hunt berpendapat bahwa kepercayaan akan terjadi jika seseorang mempunyai kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang integritas dan bisa dipercaya. *Mobile banking* merupakan sebuah inovasi baru layanan jarak jauh dimana *teller* atau *customer service* tidak melayani nasabah secara langsung. Penggunaan *mobile banking* ini bisa menghemat waktu serta tenaga bagi karyawan dan nasabahnya serta dapat memperluas basis data nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan dan Karakteristik *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat**

<sup>9</sup> Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah* (Vol.14). Lentera Hati. Jakarta. 2013

<sup>10</sup> Melfi Adela, *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi S1 Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Metro tahun 2020. 3.

<b>Karakteristik</b>	<b>Bank Syariah Indonesia</b>	<b>Bank Jatim Syariah</b>	<b>Bank Muamalat</b>
Nama <i>Mobile Banking</i>	BSI <i>Mobile</i>	<i>JConnect Mobile</i>	Muamalat DIN
Tahun Diluncurkan	2021	2019	2019
Pengguna	5,18 Jt	500+ Ribu	400+ Ribu
Biaya Transfer Sesama Bank	Gratis	Gratis	Gratis
Biaya Transfer ke Bank Lain	6.500	6.500	6.500
Fitur Tambahan	Pulsa/Data, Uang Elektronik PLN, TV Kabel, Tiket, Info Kurs dan Emas, Ziswaf, Layanan Islami, Pembiayaan, Pajak, pembayaran haji dan umroh	Pulsa/Data, Uang Elektronik PLN, TV Kabel, Tiket, Kredit, Pembiayaan, Ziswaf, Pajak	Pulsa/Data, Uang Elektronik PLN, TV Kabel, Tiket, Ziswaf

Sumber: Data Diolah Peneliti Berdasarkan Hasil Observasi Pada 22 Juni 2023

Berdasarkan Tabel 1.2, setiap layanan *mobile banking* memiliki karakteristik unik. Karakteristik ini dapat dilihat dari berbagai aspek seperti nama *mobile banking*, tahun peluncuran, jumlah pengguna, biaya transfer antar bank dan ke bank lain, serta fitur tambahan lainnya. Meskipun fitur-fitur dasar hampir serupa, *mobile banking* BSI menawarkan keunggulan dengan tambahan fitur khusus seperti pembayaran haji dan umroh, fitur islami, informasi kurs, dan emas. Keunikan fitur-fitur ini menjadi salah satu alasan utama pemilihan BSI sebagai subjek penelitian ini, karena *mobile banking* BSI tidak hanya memiliki lebih banyak pengguna, tetapi juga menawarkan fitur yang lebih unggul dibandingkan dengan layanan sejenis lainnya.

Faktor kepercayaan memainkan peran penting dalam penggunaan *mobile banking*. Kepercayaan di sini mencakup keyakinan nasabah terhadap keamanan

transaksi melalui internet serta komitmen pihak bank untuk menjaga kepentingan dan keamanan transaksi nasabah. Bank harus mampu menjaga komitmen mereka dalam melayani nasabah serta memberikan keuntungan yang diharapkan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi perilaku nasabah dalam penggunaan teknologi.

Misalnya, penelitian oleh Tjini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan serta Persepsi Kenyamanan terhadap Penggunaan Internet Banking” yang menggunakan sampel mahasiswa akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan teknologi informasi.<sup>11</sup> Adapun data nasabah yang memakai *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk yakni:

**Tabel 1.3**  
**Data Nasabah yang Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Di Kota Kediri**

No	Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Nasabah BSI
1	2022	3.617	7.831
2	2023	5.164	9.458
3	2024	4.104	7.982
<b>Total</b>		<b>12.885</b>	<b>25.271</b>

Sumber: Data dari Observasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Kediri

Dari tabel 1.3 dapat diketahui bahwa peningkatan yang pengguna *mobile banking* di kota kediri dari tahun 2022 sebanyak 3.617, pada tahun 2023 sebanyak 5.164 dan per bulan juli tahun 2024 sebanyak 4.104

**Tabel 1.4**  
**Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* BSI**

<sup>11</sup> Tjini, Sartika S.A., dan Baridwan Zaki. *Pengaruh kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.2013

**di Kota Kediri**

<b>Faktor</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Kebudayaan	-
Ras	-
Kebangsaan Agama	-
Geografis	-
Kelompok Acuan	-
Keluarga	3
Peran dan Status	-
Usia dan Siklus Hidup Keluarga	-
Pekerjaan dan Lingkungan Ekonomi	4
Gaya Hidup	11
Kepribadian	-
Motivasi	4
Persepsi	-
Pembelajaran	-
Kepercayaan dan Sikap	18
<b>Jumlah</b>	<b>40</b>

Sumber: data hasil observasi yang diolah peneliti.

