

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS MAHASISWA
IAIN PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

Shinta Ramadhanty

NIM 402180240

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Ramadhanty, Shinta, Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Ridho Rokamah, M.S.I

Kata Kunci : *Peran, Teknologi Informasi, Mobile Banking, Kinerja Bisnis*

Layanan inovasi teknologi informasi perbankan digital Mobile banking sebagai layanan digital yang memberikan peran manfaat serta keefektivan untuk pelaku bisnis kini telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Namun dalam penggunaan mobile banking tidak terlepas dari berbagai ketidaktahuan atau ketidakpahaman yang dihadapi oleh pelaku bisnis, salah satunya adalah faktor dan kendala pelaku bisnis dalam menggunakan mobile banking, karena dapat mengakibatkan menurunnya kinerja bisnis dan juga ketrampilan bisnis. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengkaji peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis yang dilakukan oleh mahasiswa di perguruan tinggi institut agama islam negeri ponorogo.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana peran mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis? Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking? Bagaimana kendala penggunaan mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis?. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Selanjutnya analisis data menggunakan metode induktif yang menekankan pada pengamatan dahulu, lalu menarik kesimpulan berdasarkan pengamatan tersebut. Data yang menjadi sumber adalah mahasiswa yang mempunyai bisnis online. Hasil dari penelitian ini adalah peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis online mahasiswa, dengan identifikasi peranteknologi informasi digital banking, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking dan kendala dalam penggunaan mobile banking.

Untuk mengetahui peran mobile banking yaitu dengan dilakukannya wawancara yang dilakukan ketika survey, melakukan pengamatan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dengan cara melakukan pengamatan sekilas. Sedangkan upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah kendala dalam penggunaan mobile banking

dengan melakukan riset mengenai produk dan edukasi mengenai fitur layanan mobile banking.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL SKRIPSI
1	Shinta Ramadhanty	402180240	Perbankan Syariah	Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo

Telah selesai melaksanakan bimbingan dan sebagaimana selanjutnya disetujui
untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 20 Oktober 2022

Mengetahui,
Kajur/Kaprodi



Dr. Amin Wahyudi, M.E.I
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,
Pembimbing

Ridho Rokamah, M.S.I.
NIP. 197412111999032002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap efektivitas
Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo
Nama : Shinta Ramadhanty
NIM : 402180240
Jurusan : Perbankan Syariah

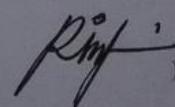
Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :
Dr. Hj. Ely Masykuroh, M.S.I.
NIP. 197202111999032003

Penguji I :
Dr. Aji Damanuri, M.E.I.
NIP. 197506022002121003

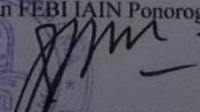
Penguji II :
Ridho Rokamah, M.S.I.
NIP. 197412111999032002

()
()
()

Ponorogo, 2 November 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Ramadhanty
NIM : 402180240
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 22 November 2022

Penulis



Shinta Ramadhanty

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shinta Ramadhanty

Nim : 402180240

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“ PERAN PENGGUNAAN BSI MOBILE BANKING DALAM
MENINGKATKAN KINERJA BISNIS ONLINE MAHASISWA IAIN
PONOROGO”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian yang
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 20 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



METER
TEMPER
5000
AAAXX01421461

Shinta Ramadhanty

NIM 402180240

PONOROGO

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Studi Penelitian Terdahulu	12
G. Metode Penelitian	18
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	18
2. Kehadiran Peneliti.....	19
3. Lokasi/Tempat Penelitian.....	20
4. Data dan Sumber Data	21
5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
6. Teknik Pengolahan Data.....	23
7. Teknik Analisis Data.....	24
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	25
H. Sistematika Pembahasan	26
BAB II. PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP	
EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS	28
A. Deskripsi Teori Peran	28
B. Teknologi Informasi.....	30
C. Mobile Banking	36
D. Efektivitas	38
E. Pengambilan Keputusan	39
F. Kinerja Bisnis	40
G. Kendala Mobile Banking	43

BAB III PAPARAN DATA PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS.....	45
A. Gambaran Data Umum	45
1. Sejarah Singkat Mobile Banking	46
2. Fitur Layanan Mobile Banking	48
B. Gambaran Data Umum	52
1. Kinerja Bisnis	52
C. Gambaran Umum Mahasiswa IAIN Ponorogo.....	56
D. Peran Teknologi Infomasi Perbankan Terhadap Efektiviats kinerja bisnis mahasiswa.....	58
1. Peran Penggunaan Mobile Banking	58
2. Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking.....	62
3. Kendala Penggunaan Mobile Banking.....	64
BAB IV PERAN PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS	67
A. Peran Penggunaan Mobile Banking.....	67
B Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking.....	70
C. Kendala Penggunaan Mobile Banking.....	74
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri society 5.0 mengklaim bahwa teknologi akan hidup berdampingan dengan manusia. Industri digital merupakan sektor industri yang dianggap memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian. Industri perbankan menawarkan layanan yang bertujuan memfasilitasi pembiayaan dengan menemukan produk keuangan yang sesuai dengan aturan, ketentuan dan norma-norma syariah. Kegiatan perekonomian masyarakat selalu tidak terlepas dari lembaga keuangan berupa bank. Kemajuan teknologi digital beserta segala aktivitasnya mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Di era digital, perkembangan sistem digitalisasi perbankan akan memungkinkan pengelola memahami kebutuhan, kegunaan, edukasi, pendidikan, bisnisdan standar konsumen seiring dengan perubahan perilaku konsumen akibat tren digital saat ini.

Peran teknologi memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku bisnis. Salah satu teknologi yang benar-benar menciptakan revolusi di masyarakat saat ini adalah teknologi informasi. Kedatangan dan adopsi internet pada industry ini telah menghilangkan kendala jarak dan waktu. Teknologi digital telah memberikan dampak yang besar dalam menunjang aktivitas manusia. Selama pada masa Covid-

19, Indonesia memberlakukan pembatasan jarak fisik, yang akhirnya berdampak dan membatasi operasional perbankan. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan peran layanan digital. Layanan digital ini lebih cepat, lebih efisien, dan mudah digunakan. Hasilnya, sektor perbankan kini mendapat manfaat dari inovasi dan pembaruan fitur pada layanan *mobile banking*. Era digital membutuhkan orang-orang yang dapat memanfaatkan teknologi digital untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan dipercaya oleh nasabah.

Pengaruh efektivitas perbankan digital memudahkan dan meningkatkan penggunaan pada masyarakat yang aktivitasnya menggunakan transaksi perbankan seperti pelaku bisnis. Dengan persaingan yang ketat di industri perbankan dan juga industry perdagangan, para pelaku bisnis perlu memaksimalkan kinerja bisnisnya agar dapat bersaing di era digital.¹ Pengaruh layanan digital banking dan transaksi keuangan dinilai efektif bisa digunakan kapan saja dan dimana saja. Semakin banyak orang yang terbiasa menggunakan perbankan digital, maka semakin termotivasi mereka untuk terus menggunakan dan meningkatkan teknologi ini.²

Layanan perbankan digital terkini, seperti *mobile banking*, digunakan sejalan dengan tren perkembangan bisnis, dengan media sosial yang mendorong transaksi *online* sebagai metode pembayarannya. Kemajuan teknologi yang pesat telah melahirkan berbagai inovasi

¹ OJK, (Otoritas Jasa Keuangan), “*Bijak Ber Electronic Banking*”, 2015,13.

² Ika Maret Tiana, “Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas, dan Positive Word Of Mouth (WOM)”, *Jurnal Of Applied Business and Economics Vol.5 No.4 (2019)*,351-364

teknologi. *Mobile banking* dapat didefinisikan sebagai layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan ponsel mereka.³

Dalam POJK No. 12/POJK.3/2018 Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, mengolah, menganalisis, dan menyebarkan informasi. Layanan perbankan elektronik digunakan untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Perbankan digital dikembangkan dengan mengoptimalkan penggunaan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah.⁴

Peran teknologi *mobile banking* dengan layanan jasa tranfer uang yang menyebabkan revolusi dalam bisnis. Kemajuan digitalisasi akan memungkinkan pelaku bisnis dan pengguna layanan perbankan di industri jasa perbankan untuk mengetahui kebutuhan dari produk dan layanan perbankan yang terus berkembang. Peran teknologi dan informasi dalam dunia perbankan adalah diterapkannya transaksi perbankan yang menghubungkan *mobile banking* dengan berbagai *platform* bisnis online di

³ Nindya Mustika dan Rosana Eri Puspita, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Mediasi Kepercayaan” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol 7, No 2 (2020),14.

⁴<https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/PeraturanUtuh/19c62715-32f6-4eec-9e68-91a252d8df10> diakses pada tanggal 18 Juli 2022,3.

marketplace.

Mobile banking memiliki peran penting dalam mengubah perilaku konsumen yang menggunakan layanannya. Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung, *mobile banking* harus memiliki dampak yang jauh lebih baik dalam menciptakan produk dan jasa pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya guna meningkatkan efisiensi sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (*value adding activity*).⁵

Perkembangan bisnis *online* dan meningkatnya penggunaan *smartphone* turut mendorong pertumbuhan transaksi.⁶ *Mobile banking* memiliki manfaat dan investasi yang signifikan, tetapi masih kurang dimanfaatkan. *Mobile Banking* memiliki keunggulan kompetitif yang unik dibandingkan bank tradisional dalam hal pelayanan transaksi bank.⁷ Manfaat utama dari manfaat digital adalah: Efisiensi bisnis, Penghematan biaya, Akurasi yang meningkat, Peningkatan daya, keamanan yang ditingkatkan.

Bagi pengusaha, bank adalah cara untuk perputaran transaksi keuangan. Bank tidak terlepas dari kemampuannya dalam menyediakan sumber daya yang handal yang dilengkapi dengan sistem teknologi informasi modern.⁸ Saat ini, ekspektasi pelaku bisnis terhadap layanan perbankan adalah kecepatan dan ketepatan, sehingga bank terus berlomba-

⁵ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2011),109.

⁶ OJK, (Otoritas Jasa Keuangan), "*Bijak Ber Electronic Banking*", 2015,13

⁷ Ibid,75.

⁸ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi, 2011),3.

lomba untuk berinovasi dalam penyediaan produk layanan yang lebih baik.⁹ Adanya persaingan antar bank, perbankan meningkatkan pelayanan melalui investasi teknologi digital informasi. Perkembangan teknologi ini telah membawa perubahan yang signifikan di sektor perbankan digital, peningkatan operasional bisnis dan peningkatan kualitas layanan perbankan bagi nasabah menjadi target layanan perbankan digital.

Menurut data yang diungkapkan, pengguna e-banking di Indonesia menunjukkan peningkatan yang cukup pesat dan meyakinkan. Peningkatan pengguna perbankan digital diproyeksikan tumbuh lebih lanjut dikarenakan mengingat banyaknya pengguna *smartphone* dan juga perbankan *digital*. Jumlah pengguna yang semakin meningkat disebabkan oleh perubahan perilaku masyarakat yang beralih ke *e-channel*, ATM maupun *internet banking*. Secara keseluruhan nasabah sudah mulai mengenal *digital savvy*.

