

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) dalam dunia perbankan memberikan nilai positif dalam pemasaran produk dan jasa perbankan. Perbankan syariah juga menggunakan teknologi informasi untuk jasa layanan internet banking, mobile banking dan jasa lainnya. Penggunaan jasa internet tersebut memberi peluang perbankan dalam menambah jumlah nasabahnya. Di sisi nasabah, adanya internet banking ini dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi revolusi industri 4.0 yang harus dijadikan sebagai momentum oleh perbankan syariah untuk mempercepat perkembangan usaha bank syaria'h.<sup>1</sup>

Perkembangan internet membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan penting pada generasi Z, sehingga berbagai cara dilakukan oleh bank untuk memanfaatkan adanya kemajuan teknologi, dengan berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta memudahkan masyarakat bertransaksi. Perkembangannya ditandai dengan adanya inovasi dari perbankan yaitu *mobile banking*, sebuah koneksi elektronik antara bank dan nasabah untuk mempersiapkannya, mengelola dan mengendalikan transaksi keuangan berbagai saluran yang telah diterapkan oleh bank di indonesia.<sup>2</sup> Survey yang

---

<sup>1</sup> Nurzianti, Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Kolaborasi Fintech. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol.2 No.1 (2021), 8.

<sup>2</sup> Dirwan. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan. *SEIKO. Journal of Management & Business*, 5(1), 323-332.

dilakukan sharing vision pada penggunaan mobile banking di Indonesia tahun 2020 mencapai 13,3 juta, sehingga mengalami kenaikan 25% dibandingkan tahun 2019. Dalam hal ini masyarakat sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan produk jasa layanan mobile banking pada media transaksi.

Salah satu industri perbankan yang mengaplikasikan mobile banking yaitu PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) yang berdiri pada tanggal 01 Februari 2021. Bank BSI menghadirkan layanan aplikasi berbasis teknologi dengan sebutan *BSI Mobile*. Layanan ini sudah lebih 5 juta nasabah menginstal aplikasi di google playstor atau di app store. Adanya layanan *BSI Mobile* ini banyak nasabah merasa dimudahkan, karena dalam melakukan transaksinya nasabah tidak perlu datang ke bank tetapi bisa dilakukan dirumah (Bank Syariah Indonesia, 2022). Namun kemudahan yang ditawarkan BSI Mobile belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh mahasiswa fakultas syariah IKHAC Mojokerto yang menjadi objek pada pada penelitian ini, hal ini dibuktikan oleh prasurvey kepada mahasiswa fakultas syariah 2020-2021 IKHAC Mojokerto sebagai berikut:

Diketahui bahwa, layanan perbankan yang digunakan oleh mahasiswa fakultas syariah 2020-2021 yaitu sebagai berikut:

### Penggunaan layanan *mobile banking* syariah

Tabel 1.1

No	Layanan <i>m-banking</i>	Jumlah
1	<i>BSI Mobile</i>	10
2	Tidak menggunakan <i>BSI Mobile</i>	90
	<b>TOTAL RESPONDEN</b>	100

Berdasarkan data dari hasil prasurvey diatas, penggunaan layanan *BSI Mobile* masih rendah yaitu 10 mahasiswa saja yang menggunakan fasilitas tersebut. Dengan data ini, peneliti akan mengetahui bagaimana minat mahasiswa fakultas syariah 2020-2021 IKHAC Mojokerto terhadap penggunaan *m-banking* perbankan syariah.