Berdasarkan observasi, faktor yang paling banyak menjadi alasan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* BSI yaitu kepercayaan yang berjumlah 18 orang. Jadi berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepercayaan mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Mobile Banking Nasabah BSI Di Kota Kediri.”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kediri ?
2. Bagaimana Keputusan menggunakan *mobile banking* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kediri?
3. Bagaimanakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan *mobile banking*?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kediri
2. Untuk mengetahui Keputusan menggunakan *mobile banking* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kediri
3. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan *mobile banking*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat yang berguna dalam beberapa aspek berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan dan referensi penting bagi mahasiswa, terutama mahasiswa S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dengan baca penelitian ini, mahasiswa akan bisa tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana kepercayaan mempengaruhi keputusan dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Instansi terkait

Penelitian ini juga memiliki manfaat bagi perguruan tinggi dan institusi pendidikan. Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan koreksi dan tambahan literatur untuk meningkatkan kualitas pendidikan di bidang perbankan syariah. Institusi dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan kurikulum atau sebagai perbandingan dalam



penelitian lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi peneliti berikutnya yang ingin mendalami topik serupa.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis ialah jawaban sementara dari rumusan masalah pada penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.<sup>12</sup> Adapun hipotesis penelitian ini ialah:

- a.  $H_a$  = ada pengaruh kepercayaan terhadap keputusan dalam menggunakan menggunakan Mobile Banking
- a.  $H_0$  = tidak ada pengaruh Kepercayaan terhadap keputusan dalam menggunakan Mobile Banking

### **F. Telaah Pustaka**

1. *Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna* oleh Salsabila Linnatunnisa dan Rini Safitri (2022).

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa gaya hidup memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna. Artinya, mahasiswa dengan gaya hidup yang lebih modern dan terbuka terhadap teknologi cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif terhadap sikap pengguna, menunjukkan bahwa jika mahasiswa merasa bahwa *mobile banking* mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk memiliki sikap yang positif terhadap layanan ini. Penelitian tersebut juga menemukan

---

<sup>12</sup> Dr Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), 93

bahwa gaya hidup berpengaruh positif langsung terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*, sementara persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan. Sikap pengguna, di sisi lain, berpengaruh positif terhadap keputusan untuk menggunakan *mobile banking*.<sup>13</sup>

2. *Pengaruh Gaya Hidup dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia oleh MUTIARA ISLAMIA (2022).*

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa gaya hidup memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Ini berarti bahwa nasabah dengan gaya hidup yang aktif dan modern lebih cenderung untuk memilih menggunakan *mobile banking*. Selain itu, sikap nasabah terhadap *mobile banking* juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan mereka. Penelitian ini juga menemukan bahwa ketika gaya hidup dan sikap digabungkan, keduanya secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.<sup>14</sup>

3. *Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo) oleh Mohammad Andika Tobuhu, Rizan Machmud, Endi Rahman (2022).*

---

<sup>13</sup> Salsabila Linnatunnisa dan Rini Safitri, *Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna* (Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim, 2022)

<sup>14</sup> Mutiara Islamia, *Pengaruh Gaya Hidup dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia oleh MUTIARA ISLAMIA* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022)

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna. Artinya, jika nasabah merasa bahwa layanan *mobile banking* mudah digunakan, mereka akan memiliki sikap yang lebih positif terhadap layanan tersebut. Selain itu, kepercayaan juga memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap sikap pengguna. Ini berarti bahwa nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan keandalan layanan *mobile banking* akan cenderung memiliki sikap yang lebih positif. Ketika kemudahan penggunaan dan kepercayaan digabungkan, keduanya secara simultan mempengaruhi sikap pengguna terhadap layanannya *mobile banking*.<sup>15</sup>

4. *Pengaruh Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian* oleh Fitriyani Sissah dan Mutia Agustina (2021).

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Ini berarti bahwa semakin canggih dan *user-friendly* teknologi yang digunakan, semakin besar minat nasabah untuk bertransaksi melalui *mobile banking*. Selain itu, kepercayaan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi. Nasabah yang merasa aman dan percaya terhadap sistem keamanan *mobile banking* lebih cenderung untuk menggunakannya. Uji simultan (F) menunjukkan bahwa ketika teknologi dan

---

<sup>15</sup> Mohammad Andika Tobuhu, Rizan Machmud, Endi Rahman, *Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo)*, (Universitas Negeri Gorontalo, 2022)

kepercayaan digabungkan, keduanya bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan mobile banking.<sup>16</sup>

5. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Bni Syariah Kantor Cabang Kota Madiun* oleh Nadia Permata Yoni (2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independen (kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (penggunaan layanan *mobile banking*). Secara parsial, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*, yang berarti semakin mudah layanan tersebut digunakan, semakin tinggi tingkat adopsinya. Risiko juga memiliki pengaruh signifikan, dimana risiko yang dirasakan rendah oleh pengguna meningkatkan penggunaan layanan ini. Kepercayaan terhadap layanan juga berpengaruh signifikan secara parsial, menunjukkan bahwa keyakinan nasabah terhadap keamanan dan keandalan *mobile banking* mendorong mereka untuk menggunakan layanan tersebut.<sup>17</sup>

Penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa persamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, topik yang diteliti sama-sama terkait dengan pengaruh gaya hidup dan kepercayaan terhadap

---

<sup>16</sup> Fitriyani Sissah dan Mutia Agustina, *Pengaruh Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bulian*, (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021)

<sup>17</sup> Nadia Permata Yoni, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Bni Syariah Kantor Cabang Kota Madiun* (Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020)

keputusan penggunaan layanan *mobile banking*. Kedua, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, sama seperti penelitian-penelitian terdahulu.

Namun, terdapat beberapa perbedaan yang mencolok. Perbedaan utama adalah lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di berbagai tempat seperti Malang, Banda Aceh, Gorontalo, Jambi, dan Madiun, sementara penelitian ini akan dilakukan di lokasi yang berbeda untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas dan variatif. Selain itu, penelitian ini juga mungkin mencakup variabel tambahan atau pendekatan yang sedikit berbeda untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* di kalangan nasabah di lokasi penelitian tertentu.