Berbagai fasilitas pembayaran disediakan oleh *mobile banking* sehingga *mobile banking* tidak hanya sebagai sahabat finansial yang membantu pengelolaan keuangan, namun juga sahabat social yang memudahkan untuk berbagi kepada sesama, dan sahabat spiritual yang mengajak nasabah meningkatkan spiritual. Strategi digitalisasi mendorong kinerja perusahaan. Dilihat dari perkembangan perbankan *digital* semakin meningkat selama beberapa tahun terakhir. *Mobile banking*, yang diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Melalui fitur-fitur inovatif yang akan terus dikembangkan seperti *biometric*,

⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Pranamedia Group, 2010),6.

transaksi yang lengkap, pelunasan haji dan pembayaran umroh, gadai dan pembiayaan emas serta QRIS.

Layanan Mobile Banking memberikan personalisasi kepada setiap pengguna berupa Cek saldo rekening, Cek mutasi rekening, Transfer antar sesama bank dan Bank lain, Bayar zakat, infaq, dan wakaf, Donasi, Pembayaran tagihan, Pembelian, Buka rekening, Top up E-Wallet, Portofolio, QR pay, Direct Call, Sanggah transaksi, Pengajuan pembiayaan Mitraguna Online, Tarik tunai tanpa kartu (*Cardless*).¹⁰

Dalam penelitian ini teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori peran, teknologi informasi digital, mobile banking, efektivitas, kendala, pengambilan keputusan dan juga kinerja bisnis online yang dikemukakan Menurut Wewege Perbankan digital sebagai platform inovatif berbasis teknologi untuk pertukaran informasi serta efektivitas kinerja transaksi dan layanan antara bank dan konsumen. Berkembangnya teknologi dan informasi memungkinkan mahasiswa yang mempunyai hasrat untuk berbisnis merealisasikan minatnya melalui bisnis online.

Dedik Kurniawan mengemukakan bisnis online merupakan sebuah kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan segala kegiatan yang dapat dilakukan secara online. Jadi dapat disimpulkan bahwa bisnis online adalah kegiatan yang memanfaatkan penggunaan internet sebagai media untuk menjalankan bisnisnya. Aktifitas bisnis

¹⁰ BSI Mobile Banking

meliputi kegiatan transaksi yang dilakukan oleh bank digital sebagai media pembayaran. Semakin ketatnya persaingan bisnis dan ekonomi membuat pelaku bisnis berlomba-lomba melakukan upaya terbaik agar tercapainya tujuan dalam berbisnis. Salah satu tujuannya untuk menghasilkan kinerja yang baik. Keberhasilan pemasaran dan pengelolaan manajemen keuangan mampu mencerminkan kinerja. Mobile banking sebagai indikator yang mencerminkan efektivitas operasional sehingga memotivasi pelaku bisnis untuk merencanakan strategi-strategi penjualan ke *e-commerce* atau platform-platform lain. Sebagian mahasiswa iain ponorogo telah mempunyai bisnis sendiri seperti reseller, dropshipper ataupun produksi sendiri. Oleh karena itu objek penelitian ini adalah mahasiswa iain ponorogo yang mempunyai bisnis online. Alasan peneliti memilih mahasiswa IAIN Ponorogo, karena mahasiswa sebagai *agent of change* di era digital. Berkembangnya teknologi memungkinkan mahasiswa yang mempunyai hastrat berbisnis merealisasikan niatnya lewat bisnis online. Dan sebagai penunjang adalah adanya mata kuliah bagaimana cara memulai bisnis ataupun adanya unit kegiatan mahasiswa yang ada di iain ponorogo yang pastinya telah membuka peluang dan memotivasi bagi mahasiswa yang mempunyai bisnis. Penelitian ini mengambil objek mahasiswa iain ponorogo karena permasalahan yang dibahas termasuk dalam salah satu bidang studi ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan juga belum ada penelitian terdahulu yang meneliti tentang bisnis online. Maka dalam penelitian ini akan diketahui kinerja bisnis oleh mahasiswa dan

peran *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja bisnis online. Di penelitian ini, peneliti akan membahas tentang peran penggunaan mobile banking dalam meningkatkan kinerja bisnis. Dari permasalahan diatas, peneliti ingin tau bisnis mahasiswa yang menggunakan mobile banking. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul yaitu **“PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS MAHASISWA IAIN PONOROGO”**

B. Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1. Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system.¹¹

Peran teknologi informasi digital perbankan salah satunya adalah *mobile banking*. Perkembangan teknologi informasi membuat para pelaku bisnis mengubah startegi bisnis dengan menempatkanteknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa.

2. Mobile banking

Mobile banking adalah bentuk inovasi dari layanan perbankan sebagai aplikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan

¹¹ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Bandung: Difa Publisher),605.

produktivitas. *Mobile banking* bisa diakses selama 24 jam melalui *handphone* dengan berbagai layanan dan produk yang ada didalamnya.¹²

3. Efektivitas

Robbins mendefinisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai sasaran ataupun tujuan.

4. Kinerja Bisnis

Menurut Fairoz, kinerja bisnis adalah sebagai hasil dari tujuan individu atau organisasi yang dicapai melalui efektivitas strategi dan teknik.¹³ Kinerja bisnis yang akan diteliti adalah bisnis yang dimiliki mahasiswa/i IAIN Ponorogo.

5. Bisnis online

Istilah bisnis adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasai yang memiliki usaha. Sedangkan online adalah jaringan yang terhubung di internet. Bisnis online memiliki definisi sebuah usaha yang dilakukan untuk memamerkan, menjual secara online dengan terhubung ke jaringan internet. Bisnis online adalah salah satu proses menjual barang dagang kepada konsumen.

¹² Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Seminar Nasional dan Call Paper UMS, Juni 2014, 674.

¹³ Indra Muis, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis dan Dimensi Kinerja Bisnis", *Jurnal Insan Akuntansi* Vol. 3 No.6 September 2012,288-305.

Penelitian ini yang dimaksud dengan bisnis online adalah melakukan kegiatan usaha bisnis yang dilakukan oleh mahasiswa dengan menggunakan jaringan internet dan juga menggunakan mobile banking sebagai alat transaksi pembayaran. Mahasiswa sebagai pelaku bisnis untuk menambah memenuhi kebutuhan sehari-hari dan juga sebagai aktivitas tren saat ini.

6. Mahasiswa/i

Mahasiswa adalah peserta didik aktif yang terdaftar dan belajar pada suatu perguruan tinggi.

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian penting untuk dilakukan oleh peneliti, sebab dengan adanya perumusan masalah peneliti dapat difokuskan pada suatu permasalahan pokok untuk mendapatkan gambaran yang terarah serta agar dapat mempermudah dalam membahas suatu permasalahan sehingga sasaran dan tujuan yang diharapkan akan dapat dicapai. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka di dapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis ?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking ?
3. Bagaimana kendala mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran penggunaan mobile banking dalam meningkatkan efektivitas kinerja bisnis mahasiswa
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa
3. Untuk mengetahui kendala mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa
4. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas penggunaan *mobile banking* dalam kinerja bisnis mahasiswa
5. Untuk mengetahui bisnis apa saja yang dijalankan oleh mahasiswa

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain manfaat Penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Bagi Peneliti

Tujuan peneltian ini menambah wawasan teori maupun praktik. Dengan adanya penelitian ini sebagai tambahan ilmu yang bermanfaat dalam bidang perbankan syariah serta memperdalam pengetahuan ilmu penulis.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan diharapkan bisa

menambah literatur sebagai referensi. Dan penulis berharap penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu di bidang perbankan syariah, dan sebagai perbandingan dengan penelitian yang sama dengan tempat yang berbeda serta menjadi salah satu referensi bagi kepentingan akademis.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan sumber referensi dan saran bagi mahasiswa dalam menunjang penelitian selanjutnya yang akan bermanfaat sebagai perbandingan penelitian.

F. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berjudul “Peran Penggunaan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo”. Penelitian ini tentunya tidak lepas dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan referensi serta acuan dalam penyusunannya. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Pertama, Bernarda Marcela, dalam skripsinya yang berjudul “Kinerja Bisnis Online Mahasiswa Akutansi dan Non Akutansi”. Hasil dari penelitian ini adalah perbandingan kinerja bisnis online mahasiswa akuntansi dan mahasiswa non akuntansi dari perspektif omzet, volume penjualan, jumlah pelanggan dan keluhan konsumen selama tiga bulan terakhir.¹⁴ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti.

¹⁴ Bernarda Marcela, “Kinerja Bisnis Online Mahasiswa Akutansi dan Non Akutansi,” *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2018)

Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa. Hasilnya, banyak dari mahasiswa iian ponorogo yang sudah mempunyai bisnis sendiri seperti reseller, dropshipper maupun produksi sendiri.

Kedua, Aisyah Mutiarasari, dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Bisnis Online Syariah Melalui E-Commerce dalam Meningkatkan Penjualan di Yukhijab Pasuruan”. Hasil dari penelitian ini adalah melalui e-commerce penjualan semakin meningkat.¹⁵ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis. Hasilnya, penggunaan mobile banking meningkatkan efektivitas ke berbagai penjualan seperti e-commerce ataupun platform-platform yang tersedia.

Ketiga, Syiva Noer Faturrozhah, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking” Hasil dari penelitian ini tindakan, perhatian, ketertarikan, dan keinginan adalah hanya banyak diminati dari kalangan masyarakat ataupun mahasiswa saja. Sedangkan untuk kalangan masyarakat yang sudah berumur lebih memilih transaksi langsung di bank.¹⁶ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa

¹⁵ Aisyah Mutiarasari, “Implementasi Bisnis Online Syariah Melalui E-Commerce dalam Meningkatkan Penjualan di Yukhijab Pasuruan”, *Skripsi* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019)

¹⁶ Syiva Noer Faturrozhah, “Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan, ” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021)

yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa. Hasil dari penelitian yang telah saya lakukan, *mobile banking* meningkatkan efektivitas terhadap kinerja bisnis mahasiswa iain ponorogo.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Eka Sulfian, dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Baru”. Diperoleh hasil dari penelitian ini adalah penggunaan sistem mobile banking bagi nasabah sangat memuaskan serta dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah sudah berkualitas dan sudah mencapai pada tingkat harapan nasabah yang maksimal dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁷ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa. Hasilnya mobile banking memberikan peran yang dinilai dapat menggantikan peran manusia dalam hal bertransaksi.

Kelima, Ayu Safitri, dalam skripsinya yang berjudul “Peranan Mahasiswa dalam Mendukung Perkembangan Perbankan Syariah di Era 4.0 (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung)”, hasil dari penelitian ini adalah perbankan syariah

¹⁷ Eka Sulviana, “Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru” *Skripsi* (Parepare: IAIN Parepare, 2020)

memiliki peluang yang besar dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni sehingga dengan mudah mengaplikasikan teknologi, peluang dalam penggunaan teknologi canggih yang dengan mudah bisa didapatkan oleh lembaga perbankan Syariah, dan produk-produk perbankan Syariah yang banyak diminati nasabah akan dengan mudah terakses melalui internet. Adapun dampak positif masuknya era industry 4.0.¹⁸ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa. Hasilnya, bisnis yang dijalankan oleh mahasiswa mendukung perkembangan inovasi perbankan digital.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Vadly Azhar Lubis, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat”. Hasil pada penelitian ini adalah perbandingan minat nasabah dalam menggunakan bsi mobile banking dengan jumlah seluruh nasabah bsi kcp rantauprapat.¹⁹ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap

¹⁸ Ayu Safitri, “Peranan Mahasiswa dalam Mendukung Perkembangan Perbankan Syariah di Era 4.0 (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung), *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021)

¹⁹ Muhammad Vadly Azhar Lubis, *Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Banking dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat*, SKRIPSI, (Sumatra Utara: Univ. Sumatra Utara, 2021)

efektivitas kinerja bisnis mahasiswa. Hasilnya, minat mahasiswa dalam berbisnis dalam kemajuan teknologi menggunakan digital banking sangat berperan.