Dari fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa fakultas syariah IKHAC Mojokerto belum menjadikan *BSI Mobile* sebagai pilihan utama, sedangkan pada kenyataannya di fakultas syariah terdapat 2 program studi ekonomi yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam pemakaian fasilitas bank syariah, yakni ekonomi syariah dan perbankan syariah. Hal itu harusnya dilakukan sebagai bentuk dukungan terhadap produk syariah yaitu *BSI Mobile*. Sehingga dengan demikian dapat menarik orang-orang untuk menggunakan *BSI Mobile* dengan segala kemudahannya. Dengan demikian dapat mendorong pertumbuhan ekonomi syariah agar lebih dikenal banyak khalayak

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh saudari Makrufah Hidayah Islamiah, Ivani Purwanto, Khayana Tirta Gunawardana, dan Enggar Arrosyad, yang berjudul "Pengaruh Kemanfaatan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan *E-Money* Gopay di Jawa Tengah." Menyimpulkan bahwa: secara simultan variabel kemanfaatan, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Secara parsial variabel kemanfaatan dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat, akan tetapi variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh

signifikan terhadap minat.<sup>3</sup>

Penelitian berikutnya dari saudari Siti Rodiahdan Inaya Sari Melati, yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *E-wallet* pada Generasi Milenial Kota Semarang.” Menyimpulkan bahwa: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *E-wallet*.<sup>4</sup> Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh saudari Syafitri, yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* Pada Aplikasi Ovo. Menyimpulkan bahwa: terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap minat, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fitur layanan terhadap minat.<sup>5</sup>

Penelitian terdahulu berikutnya yang dilakukan oleh saudari Cynthia Syerin Perdana Putri, Jati Handayani, Dan Tribekti Maryanto Agustinus, yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik Promosi, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan *E-Money* Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang.” Menyimpulkan bahwa: secara simultan atau parsial daya tarik promosi, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh signifikan

<sup>3</sup> Makrufah Hidayah Islamiah dkk., “Pengaruh Kemanfaatan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan E-Money Gopay di Jawa Tengah,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* Vol. 8, No. 2 (Desember 2020).

<sup>4</sup> Siti Rodiah dan Inaya Sari Melati, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang,” *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* Vol. 1, No. 2 (2020).

<sup>5</sup> Syafitri, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, *Fitur* Layanan Terhadap Minat Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* Pada Aplikasi Ovo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Upgris Angkatan 2016-2019),” *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) 4*, 2020: hlm. 124.

terhadap minat penggunaan uang elektronik pada mahasiswa Politeknik Negeri Semarang. Hal tersebut menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan untuk menarik minat pelajar, kemudahan penggunaan dan keamanan menarik pengguna untuk beralih ke *E-money* khususnya di era digital.<sup>6</sup>

Berdasarkan *Phenomena gap* dan *research gap* yang telah dijabarkan peneliti diatas, maka kualitas layanan, promosi dan kemudahan penggunaan pada *BSI Mobile* tidak semudah dengan yang diharapkan karena masih banyak terjadinya kendala. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis seberapa besar minat mahasiswa generasi Z fakultas syariah IKHAC Mojokerto terhadap penggunaan *BSI Mobile*. Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **” Pengaruh kualitas layanan, promosi dan kemudahan penggunaan *BSI Mobile* terhadap minat mahasiswa generasi Z fakultas syariah IKHAC Mojokerto”**

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*?
2. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*?
3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat

---

<sup>6</sup> Cynthia Syerin Perdana Putri, Jati Handayani, dan Tribekti Maryanto Agustinus, “Pengaruh Daya Tarik Promosi, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang,” *Jurnal Keuangan dan Bisnis*) Vol. 9, No. 2

mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*?

4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, promosi, dan kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, promosi dan kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa generasi Z Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim (IKHAC) Mojokerto dengan menggunakan *BSI mobile*.



## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan manfaat bagi Mahasiswa maupun bagi pihak yang terlibat didalamnya, Diantaranya adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memberikan pemahaman tentang teori yang berhubungan dengan minat mahasiswa generasi Z dalam menggunakan pembayaran digital dan sebagai penambah bahan untuk referensi ilmu pengetahuan serta bisa dijadikan bandingan ketika akan meneliti sebuah penelitian yang tidak jauh berbeda.

### 2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap agar supaya hasil yang didapatkan dari penelitian ini dapat berguna terutama kepada perusahaan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap penggunaan pembayaran mobile banking, dan hasil analisis dapat berguna dan bermanfaat untuk kemajuan perusahaan dalam mengembangkan layanan unggulan tersebut.