Ketujuh, Mayasari, “Pengaruh Internet Banking dan MobileBanking Terhadap Kinerja Keuangan Bank”. Hasil dari penelitian ini adalah transaksi internet banking dan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap nilai roa bank. Internet banking berpengaruh terhadap penurunan roa sedangkan transaksi mobile banking berpengaruh terhadap peningkatan nilai bank.²⁰ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Joshua Caturputra Thio dan Meina Wulansari Yusniar, “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia”. Hasil penelitian ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi mobile banking tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan perbankan, sedangkan variabel kontrol berupa size dan npl berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan. Dengan demikian pengelolaan kualitas kredit yang baik dari suatu bank akan sangat

²⁰ Mayasari,dkk, *Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap KinerjaKeuangan Bank*, Jurnal (Universitas Pendidikan Indonesia, 2021)

berpengaruh dalam meningkatkan profitabilitas bank.²¹ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

Kesembilan, Dwitiya Pratiwi Wulandari, dalam skripsinya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam”. Hasil dari penelitian ini adalah Minat menggunakan layanan mobile banking terhadap para nasabah. Mobile banking mempermudah transaksi nasabah. Dan juga Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan Mobile Banking.²² Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

Kesepuluh, Nia Kurnia, dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Sistem Layanan *Mobile Banking* dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang“. Hasil dalam penelitian ini adalah untuk menarik minat nasabah, Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang ini menerapkan sistem pemasaran dengan cara

²¹ Joshua Catur Putra dan Meina Wulansari Yusniar, *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia*, JURNAL (Banjarmasin: Univ. Lambung Mangkurat, 2021)

²² Dwitiya Pratiwi Wulandari, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*, SKRIPSI, (Sumatra Utara: UIN Sumatra Utara, 2018)

menawarkan langsung kepada nasabah yang datang melakukan pembukaan rekening.²³ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

Kesebelas, Ayu Safitri, dalam skripsinya yang berjudul “Peranan Mahasiswa dalam Mendukung Perkembangan Perbankan Syariah di Era 4.0 (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung)”, hasil dari penelitian ini adalah perbankan syariah memiliki peluang yang besar dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni sehingga dengan mudah mengaplikasikan teknologi, peluang dalam penggunaan teknologi canggih yang dengan mudah bisa didapatkan oleh lembaga perbankan Syariah, dan produk-produk perbankan Syariah yang banyak diminati nasabah akan dengan mudah terakses melalui internet. Adapun dampak positif masuknya era industry 4.0.²⁴ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

Keduabelas, Rudy Hartono, dalam skripsinya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah

²³ Nia Kurnia (2020), Analisis Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang, SKRIPSI (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020)

²⁴ Ayu Safitri, Peranan Mahasiswa dalam Mendukung Perkembangan Perbankan Syariah di Era 4.0 (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung), SKRIPSI (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021)

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri”. Hasil dari penelitian ini adalah perbandingan faktor faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa perbankan untuk menggunakan layanan mobile banking dan kurang minatnya penggunaan mobile banking.²⁵ Penelitian terdahulu ini berbeda dengan apa yang saya teliti. Dalam hal ini saya akan meneliti bagaimana peran teknologi informasi perbankan terhadap efektivitas kinerja bisnis mahasiswa.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk menganalisis terkait peran penggunaan mobile banking dalam meningkatkan efektivitas kinerja bisnis mahasiswa dengan prosedur analisis. Singkatnya penelitian ini menyajikan data dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.²⁶

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini mengarah langsung kepada tempat yang menjadi bagian dari penelitian yaitu mahasiswa

²⁵ Rudi Hartono, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri, SKRIPSI, (Jambi: UIN Sulthan Thaha Saifuddin, 2021)

²⁶ Djunaidi Ghony, Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2012),25.

iain ponorogo. Sehingga penelitian ini difokuskan untuk memahami dan menelusuri bahan-bahan yang ada di lapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat.²⁷ Dengan mengkaji tentang peran penggunaan mobile banking dalam meningkatkan efektivitas kinerja bisnis, dimana mahasiswa iain ponorogo sebagai instrumen kunci untuk mendapatkan data yang mempunyai bisnis online dan menggunakan *mobile banking* untuk transaksinya.

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran seorang peneliti bertindak berperan sebagai sarana maupun pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena tidak hanya diperlukan untuk mengkonfirmasi tapi juga untuk mengumpulkan data. salah satu ciri penelitian kualitatif adalah pengumpulan datanya dilakukan oleh peneliti.²⁸

Dalam hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Lexy. J Moleong. Peneliti sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya²⁹. Peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Yang dimaksud instrumen adalah alat untuk

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2015), 207.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Dalam Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),1.

²⁹ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000),168.

mendapatkan data sebanyak-banyaknya. Selain manusia, instrumen (alat pengumpul data) dapat pula digunakan seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, kamera dan lain sebagainya. Akan tetapi instrumen tersebut hanya sebagai pendukung tugas peneliti. Oleh karena itu kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangat diperlukan. Keberadaan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini diketahui oleh informan atau subjek, karena sebelumnya peneliti mengajukan surat izin terlebih dahulu kepada lembaga yang bersangkutan.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus I Jalan Pramuka No. 156, Ronowijayan, Siman, Tonatan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Dan kampus II IAIN Ponorogo Jl. Puspita Jaya, Krajan, Pintu, Kec. Jenangan. Alasan penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui mahasiswa yang memiliki bisnis online dan transaksinya menggunakan mobile banking.

4. Data dan Sumber Data

Data bertindak sebagai informasi yang dapat diperhitungkan dan didefinisikan sebagai atribut yang terkait dengan objek tertentu yang diambil melalui metode atau perangkat pengumpulan data.³⁰

- a. Data yang dibutuhkan penulis untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

³⁰ Haris Herdiansyah, Wawancara, Observasi, dan Focus Groups (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 11-12.

- 1) Teknologi informasi digital mobile banking dalam meningkatkan kinerja bisnis online mahasiswa iain ponorogo.
- 2) Mahasiswa yang mempunyai bisnis online.

b. Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa iain ponorogo melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data lain yang digunakan peneliti dalam penulisan adalah sumber pustaka yang berupa buku-buku, jurnal, laporan atau informasi lain yang memiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat oleh penulis.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data disertai teknik wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³¹ Fokus yang diambil dari wawancara ini yaitu mengumpulkan datayang

³¹ Lexy J. Moleolong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012),186.

berkaitan dengan peran penggunaan *mobile banking* dan juga kinerja bisnis online mahasiswa.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung oleh peneliti untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya. Peneliti akan melakukan pengamatan terhadap mahasiswa IAIN Ponorogo. Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.³² Metode ini peneliti gunakan sebagai metode penunjang untuk membuktikan kebenaran data yang diperoleh dari wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh suatu data untuk melengkapi penelitian.³³ Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering di lengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 226.

³³ Ibid.,476.

6. Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data untuk merangkum, memilih hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan juga membantu peneliti untuk melakukan pengumpulan data.³⁴ Proses pada penelitian ini memilah hal yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yakni peran peran teknologi informasi, penggunaan mobile banking dan kinerja bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo.

b. Display Data

Data yang sudah direduksi makalangkah selanjutnya adalah memaparkan data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.³⁵

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Verification atau penarikan kesimpulan, dimana setelah data semuanya di peroleh kemudian mencari, menguji, mengecek kembali untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah.³⁶

³⁴ Ibid., 247.

³⁵ Sustiyo Wandu, Tri Nurharsono, dan Agus Raharjo, "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di Sma Karangturi Kota Semarang, *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*", Vol 2, Nomor 8, (2013), 528.

³⁶ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003),69-70.

Sedangkan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.³⁷

7. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode induktif. Analisis data induktif adalah analisis atas data spesifik dari lapangan menjadi unit-unit dilanjutkan dengan kategorisasi.³⁸ Proses analisis data dimulai dengan menelaah data yang tersedia yakni wawancara. Setelah dipelajari, maka selanjutnya mengolah data yang diperlukan kemudian dikategorikan hingga disusun secara sistematis. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif yang mengungkapkan fenomena khusus berkaitan dengan peran penggunaan mobile banking dalam meningkatkan efektivitas kinerja bisnis online mahasiswa kemudian dianalisis menggunakan teori dan ditarik kesimpulan yang bersifat umum atau general.

8. Teknik pengecekan keabsahan data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk mengetahui tingkat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik

³⁷ Sustiyo Wandu, Tri Nurharsono, dan Agus Raharjo, "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di Sma Karangturi Kota Semarang, *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*", Vol 2, Nomor 8, (2013), 528.

³⁸ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo:STAIN Po Press,2010),153.

triangulasi dalam pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh akan menjadi data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan.³⁹

Keabsahan pada penelitian ini melalui pendekatan kepada mahasiswa untuk menganalisa sehingga didapatkan informasi yang akurat. Pendekatan dalam keabsahan penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara dan dokumentasi langsung terhadap mahasiswa IAIN Ponorogo. Setiap pertanyaan dari wawancara atau keabsahan data yang di observasi akan dianalisis secara individual untuk memastikan validitas data dalam proses analisis. Pengolahan data dijelaskan dalam bentuk bahasa verbal, yang kemudian ditarik kesimpulan. Oleh karena itu, analisis ini memperjelas peran penggunaan mobile banking dan kinerja bisnis. Teknik triangulasi dibedakan menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Menurut sugiyono triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui berbagai sumber.⁴⁰ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Maka, sumber pengumpulan data sebagai tolak ukur keabsahan data yang akan diolah menggunakan teknik triangulasi.

H. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan maupun penulisan adalah

³⁹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 132.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 369-370.

untuk mempermudah pemahaman dan pembahasan penelitian dan memberikan gambaran secara umum mengenai isi dari penelitian ini, penelitian ini akan disajikan dalam bentuk yang sistematis. Adapun sistematika pembahasan pada penelitian kualitatif ini sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi pemaparan latar belakang masalah yang mendeskripsikan rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
2. Bab II Landasan Teori atau kajian teori adalah berupa referensi yang dijadikan sebagai landasan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya adalah peran, teknologi informasi digital, mobile banking, kinerja bisnis online, dan studi penelitian terdahulu.
3. Bab III Gambaran Umum IAIN Ponorogo, BSI dan Mahasiswa IAIN Ponorogo, dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum dan sejarah berdirinya IAIN Ponorogo, visi dan misi, gambaran mahasiswa IAIN Ponorogo, dan juga peran penggunaan *mobile banking* terhadap efektivitas kinerja bisnis.
4. Bab IV Analisis data dengan teori bagaimana peran penggunaan *mobile banking*, dan kinerja bisnis, dalam bab ini berisi tentang hasil analisis dari data yang telah didapatkan berkaitan dengan peran penggunaan mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis online mahasiswa IAIN Ponorogo.

5. Bab V Penutup, pada bab ini akan ditarik kesimpulan dari semua teori yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, yang meliputi dua ide pokok , yaitu kesimpulan dan saran.



BAB II

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS

A. Peran

1. Definisi Peran

Peranan sebagai fungsi yang memegang penting dalam pembangunan.¹ Tidak berdiri sendiri, melainkan selalu ada kaitannya dengan adanya orang-orang lain yang saling berhubungan. Menurut Soerjono Soekanto, peran adalah aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang telah melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran.² Menurut Kozie Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system.³ Perbedaan kepentingan ilmupengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena bergantung satu dengan yang lain. Peran dan status tidak bisa dipisahkan. Tidak ada peran tanpa kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran.

Peran dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi,

¹ *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 1173.

² Menurut Kozie Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system.

³ Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmupengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena bergantung satu dengan yang lain. Peran dan status tidak bisa dipisahkan. Tidak ada peran tanpa kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran.

organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran. Menurut Parwoto dalam Soehendy, mengemukakan bahwa peran mempunyai ciri-ciri:

- a. Keterlibatan dalam keputusan, mengambil dan menjalankan keputusan.
- b. Bentuk kontribusi, seperti gagasan, tenaga, materi dan lain-lain.
- c. Organisasi kerja, bersama setara (berbagi peran).
- d. Penetapan tujuan, ditetapkan kelompok bersama pihak lain.
- e. Peran masyarakat, sebagai subyek.

2. Jenis-jenis Peran

Peran dibagi menjadi tiga jenis Menurut Soerjono Soekanto, adapun jenis-jenis peran sebagai berikut :³

- a. Peran Aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.
- b. Peran Partisipatif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.
- c. Peran Pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai symbol dalam kondisi tertentu didalam kehidupan masyarakat.

3. Aspek-aspek Peran

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori perandalam empat golongan, yaitu:⁴

³ Ibid.,

⁴ Hamidah, *Peran Mahasiswa Dalam Memperkenalkan Produk Bank Syariah di Kota Palangkaraya*, Skripsi, (IAIN Palangkaraya, 2019), 35.

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.
- c. Kedudukan orang-orang dalam perilaku.
- d. Kaitan antara orang dan perilaku

Mobile banking merupakan kebutuhan bagi pengguna, orang-orang yang menciptakan produk ini sangat berperan dalam perilaku kebutuhan masyarakat. Kedudukan *mobile banking* berkaitan dengan perilaku dan juga kinerja bisnis mahasiswa, karena dengan adanya *mobile banking* sebagai inovasi dari perbankan ini mempermudah dan sangat membantu penggunaannya.

B. Teknologi Informasi

1. Definisi Teknologi Informasi

Dengan adanya dukungan teknologi, layanan keuangan akan berkembang dan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Teknologi berasal dari bahasa Yunani, *technologia*, *techne* yang berarti keahlian dan *logia* yang berarti pengetahuan. Teknologi mengacu pada objek benda yang di gunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas atau perangkat keras. Kata teknologi secara harfiah berasal dari bahasa Latin *texere* yang berarti menyusun atau membangun. Dengan berkembangnya keterampilan seseorang akan menunjukkan suatu pola, langkah, dan metode yang pasti, dan keterampilan.⁵

⁵ Wandistra, Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1689– 99.

Menurut Martin teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan atau menyebar luaskan informasi.⁶ Teknologi didefinisikan sebagai metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis ilmu pengetahuan terapan atau keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.⁷ Menurut Iskandar Alisyahbana teknologi adalah cara yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhannya dengan bantuan alat dan akal untuk menghemat tenaga.⁸

Berdasarkan definisi di atas, Secara umum dapat diartikan bahwa teknologi adalah keseluruhan metode dan proses yang menggunakan atau menghasilkan suatu produk yang memiliki kegunaan dan manfaat dalam setiap bidang kegiatan manusia.

2. Peran Teknologi Informasi

Peranan teknologi mempengaruhi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya perkembangan *handphone* yang banyak pengguna dan sangat banyak sekali manfaatnya, pengaruhnya serta kegunaannya. Seperti *mobile banking* yang bisa diunduh melalui *smartphone*. Bisa transfer antar bank menggunakan *mobile banking*, membeli barang lewat *e-commerce*, serta

⁶ Abdul Kodir dan Terra Ch Triwahyuni, *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013),2.

⁷ <https://kbbi.web.id/teknologi> “Kamus Besar Bahasa Indonesia” (diakses pada tanggal 13 juli 2022, jam 11.00).

⁸ Erlisa Dwi Ananda, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *Jurnal Unair*, 2 No 1(2013),77.

aktivitas lainnya yang lebih memudahkan pengguna. Pada dasarnya teknologi informasi berperan penting dalam kebutuhan-kebutuhan manusia dalam mempermudah dan memaksimalkan kualitas hidup manusia.⁹

Berikut peran teknologi informasi:¹⁰

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja
- b. Menghasilkan keunggulan strategis
- c. Menawarkan keunggulan kompetitif

2. Teknologi Informasi dalam perbankan

Sistem aplikasi dalam perbankan semakin canggih mengingat dimana teknologi perbankan semakin berkembang guna memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Pada dasarnya manusia ingin semuanya serba canggih, instan dan praktis. Maka pihak bankpun tidak ingin ketinggalan zaman akan adanya terobosan-terobosan baru dalam teknologi. Teknologi dalam perbankan adalah suatu sistem pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan secara elektronik. Teknologi ini diterapkan dan direalisasikan dalam transaksi perbankan lewat aplikasi *mobile banking*. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan dengan sektor lainnya. Bank Indonesia sendiri paling banyak menggunakan teknologi sistem informasi untuk semua aplikasi teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan.¹¹

⁹ Muhammad Sobri, *Pengantar Teknologi Informasi Konsep dan Teori* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), 10.

¹⁰ Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: Kencana, 2015), 12-14.

¹¹ Syamsul Rizal dan Muhammad Wali, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*,

Peran teknologi informasi bagi dunia perbankan sangat penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan diperbankan menggunakan basis data dari teknologi informasi, metode dalam teknologi informasi ada metode input, metode output dan salah satunya adalah alat mesin yang digunakan oleh teller di bank.

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan & taktik dunia bisnis yang selanjutnya lebih mendorong dan memajukan penemuan inovasi & persaingan pada bidang layanan terutama jasa pembayaran melalui bank. Inovasi jasa pelayanan perbankan yang berbasis teknologi terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah bank. Transaksi Perbankan berbasis elektronik, termasuk internet menggunakan *handphone* dengan layanan *mobile banking* adalah bentuk perkembangan penyedia jasa layanan bank yang menaruh peluang bisnis baru bagi bank yang mengakibatkan dalam perubahan taktik bisnis perbankan, dari yang berbasis (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yg lebih efisien & praktis bagi bank.

4. Peran Teknologi Informasi Dalam Bisnis

Secara langsung maupun tidak langsung, peran teknologi ini sangat penting untuk kelangsungan bisnis. teknologi dalam bisnis merupakan kebutuhan yang terus berkembang dan tidak dapat dipisahkan. Bisnis harus memahami bagaimana teknologi mempengaruhi dan bagaimana menerapkan terobosan

(Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), Cet ke-1, 25.

untuk memanfaatkan teknologi. Peran/manfaat tersebut diantaranya:¹²

a. Mempermudah komunikasi

Jaringan bisnis memerlukan komunikasi yang luas agar pelanggan bisa dengan mudah menjangkau bisnis. Sebagai contohnya mobile banking yang dikeluarkan oleh bank sebagai system transaksi pembayaran di berbagai *e-commerce*.

b. Manajemen Data

Di era society 5.0 yang dimana semua serba teknologi untuk memanajemen data melalui input perangkat penyimpanan. Di dalam *mobile banking* semua data transaksi sudah terekam dan ada bukti *in/out* transaksi keuangan, jadi apabila ingin mencari data/riwayat sangat mudah.

c. System Informasi Manajemen

Informasi manajemen dan teknologi informasi sangat berkaitan dengan bisnis. Yang dimana hal ini berperan untuk melacak penjualan, biaya dan tingkat produktivitas usaha. Melalui system ini pebisnis bisa mengawasi laju pertumbuhan kinerja usahanya sehingga dapat merancang strategi menajmennya.

d. Meningkatkan Kolaborasi Bisnis Dengan Berbagai Pihak Teknologi digital mampu meningkatkan hubungan bisnis dari berbagai pihak dengan efektif dan efisien.

e. Aktivitas Bisnis selama 24 jam

Di dunia bisnis tidak ada batasan ruang dan waktu untuk menjual

¹² M. Suyanto, Teknologi dan Informasi Untuk Bisnis, (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2005), 8.

produk-produknya. Dimana hal ini berkaitan dengan kompetisi dalam dunia e-commerce dan perbankan. Semakin mudah pelayanan yang diberikan maka akan mudah dikenal masyarakat secara luas.

f. Mengurangi Biaya Operasional

Dengan adanya teknologi informasi maka dapat membantu mendapatkan keuntungan yang maksimal.

g. Menciptakan dan Mengembangkan Produk dan Jasa

Adanya perkembangan teknologi informasi dan juga e-commerce yang dimana informasi produk apa saja bisa tersebar dengan cepat sehingga konsumen dan juga pelaku bisnis dapat menjual atau bahkan menciptakan produk yang sedang tren. Contohnya ketika pelaku bisnis mengeluarkan produk baru di e-commerce maka pengguna e-commerce dan juga mobile banking akan terkena dampaknya dengan system pembayarannya.

C. Mobile Banking

1. Definisi Mobile Banking

Berdasarkan peraturan OJK No 12/POJK.03/2018 terkait dengan penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, dijelaskan bahwa layanan perbankan di gital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri

sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan.¹³

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator.¹⁴ Alalwan mengatakan bahwa *mobile banking* merupakan salah satu inovasi yang disediakan oleh bank untuk memudahkan pengguna melakukan transaksi seperti melihatsaldo, transfer antar rekening dengan menggunakan *smartphone*.¹⁵

Menurut Kurniawati bahwa *mobile banking* sebagai layanan inovatif fasilitas bank yang berbasis internet terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* pada *smartphone* atau tablet. Penggunaan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang dan waktu.¹⁶ Mobile banking merupakan salah satu dari layanan bank yang banyak diminati oleh nasabah karena layanan ini nasabah mampu melakukan transaksi apa saja yang disediakan oleh fitur layanan *mobile banking*.¹⁷ Perbankan digital adalah platform berbasis teknologi untuk pertukaran informasi serta kinerja transaksi dan layanan antara bank dan konsumen, ini mencakup seluruh layanan dan operasi perbankan tradisional dalam perbankan digital.¹⁸

¹³ Rosti Setiawati, *Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0*, (Jatinagor: IKOPIN,2021),4.

¹⁴ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi,2011), 67-68.

¹⁵ Yuni Nustini, Maslachatul Ummah dan Windy Arum Samira, *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking* (Yogyakarta: Ekonisia,2020),2.

¹⁶ Aditya Wardhana, *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 93.

¹⁷ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011),130.

¹⁸ Alex Fahrur Riza dan Riza Hafizi, Customers attitude toward Islamic mobile banking in Indonesia: Implementation of TAM, *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, Vol. 1,

Nasabah saat ini menginginkan lebih dari sekedar layanan perbankan, menuntut kenyamanan dan fleksibilitas dalam produk dan layanan mereka. Tergantung pada kebutuhan dan kemudahan penggunaan yang tidak dapat disediakan oleh bank tradisional.

2. Keunggulan *Digital Banking*

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan ruang dan waktu, serta dengan biaya yang minim yang dapat memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah. Berikut keunggulan *digital banking*, yaitu:¹⁹

- 1) Efisiensi Bisnis
- 2) Penghematan Biaya
- 3) Akurasi yang Meningkat
- 4) Meningkatkan Pemahaman terhadap Kebutuhan Nasabah
- 5) Fleksibilitas yang Lebih Tinggi
- 6) Keamanan yang Disempurnakan

D. Efektivitas

1. Definisi efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dari kata dasar efektif yang artinya mempunyai pengaruh dalam melaksanakan aktivitas sehingga mencapai tujuan yang optimal. Hal ini berarti efektif apabila tujuan atau sasaran yang

Issue2, 2019, 77.

¹⁹ Ibid.,5-8.

dilakukan dapat tercapai sesuai dengan rencana. Strees dalam Tanglisan mengatakan ada lima kriteia pengukuran efektivitas, yaitu: produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlaba dan pencarian sumber daya.²⁰

Robbins mengatakan efektivitas sebagai tingkat pencapaian dalam jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.²¹

D. Pengambilan Keputusan

1. Definisi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan atau *Desicion making* adalah sebuah mekanisme dalam melakukan penilaian dan menyeleksi beberapa pilihan.²² Pengambilan keputusan selalu terikat pada tujuanyang hendak dicapai serta perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi. Menurut G.R Terry pengambilan keputusan sebagai pemilihan yang didasarkan pada alternatif atau kriteria tertentu. Menurut Horold dan Cyril Odonnell bahwa pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif mengenai suatu cara bertindak. Minat konsumen merupakan hasil dari evaluasi terhadap objek yang diinginkan. Keinginan adalah hastrat akan kebutuhan yang spesifik. Pemasaran menciptakan kebutuhan, tetapi mempengaruhi keinginan manusia.

²⁰ Hendi Prihanto dan Rika Yuniati, “Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking”, *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI) Vol 1, No. 1, (2021), 101.*

²¹ Ibid.,

²² Rizky Eka F dan Dewi Ratiwi Meiliza, *Buku Ajar Mata Kuliah Teori Pengambilan Keputusan*, (Sidoarjo: Umsida Press,2020),2

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu keinginan seseorang terhadap suatu hal barang atau jasa, kemudian memutuskan apakah menggunakan barang atau jasa tersebut setelah mereka evaluasi apa saja manfaat dan kegunaannya. Pengambilan keputusan bisa dianggap sebagai suatu hasil dari sebuah proses yang membawa pemilihan diantara beberapa alternatif.

2. Faktor Pengambilan Keputusan

Faktor-faktor yang mempengaruhi sebab timbulnya minat terhadap sesuatu keputusan untuk menggunakan produk dan jasa berasal dari dalam (*internal*) dan berasal dari luar (*eksternal*).²³

1) Faktor Internal

- a) *Human Resources Problem atau prospect* (problem atau prospek sdm)

2) Faktor Eksternal

- a) *Demographic Characteristic* atau karakteristik demografi

- (1) Umur
- (2) Pendidikan
- (3) Tingkat keterampilan

- b) *Technological advancements* atau kemajuan teknologi

- (1) *Market Changes* (perubahan pasar)
- (2) *Social and political pressures* (tekanan sosial dan politik)

²³ Haudi, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021), 25-27.

E. Kinerja Bisnis

1. Definisi Kinerja

Manajemen kinerja mencakup kegiatan/aktivitas yang memastikan bahwa tujuannya dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Soepardi mendefinisikan prestasi kerja sebagai kegiatan dan hasil yang dapat dicapai atau ditunjukkan oleh seseorang di dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaannya. Seseorang dapat dikatakan berprestasi kerja dengan baik, apabila dapat mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditentukan.²⁴ Sehingga prestasi kerja sesuai dengan definisi kinerja.²⁵

Bernadin dan Russel mendefinisikan prestasi atau kinerja adalah hasil atau catatan yang terkait dengan tujuan efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya yang diperoleh dari pekerjaan atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.²⁶

Kinerja bisnis sebagai usaha pengukuran tingkat kinerja meliputi omset penjualan, jumlah pembeli, keuntungan, dan pertumbuhan penjualan. Kinerja sering disebut sebagai kinerja bisnis yang merupakan indikator tingkat kesuksesan dalam mencapai tujuan. Namun hal ini mempunyai pengertian yang luas, tidak hanya hasil kerja tapi bagaimana proses pekerjaannya berlangsung.²⁷

²⁴ Sofyan Tsauri, Manajemen Kinerja: *Performance Management*, (Jember: STAIN Jember Press, 2014),2.

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Bogy Febriatmoko, Meningkatkan Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Kuliner Khas Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 24 No.1, 2015,87.

F. Bisnis Online

1. Definisi Bisnis Online

Menurut L.R. Dicksee, bisnis adalah suatu bentuk aktifitas yang bertujuan memperoleh keuntungan penjualan, pelanggan, omset. Dedik Kurniawan mengemukakan bisnis online merupakan sebuah kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan segala kegiatan yang dapat dilakukan secara online seperti bisnis.²⁸

Bisnis online adalah kegiatan yang memanfaatkan penggunaan internet sebagai media penghubung untuk menjalankan bisnisnya. Aktifitas bisnis online meliputi transaksi penjualan, penyediaan jasa dan berbagai jenis bisnis online lainnya. dalam bisnis transaksi jual beli secara online sudah tidak asing lagi hal ini sebagai gaya hidup di masyarakat terutama generasi milenial. Frekuensi atau cakupan bisnis melalui blog, web, marketplace dan social media lainnya meningkat secara signifikan. Keberadaan transaksi pembayaran secara online semakin membuat transaksi bisnis online menjadi lebih mudah dan cepat.

Teknologi dalam bisnis merupakan kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan lagi, seiring dengan berjalannya waktu, dunia bisnis semakin berkembang. Dan teknologi benar-benar telah mengubah dunia bisnis. di era ini, teknologi telah memberikan kedekatan baru tentang bagaimana mengelola bisnis. adapun manfaat digital dalam bisnis sebagai berikut:

²⁸ Asep G. Hidayat, Happy L. Sundawa, Andri Wibowo, *Bisnis Online*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2020), 3.

- 1) Transaksi dan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien
- 2) Jangkauan pasar domestik dan global menjadi lebih luas
- 3) Komunikasi bisnis dan akses informasi menjadi lebih nyaman dan mudah
- 4) Ketersediaan layanan konsumen menjadi tidak terbatas ruang dan waktu
- 5) Mengurangi atau menghilangkan duplikasi, kesalahan, dan penundaan pekerjaan inventaris dan stok gudang serta transmisi data dalam jumlah besar lebih cepat.
- 6) Meningkatkan kolaborasi bisnis dengan berbagai pihak
- 7) Meningkatkan hubungan pelanggan dengan komentar, pertanyaan, atau peningkatan layanan dan biaya operasional menjadi lebih mudah.
- 8) Menjaga kelestarian lingkungan hidup dengan teknologi digital yang ramah lingkungan
- 9) Meningkatkan kesenangan dan kenyamanan melalui penyajian informasi dengan berbagai cara alternatif seperti emoticon, media interaktif, ruang rapat virtual, video sharing, dan lain sebagainya.
- 10) Teknologi mengubah banyak bidang dalam bisnis diantaranya, keuangan, teknik, akuntansi, pemasaran, sumber daya manusia, sistem informasi dan sebagainya.²⁹

E. Kendala

1. Teori Kendala

Theory of Constraints (TOC) atau biasa disebut teori kendala. Dasar

²⁹ Yuan Badrianto dkk, *Komunikasi Bisnis*, (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020), 181-182.

dari TOC adalah bahwa setiap usaha mempunyai kendala- kendala yang menghambat pencapaian kinerja (*performance*). Kendala-kendala ini seharusnya diidentifikasi dan diatur untuk memperbaiki kinerja, jika suatu kendala dapat terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat diidentifikasi dan diperbarui.³⁰

Dasar dari TOC adalah karena setiap organisasi mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerjanya. Goldrat mengembangkan lima langkah yang berurutan agar proses solusi lebih terfokus dan memberikan pengaruh positif. Langkah-langka tersebut yaitu:

1. Identifikasi sumber daya kendala dalam sistem, yaitu memprioritaskan menurut pengaruh terhadap tujuan.
2. Putuskan bagaimana menghilangkan kendala. Kendala yang telah ditemukan harus mengetahui cara dan langkah untuk menghilangkan kendala dengan memperhatikan dan meminimalisir biaya.
3. Mempertimbangkan keputusan dengan mengidentifikasi hal-hal lain.
4. Lakukan keputusan untuk memperbaiki kinerja dengan memprioritaskan solusi masalah pada kendala.
5. Kembali ke langkah pertama untuk terus meningkatkan sumber daya untuk mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan kinerja terus menerus.

³⁰ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking," *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1 No.1, (2015),68.

BAB III

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP

EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS

A. Mobile Banking

1. Definisi Mobile Banking

Mobile banking adalah fasilitas dari bank yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan *mobile banking* meliputi pembayaran, pembelian, transfer, dan history. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Dan bisa digunakan selama 24 jam penuh tanpa ada batasan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator.¹

Layanan perbankan berbasis perkembangan teknologi informasi *mobile banking*. Seiring dengan perkembangan teknologi *celluler phone* menjadi *smartphone* dengan meningkatnya jumlah penggunaannya, system dan aplikasi mobile banking diinisiasi oleh industry perbankan untuk tercapainya kecepatan, efektivitas dan efisiensi penyelesaian transaksi-transaksi keuangan perbankan.² Di dalam analisis yang telah dilakukan peneliti, faktanya *mobile*

¹Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV Andi Offset,2011), 67-68.

² Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: OJK, 2015), 13-16.

banking menawarkan efektivitas kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan dan juga nomor tujuan SMS banking. Melalui layanan *m-banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya nasabah harus mendatangi kantor bank atau nasabah harus mendatangi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kini dapat dilakukan di rumah atau dimana saja, tanpa harus mengunjungi gerai bank atau anjungan. Dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya ketika bertransaksi.³

2. Sejarah Mobile Banking

Mobile Banking diluncurkan pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 dan respon yang didapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile banking* ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Proses mobile banking tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja dengan operator seluler. Sehingga mobile banking memberikan keuntungan bagi pihak bank, operator maupun pengguna.⁴

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat

³ Yuni N, Maslachatul U, dan Windy Arum S, *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Studi Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2020), 1.

⁴ Nurrahma Putri, "Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Kota Bengkulu", *Skripsi*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021), 21.

digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank- bank yang ada diseluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Contohnya di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*. Proses *Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa *Mobile Banking* memberikan banyak keuntungan, kemudahan bagi semua kalangan, baik bagi bank, operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Mobile Banking*. *Sms Banking* dan *Mobile Banking* adalah bagian dari *E-Banking*.⁵ Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop atau Notebook, PDA, dan sebagainya.⁶

3. Fitur Mobile Banking

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, informasi portofolio dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran (asuransi,BPJS, Haji dan

⁵ Dwitiya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam," *Skripsi*, (Sumatra Utara:UIN Sumatra Utara,2018),20-21.

⁶ Dwitiya Pratiwi Wulandari, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam," *Skripsi*, (Sumatra Utara:UIN Sumatra Utara,2018),20-21.

Umrah, PDAM, Tiket, Akademik, PLN), layanan pembelian (E-Money, Paket Data, Aqiqah, Kartu Debit OTP, PLN), dan berbagai fitur lainnya.

Fitur yang sederhana membuat *m-banking* yang dapat diakses melalui ponsel sangat mudah dimengerti oleh pengguna. Bank juga merasa untung dengan adanya layanan *mobile banking* ini, karena bank juga merasa lebih dekat dan menjangkau nasabah mereka dengan *mobile banking*.

Perbankan syariah mengeluarkan sebuah inovasi aplikasi untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pelayanan transaksi produk dan jasa perbankan. Dengan M-Banking nasabah tidak perlu lagi membuang waktu harus pergi ke mesin atm atau kantor. Karena dengan satu genggam transaksi bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Seperti yang disampaikan Widya Atika selaku pelaku usaha sebagai berikut :⁷

“Mobile banking yang dikeluarkan perbankan adalah aplikasi yang bisa digunakan di smartphone untuk membantu pengguna bertransaksi secara modern, mudah digunakan kapan saja dandimana saja. Jadi lebih efektif dan efisien”

Sedangkan menurut Puput selaku Pelaku usaha juga menjelaskan :

“Dengan menggunakan M-Banking transaksi pembayaran dari konsumen lebih cepat soalnya kalo menggunakan m-banking itu kan lebih lebih fleksibel waktunya tidak harus

⁷ Widya Atika, Wawancara, 6 April 2022

mengantri dan juga bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun jadi lebih cepat dan juga lebih efektif .”⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mobile banking adalah layanan yang diberikan oleh bank secara gratis namun dalam penggunaannya harus ada sambungan internet untuk mengakses aplikasi tersebut.

Fitur yang ada pada *mobile banking* ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan dengan transaksi di rekening seperti saldo, mutasi, tanggal mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registasi notifikasi. Jadi, jika nasabah ingin melihat saldo rekening, nasabah bisa memilih “Informasi Saldo”. Kemudian jika ingin melihat rekap pemasukan dan pengeluaran nasabah bisa memilih “Daftar Mutasi”. Dalam aplikasi mobile banking fitur pembayaran memenuhi segala kebutuhan pembayaran dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

4. Dampak Penggunaan Mobile Banking

Dari penggunaan *mobile banking* ini menimbulkan dampak yang positif bagi pengguna, operator dan juga bagi pihak bank. Dampaknya adalah :

⁸ Puspita Sari, Wawancara, 9 September 2022

a. Bank

Dampak yang diberikan m-banking bagi pihak bank adalah memberikan keuntungan, karena dengan bertambahnya nasabah dan pengguna setiap waktu artinya, bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

b. Nasabah

Dampak untuk nasabah sendiri adalah mereka mendapatkan pelayanan dari bank dengan baik dan cepat, karena adanya mobile banking ini mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan perbankan dimanapun dan kapanpun tidak terbatas ruang dan waktu.

c. Operator Seluler

Setiap nasabah menggunakan operator seluler yang berbeda-beda. Untuk pengguna operator seluler yang aktif dalam penggunaannya dan nomornya terdaftar pada mobile banking akan memakan pulsa untuk transaksi dan juga aktivasi.

5. Cara Kerja Mobile Banking

Cara Kerja Untuk menggunakan mobile banking, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan. kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS

Banking saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

6. Manfaat Mobile Banking

Mobile banking sudah tersebar keseluruh dunia akibat adopsi dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Seluruh dunia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan melalui mobile banking. Dengan adanya mobile banking, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Kemanfaatan penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi.⁹

7. Kekurangan Layanan Mobile Banking

Berkembangnya teknologi informasi sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko spesifik

⁹ Syamsul Hadi Novi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Skripsi* (Universitas Islam Indonesia, 2015), 58.

yang terkait dengan penggunaan *m- banking*, yaitu:

- a. *Transaction/Operations Risk*
- b. *Reputation Risk*
- c. *Outsourcing Risk*
- d. *Credit Risk*

Dalam melaksanakan aktivitas layanan mobile banking , bank akan menghadapi risiko spesifik seperti yang disebutkan diatas akibat dari teknologi informasi. Untuk itu bank harus siap menerima dan meminimalisir dampak yang terjadi dengan memperhatikan prinsip keamanan data nasabah.

B. Gambaran Umum Kinerja Bisnis

1. Definisi Kinerja Bisnis

Bernadin dan Russel mendefinisikan prestasi atau kinerja adalah hasil/catatan yang terkait dengan tujuan efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya yang diperoleh dari pekerjaan atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.¹⁰ Kinerja bisnis sebagai usaha pengukuran tingkat kinerja meliputi omset penjualan, jumlah pembeli, keuntungan, dan pertumbuhan penjualan. Kinerja sering disebut sebagai kinerja bisnis yang merupakan indikator tingkat kesuksesan dalam mencapai tujuan. Namun hal ini mempunyai pengertian yang luas, tidak hanya hasil kerja tetapi bagaimana proses pekerjaannya berlangsung.¹¹

¹⁰ Ibid.

¹¹ Bogy Febriatmoko, Meningkatkan Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Kuliner Khas Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 24 No.1, 2015,87

1. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

Tujuan dari pengukuran kinerja diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk memastikan pemahaman pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi
- b. Untuk mengevaluasi kinerja
- c. Menjadikan sebagai alat komunikasi untuk memperbaiki kinerja
- d. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan dan membantu proses kegiatan kinerja
- e. Untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan sudah objektif
- f. Menunjukkan peningkatan dan permasalahan yang terjadi

Manfaat pengukuran kinerja antara lain:

- a. Mengelola usaha secara efektif dan efisien
- b. Membantu untuk pengambilan keputusan
- c. Mengidentifikasi kebutuhan usaha

3. E-commerce

a. Definisi E-commerce

E-commerce atau perdagangan elektronik merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi. Melalui e-commerce, pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi secara online.

b. Jenis-jenis e-commerce antara lain:¹²

- 1) E-commerce yang menggunakan sosial media atau forum untuk

¹² Ibid.,

berjualan, namun transaksi tidak diselesaikan melalui website tersebut namun biasanya akan berkomunikasi secara langsung untuk bertransaksi.

2) E-Commerce yang proses jual belinya dilakukan melalui website si penjual.

3) E-commerce yang proses jual belinya dilakukan di “lapak” online. Penjual bukanlah penyedia website, melainkan anggota- anggota yang mendaftar untuk berjualan di lapak online yang telah tersedia. Setiap transaksi yang terjadi pada lapak online tersebut, pengelola lapak akan menjadi pihak ketiga yang menerima pembayaran dan menjamin barang diterima oleh pembeli, lalu uang pembayaran akan diteruskan ke pihak penjual

c. Fitur

Melalui e-commerce, masyarakat dapat melakukan jual beli, contohnya pembelian buku, alat elektronik, pakaian, kendaraan, bahkan rumah secara online. Pembayaran yang dilakukan pada saat bertransaksi secara online dapat menggunakan kartu kredit, debit, atau dengan menggunakan alat pembayaran virtual seperti *mobile banking*.¹³

d. Cara Kerja

Cara Kerja Untuk bertransaksi secara online, pembeli harus memiliki jaringan internet, alat pembayaran seperti kartu kredit, kartu

¹³ BSI Mobile (Bank Syariah Indonesia)

debit, atau akun pembayaran virtual. Alur proses e-commerce pada umumnya adalah sebagai berikut, pengguna mengakses website penjualan produk, melakukan pemesanan, menerima tagihan elektronik, kemudian pembeli dapat melakukan pembayaran secara elektronik. Beberapa perusahaan kartu kredit saat ini bekerjasama dengan perusahaan internet security untuk membuat standar enkripsi khusus demi keamanan bertransaksi, walaupun demikian nasabah diharapkan tetap menjaga keamanan bertransaksi misalnya dengan memperhatikan keamanan jaringan saat akan melakukan transaksi, memastikan perangkat dilengkapi dengan antivirus, anti malware, firewall, dan me-review rating si penjual sebelum melakukan transaksi online.

C. Mahasiswa IAIN Ponorogo

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah mahasiswa artinya orang yang belajar di perguruan tinggi.¹⁴ Harlock mendefinisikan mahasiswa sebagai individu di masa dewasa awal yang memiliki tanggung jawab perkembangan untuk memenuhi harapan masyarakat dengan bekerja sesuai dengan studi yang telah di tempuh.¹⁵

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai anggota sivitas akademika secara aktif

¹⁴ <https://kbbi.web.id/mahasiswa> diakses pada tanggal 10 September 2022

¹⁵ Yohanes Dimas Ario Brandan, Studi Deskriptif Kauntitatif: Resiliensi Pada Mahasiswa Perantau Tahun Pertama, *Skripsi* (Univ. Sanata Dharma,2017), 14.

mengembangkan pembelajaran, intelektual, praktisi, kebenaran ilmiah, potensi diri, bakat, minat dan kemampuannya. Mahasiswa akan memiliki kebebasan akademik dengan mengutamakan penalaran dan akhlak mulia serta dapat bertanggung jawab sesuai dengan budaya akademik.¹⁶

Peran dan fungsi mahasiswa dalam kehidupan sehari-hari, sebagai berikut:

1. Mahasiswa sebagai *“Iron Stock”*

Mahasiswa memiliki kemampuan, intelektual dan akhlak yang tinggi karena mahasiswa berperan sebagai generasi-generasi muda. Mahasiswa sebagai cikal bakal untuk memajukan bangsa ini. Oleh karena itu peran mahasiswa sangat penting.

2. Mahasiswa sebagai *“Agent of Change”*

Peran mahasiswa sebagai penggerak perubahan untuk masyarakat menuju tatanan kehidupan yang lebih adil. Mahasiswa diharapkan mampu membuat perubahan nyata bagi bangsa Indonesia melalui pengetahuan, ide dan ketrampilan yang dimilikinya.

3. Mahasiswa sebagai *“Guardian of Value”*

Mahasiswa berperan sebagai *guardian of value* atau penjaga nilai-nilai yang positif agar bisa membawa bangsa Indonesia lebih maju dengan nilai kebaikan.

¹⁶<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/12TAHUN2012UU.htm> diakses pada tanggal 10 September 2022

4. Mahasiswa sebagai “*Moral Force*”

Moral force diterapkan dan dibuktikan di dalam lingkungan masyarakat. Mahasiswa diharapkan menjadi penggerak dan contoh bahwa seseorang mempunyai kecerdasan intelektual dan memiliki nilai moral, adab yang baik di masyarakat.

5. Mahasiswa sebagai “*Social Control*”

Peran mahasiswa disini sebagai kontrol sosial di masyarakat. Mahasiswa sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah. Mahasiswa juga sebagai pengkritik kebutuhan politik pemerintah. Contohnya banyak mahasiswa yang menyampaikan aspirasi mereka lewat tulisan-tulisan di sosial media dengan berdemonstrasi.¹⁷

D. Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa

1. Peran Mobile Banking Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan akan alternatif untuk melakukan transaksi perbankan secara efektif. Dengan *mobile banking* pelaku bisnis tidak perlu membuang waktu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau melakukan cek dana. Mobile banking mempunyai peranan penting terhadap kinerja bisnis. diantara lain sebagai berikut:

¹⁷ Hamidah, Peran Mahasiswa Dalam Memperkenalkan Produk Bank Syariah Di Kota Palangkaraya, *Skripsi*, (IAIN Palangkaraya, 2019)17-20.

a. *Mobile Banking* Menggantikan Peran Manusia

Bank menyediakan layanan inovasi digital dengan layanan perbankan *mobile banking* untuk memberikan efektivitas terhadap kinerja bisnis. Dengan pembaruan teknologi transaksi dari jarak jauh pun jadi fleksibel. Tujuan dari *mobile banking* yang telah diciptakan oleh industri perbankan adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* dan sebagai penghemat biaya. *Mobile banking* bisa digunakan selama 24 jam penuh dimanapun dan kapanpun.

Kemudahan dan efektivitas yang di tawarkan *mobile banking* digunakan sebagai sarana untuk melakukan aktifitas seperti informasi rekening, transfer dana, mutasi meningkatkan kelancaran pembayaran. Seperti yang disampaikan puput selaku pengguna m-banking sebagai berikut:¹⁸

“saya sepakat bahwa m-banking dapat digunakan dengan mudah dan diakses dibandingkan internet banking. Karena menurut saya yaa ee kalo m-banking itu kan kita bisa lewat aplikasi ya tapi kalo i-banking kita harus membuka di web dan itu ketika kita buka di web data-data kita sudah ada di web itu rawan hacker jadi menurut saya lebih mudah menggunakan m-banking dan juga lebih aman menggunakan m-banking.”

Kemudahan dalam hal mempelajari *mobile banking* menurut Ayu sebagai pengguna sebagai berikut:¹⁹

“okee aku setuju 70% karna ee yang kita tau kan aksesnya mobile bankingnya kalo internet banking tu aku kira ee masih ini sih masih minim gimana cara aksinya masih minim biasanya mobile banking aja gitu, aku setuju sih lebih setuju juga

¹⁸ Puput, Wawancara 9 September 2022

¹⁹ Ayu, Wawancara 11 September 2022

aku pun untuk menggunakan internet banking juga aku masih bingung juga deh ”

Hasil wawancara didatas, *mobile banking* memudahkan pengguna dalam hal pembayaran. Namun dalam hal penggunaan ataupun dalam hal mempelajarinya nasabah harus perlu bantuan informasi, edukasi dari *customer service* atau media lainnya. Kesimpulan dari wawancara diatas adalah, bahwa inovasi *mobile banking* memang telah berkembang untuk memenuhi kebutuhan pelaku bisnis, *mobile banking* juga lebih mudah dari *internet banking* dalam hal mempelajari atau penggunaan memang perlu latihan atau pemahaman lebih lanjut.

b. *Mobile Banking* Memperkuat Kinerja Bisnis

Mobile banking yang dinilai dapat memperkuat kinerja bisnis dengan mengubah perilaku konsumen. Menurut Ayu selaku pelaku bisnis dia menerangkan bahwa:²⁰

“iya karna setelah aku udah ni aku udah mulai masuk maarketplace tu akupun juga ada niatan masukin ke shopeefood kan gofood,grabfood gitu dan itu termasuk menambah ketrampilan aku sih harus makin peka gimana, kadang” aku juga bikin konten di tik tok aku bikin status di instagram jama dulu aku usaha” itu juga jadi termasuk ee menambah ketrampilan trus yang dulunya aku minta tolongsama temenku afif itu , fif tolong dong fif fif fif lama” kan aku ngeliat afif kerjanya kayak gini cairin duit kayak gini trus masukin ini ya pokoknya yaudah aku jadi tau, ya masihbutuh afif temenku yang pinter it itu cuman sekarang sambil jalan aku dikit” tau caranya meskipun nggak taufull tapi ya tau lah caranya setidaknya dasarnya aja

Dari hasil wawancara diatas, Kesimpulannya adalah peran *mobile banking* dalam mengubah perilaku konsumen melalui ketrampilan

²⁰ Ibid.,

mereka untuk memperkuat kinerja bisnis dalam menggunakan dan memanfaatkan *mobile banking* dan juga sebagai ketrampilan berbisnis untuk mengembangkan produk bisnis di platform-platform yang telah disediakan.

c. Mobile Banking Berperan Dalam Restrukturisasi Terhadap Kinerja Bisnis.

Peran mobile banking sebagai kebutuhan utama transaksi dalam bisnis. Menurut Puput selaku pengguna mobile banking menjelaskan :

“Ya peran mobile banking jadi berdasarkan pengalaman saya dalam bisnis ini ee dengan adanya m-banking itu menjadi mempermudah dalam bertransaksi yang sudah saya bilang sebelumnya bahwa ketika ada pelanggan jauh itu tidak perlu datang kerumah tidak perlu cod karna itu karna bisa dilakukan melalui m-banking dan mudah digunakan, ”²¹

Keunggulan-keunggulan yang terdapat pada *mobile banking* menjadi salah satu faktor para pelaku bisnis menggunakan aplikasi ini, karna keunggulannya yang berdampak pada bisnis maka aplikasi ini akan terus digunakan sejalan dengan perkembangan bisnis mereka.

Menurut Widya selaku pengguna m-banking sebagai alat transaksi juga menjelaskan:

“iya karna kan pelannggan kebanyakan dari jauh ya karna jangkauan pemasaran online tadi di ig,fb jadi kalo misal ada yang belikan transfer lewat rekeing dan nggak memungkinkan kita cek satu” bolak balik ke mesin atm, tapi kalo pakek m-bankingkan ada notifnya dan juga mutasi rekeningnya jadi mudah”

²¹ Puput, Wawancara 9 September 2022

Widya selaku pelaku usaha bisnis online juga menjelaskan bahwa *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja bisnis sebagai berikut:²²

“kalo sisi positifnya tetep terjadi ya mbak, karna kan jangkauan pasrnya jadi tambah luas, jadi pakai mobile banking ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja saya, soalnya mudah juga”

Ayu juga berpendapat bahwa *mobile banking* meningkatkan kinerja bisnis, sebagai berikut :²³

“se pengalamanku iyaa aku bilang mungkin iyaa karna Ketika rejeki aku nggak ada yang offline biasanya ada yang secara online dan itu pasti menggunakan m-banking customerku yang online yang jauh” itu enggak pasti rejekiku offflne jadi kayak complicated gitu saling melengkapi gitu sih akau merasa ada peningkatan disitu kayak kalo online ku sepi offline ku rame gitu”

Dari hasil wawancara diatas, kesimpulannya adalah, *mobile banking* berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap efektivitas kinerja bisnis. sebagai sistem alat pembayaran sangat membantu para pelanggan yang dari jauh. Di era sekarang transaksi yang efisien akan lebih banyak digunakan dan dimanfaatkan untuk menjangkau pasar yang luas pada penggunaan *mobile banking*.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking

Mobile banking yang dinilai bisa memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna kini telah menjadi tren dikalangan mahasiswa

²² Ibid.,

²³ Ayu, Wawancara 11 September 2022

saat ini. Dalam penggunaan *mobile banking* tentunya ada faktor-faktor yang melatar belakangi nasabah untuk menggunakan *mobile banking* tersebut. Menurut Mapa selaku pengguna dan pelaku bisnis sebagai berikut:²⁴

“Faktornya kalo yang aku pribadi itu faktornya bisa memperluas ee pembeli aku jadi aku bisa ee target pembelinya aku bisa online gitu kan jadi ee kan banyak kan ee aku customer yang aku tuju ini orang yang mager gitukan orang yang males males keluar maunya ee instan gitukan. aku kan juga ada lumpia, lumpiaku kan aku juga nyediain yang frozen yaa gitu ee terus aku itu awalnya aku di marketplace ee sekarang ini aku mau masukin ke shopee itu juga jadi berpengaruh sih kalo aku pikir mobile banking itu untuk sasran target yang mager yang males keluar, itu sih awalnya gitu terus ples awalnya kan aku mie samalumpia kan yang mi itu biasanyaa itu sasaran aku anak- anak pondok kayak mayak gitukan biasanya orang tuanya jauh gak bisa jenguk, kadang” mbak aku nitip dong ee apa namanya bikinin mi buat anaku namanya inii iniii inii nanti aku transfer uangnya yaudah gitu, jadi targetku itu tapi aku tu itu y yang mii, mi itu target pemasaranku buat anak pondok jadi aku kebetulan punya cenel” di pondok biasanya orang tua itu males atau gak sempet jenguk anak, jadi selain mager ee juga yang jaraknya jauh jadi itu faktor yang mobile banking ee mobile banking yang paling dasar kayaknya aku harus punya jadi yaa target pemasaranku ya ituu gitu”

Teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi komunikasi bisnis. kendala yang dihadapi jarak jauh kini lebih mudah dan tetap dapat terhubung. Berikut menurut Widya selaku pelaku usaha:

“iya karna kan pelannggan kebanyakan dari jauh ya karna jangkauan pemasaran online tadi di ig,fb jadi kalo misal ada yang belikan transfer lewat rekeing dan nggak mungkinkan kita cek satu” bolak balik ke mesin atm, tapi kalo pakek m-

²⁴ M. Ayu P, Wawancara 11 September 2022

bankingkan ada notifnya dan juga mutasi rekeningnya jadi mudah”

Dari hasil wawancara diatas, faktor yang melatarbelakangi penggunaan mobile banking adalah factor internal dan eksternal. Yaitu motivasi untuk memperluas jangkauan pembeli. Dengan jarak, kemajuan teknologi digital dan juga perilaku konsumen yang juga mulai mengikuti perkembangan digital. Kesimpulannya, ada banyak faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking salah satunya yaitu pengalaman, motivasi, layanan.

3. Kendala Penggunaan Mobile Banking Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis

Kendala dalam penggunaan mobile banking pasti ada. kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam bertransaksi. Kendala utama yang dihadapi oleh pelaku bisnis yaitu, akses jaringan atau kestabilan jaringan internet dalam melakukan transaksi. Kendala ini timbul karena beberapa hal. Menurut Puput sebagai berikut :²⁵

“Eee kendala yang saya temukan saat menggunakan m-banking adalah bahwa ketika saya menggunakan ee m-banking transaksi yaitu sangat berpengaruh terhadap kestabilan internet karna misalkan internet kita sedang buruk maka ytransaksi kita juga agak lama selain itu ketikahp kita hilang atau pun misalkan kita sedang tidak memegang hp kita juga ribet mengurus akun yang baru bagaimana seperti itu”

Penyebab timbulnya kendala karena akses jaringan di setiap daerah

²⁵ Puput, Wawancara 9 September 2022

dan operator yang digunakan berbeda-beda. Sehingga terjadinya system mobile banking menyebabkan pengguna tidak bisa melakukan transaksi. Ayu juga menjelaskan kendala yang dihadapinya ketika menggunakan mobile banking sebagai berikut:²⁶

“kendala apa kendalanya kalo aku sih masih asing yaa dengan layanan m-banking karna bukan sesuatu yang aku lakukan setiap harinya, ya paling seminggu atau bahkan sebulan sekali. Jadi aku sendiri ya masih kagok, dan singkat ceritanya ada customerku ibu” luar jawa waktu itu beli mie ku buat anaknya dipondok dan jasa beli barang- barang juga buat anaknya. Ibu juga kagok transfer” gitu mau gak mau aku pura” profesional pura” ngajarin gitu ya kendalaku juga kadang customer ada yang gak bisa pakai kayak ibu” yang udah tua. Tapi yaa ada yang bisa tapi kita gak bisa pungkiri ada yang enggak bisa jadi ya kadang telepon sampai udah selesai di transfer ada juga intinya ada yang bisa ada yang enggak, kendala itu kalo ketemu yang gak bisa termasuk aku, aku banyak kagoknya jadisetidaknya bawa temen atau ada temen juga kalo ada apa” aku gak panikan”

Dari hasil wawancara, kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaku bisnis adalah bergantung pada jaringan internet yang stabil, dan juga perlunya pengetahuan pemakaian layanan mobile banking. Dengan adanya pengetahuan penggunaan mobile banking memiliki dampak yang besar. Jika benar-benar terjadi kendala maka pengguna bisa meminimalisir Langkah yang harus diambil. Kesimpulannya mobile banking memang harus menggunakan jaringan internet yang stabil jika ingin menggunakannya dan juga perlunya upaya pemahaman dan latihan untuk bisa menggunakan layanan mobile banking.

²⁶ Ayu, Wawancara 11 September 2022

BAB IV

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI PERBANKAN TERHADAP

EFEKTIVITAS KINERJA BISNIS

A. Peran Mobile Banking Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis

Peran tidak berdiri sendiri melainkan selalu ada kaitannya dengan adanya orang-orang yang selalu berhubungan dari kedudukan atau status dalam suatu sistem. Menurut Martin teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan atau menyebar luaskan informasi.¹ Mobile banking merupakan kebutuhan bagi pelaku bisnis, kedudukan mobile banking berkaitan dengan perilaku dan kinerja pelaku bisnis. Peran teknologi mempengaruhi pelaku bisnis dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya perkembangan smartphone yang mempunyai banyak pengaruh, manfaat, serta kegunaannya. Pada dasarnya teknologi berperan penting dalam kebutuhan pelaku bisnis dalam mempermudah dan memaksimalkan kualitas kerjanya.² Mobile banking sebagai layanan inovatif fasilitas bank yang bisa digunakan tanpa batasan ruang dan waktu. Kemajuan dalam digitalisasi memberikan tekanan besar pada persaingan bisnis. Tanpa teknologi informasi yang tepat, tekanan ini tidak mungkin dapat diatasi. Dengan mobile banking, teknologi digital banking memberikan banyak manfaat, keuntungan dan efektivitas bagi

¹ Abdul Kodir dan Terra Ch Triwahyuni, *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013),2.

² Muhammad Sobri, *Pengantar Teknologi Informasi Konsep dan Teori* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017),10.

pelaku bisnis. Manfaat tersebut meliputi akses informasi, keuntungan, layanan dan fasilitas. Manfaat ini membuat perbankan digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja bisnis.

Dari hasil penelitian, para pelaku bisnis memanfaatkan *mobile banking* untuk meningkatkan kinerja. Kelebihan dan keunggulan yang diberikan oleh *mobile banking* mampu mengatasi permasalahan kendala jarak oleh pelaku bisnis. Dalam prakteknya, *mobile banking* mampu memberikan efek efektivitas dan efisien kepada pelaku bisnis. Pelaku bisnis mampu menggunakan *mobile banking* dan memanfaatkan layanan dan fitur yang ditawarkan. Kemajuan teknologi informasi memberi keunggulan yang kompetitif. Hal ini dapat menunjukkan kemajuan pelaku bisnis pada suatu penawaran yang unggul.

1. *Mobile banking* menggantikan peran manusia. Yang artinya, *mobile banking* menggantikan peran terhadap perbankan tradisional ke perbankan modern. Dalam tugasnya, dalam suatu proses transaksi bisa dilakukan dengan satu genggaman, akses 24 jam penuh, dan informasi layanan perbankan. Hal ini dinilai menjadi lebih efektif dan efisien ketika menggunakan layanan perbankan modern
2. *Mobile banking* memperkuat kinerja bisnis. yakni dengan *mobile banking* para pelaku bisnis bisa memasarkan produknya lewat marketplace ataupun platform-platform lain yang telah ada. Yang mana tentunya harus menggunakan suatu aplikasi untuk mengetahui suatu sistem pembayaran atau transaksi
3. *Mobile banking* berperan dalam restrukturisasi terhadap kinerja bisnis. dalam hal ini, *mobile banking* berperan dalam melakukan perubahan- perubahan terhadap

sekumpulan tugas atau proses.

Mobile banking dalam meningkatkan kinerja bisnis sudah sangat berperan dimana dalam manfaat dan fungsinya mobile banking telah melakukan tugasnya. Banyak sekali peran mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis selain yang dijelaskan diatas antara lain yaitu, Meningkatkan kinerja bisnis dalam hal kelancaran transaksi, kenyamanan, kepuasan, keamanan, kemampuan merespon dengan cepat, kebebasan dalam penggunaan.

Dilihat dari paparan diatas menurut analisis peneliti, peran penggunaan mobile banking yang dilakukan oleh pengguna sangat membantu untuk meningkatkan kinerja pelaku usaha. Hal ini dikarenakan mobile banking sebagai layanan alternatif bagi pengguna untuk mengikuti perkembangan zaman dan lebih lengkapnya informasi yang disediakan. Namun, dari pengguna mobile banking memiliki kelemahan atau kendala layanan tersebut salah satunya adalah akses internet, karena mobile banking harus terhubung ke jaringan internet, dan kurangnya edukasi pada mobile banking, seperti tidak ada fitur yang menjelaskan bagaimana cara penggunaannya. Jadi pengguna harus mencari tau cara penggunaannya melalui youtube dan web. Namun hal ini tidak mengurangi atau tidak menjadikan layanan mobil banking tidak bermanfaat atau membuat nasabah tidak ingin menggunakannya lagi. Justru dengan adanya mobile banking ini berperan sangat penting dalam membantu kelancaran transaksi bisnis untuk meningkatkan kinerja mereka.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking*

Pengambilan keputusan atau *Decision making* adalah sebuah mekanisme dalam melakukan suatu penilaian dan menyeleksi beberapa pilihan. Menurut Horold dan Cyril Odonnell bahwa pengambilan keputusan merupakan alternatif mengenai cara bertindak dan minat pelaku bisnis merupakan hasil dari evaluasi terhadap suatu yang diinginkan. Pemasaran menciptakan kebutuhan, tetapi mempengaruhi keinginan manusia.³

Secara garis besar faktor dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Suatu produk bisa dikatakan telah dikonsumsi atau digunakan apabila produk tersebut telah diputuskan untuk dibeli atau digunakan. Dari peran mobile banking, yang terbilang efektif, cepat dan kehadiran mobile banking sendiri mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern saat ini. Tentunya ada faktor-faktor yang melatarbelakangi dan mempengaruhi penggunaannya dalam meningkatkan kinerja. berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaku bisnis menggunakan *mobile banking* antara lain sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a. Motivasi

Dalam pemilihan suatu produk pelaku bisnis termotivasi oleh tujuan dalam menjalankan bisnisnya. Sehingga pelaku bisnis termotivasi untuk dapat terus bersaing dengan mereka menggunakan mobile

³ Rizky Eka F dan Dewi Ratiwi Meiliza, *Buku Ajar Mata Kuliah Teori Pengambilan Keputusan*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2020), 2.

banking.

b. Pengalaman

Pelaku bisnis memutuskan untuk menggunakan mobile banking berdasarkan pengalamannya karena menggunakan mobile banking sangat mudah dan tidak perlu harus pergi ke mesin atm. Hal ini sangat menguntungkan bagi pelaku bisnis.

c. Kepribadian

Pelaku bisnis menggunakan mobile banking sebagai alat transaksi pembayarannya karena tuntutan di era digital dan juga usahanya agar lebih berkembang.

2. Faktor Eksternal

a. Demographic Characteristic (karakteristik demografi)

1) Umur

Umur mempengaruhi penggunaan *mobile banking* karena umur mempengaruhi kebutuhan dan juga efektivitas pelaku bisnis.

2) Pendidikan

Pola pikir mahasiswa sebagai pelaku bisnis menjadikan upaya untuk menunjukkan potensi atau perubahan dalam usahanya.

3) Tingkat Keterampilan

Kegiatan atau usaha bisnis yang berhubungan dengan ketrampilan (*skill*) seseorang setelah ketika ia menerima

pengalaman atau ide tertentu dengan adanya perkembangan teknologi.

b. Technological Advancements (kemajuan teknologi)

1) Market Change (perubahan pasar)

Perubahan yang terjadi didalam lingkungan bisnis yang semakin cepat dan sulit menyebabkan meningkatnya jumlah pesaing dan juga munculnya berbagai platform-platform *e-commerce* yang dimana menyebabkan terdapat berbagai variasi pembayaran. Oleh sebab itu konsep pemasaran maupun penggunaan teknologi harus dikembangkan sejalan dengan perubahan pasar.

2) Social and Political Pressures (tekanan sosial dan politik)

Tekanan dari lingkungan sosial yang mendorong pelaku bisnis menggunakan sistem alat pembayaran *mobile banking*, tekanan politik dan sosial menyebabkan berubahnya pola pikir para pelaku bisnis untuk bisa beradaptasi dengan teknologi.

Jadi suatu produk seperti *mobile banking* dapat memberikan efektivitas terhadap kinerja bisnis dalam penggunaannya. Pada suatu faktor internal maupun eksternal yang dipaparkan diatas bisa dilihat bahwa dari kedua faktor tersebut memang saling berhubungan. Contohnya, pendidikan pelaku bisnis dapat mengetahui dan mengenal produk-produk secara menyeluruh, sehingga menjadi paham bagaimana cara menggunakan dan memanfaatkan marketplace dan teknologi informasi *mobile banking*.

Faktanya dari penelitian yang telah dilakukan, banyak faktor- faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan yang melatarbelakang penggunaan mobile banking. Faktor ini didasari pada penggunaan *mobile banking* untuk pembelian dan pembayaran suatu produk. Sasaran ataupun pasar, layanan mobile banking memperluas jaringan pasar di marketplace atau platform-platform di *e-commerce*. Dengan sasaran yang luas, pasar yang besar tentunya para pelaku bisnis akan semakin meningkatkan kinerja mereka untuk bersaing. strategi pemasaran yang dilakukan oleh pelaku bisnis melalui media sosial seperti whatsapp, instagram, dan facebook yang berkaitan dengan produk yang dijual juga mempengaruhi penggunaan layanan jasa perbankan seperti *mobile banking*. Faktor kemampuan akses, dalam meningkatkan kinerja pelaku bisnis perlu kemampuan akses teknologi untuk bisa mengikuti tren perkembangan digital.

Berdasarkan teori dan fakta diatas, menurut analisis peneliti, bagi pelaku bisnis dalam menggunakan *mobile banking*. Diantaranya umur, pendidikan, tingkat keterampilan, *market chenge*, dan socialand political merupakan faktor yang melatarbelakangi penggunaan mobile banking untuk efektivitas kinerja bisnis. Karena pelaku bisnis perlu adanya bantuan untuk melakukan suatu perubahan dalam perkembangan usahanya. Denganadanya *mobile banking* dan juga *marketplace* yang menyediakan berbagai macam variasi pembayaran maka hal itu memicu pelaku bisnis untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*.

C. Kendala Penggunaan Mobile Banking Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis

Theory of Constraints (TOC) atau biasa disebut teori kendala. Dasar dari TOC adalah bahwa setiap usaha mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerja (*performance*). Kendala-kendala ini seharusnya diidentifikasi dan diatur untuk memperbaiki kinerja, jika suatu kendala dapat terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat diidentifikasi dan diperbarui.⁴

Berdasarkan teori di atas, menurut analisis peneliti, *mobile banking* memang mempunyai banyak peran, manfaat dan keunggulannya. *Mobile banking* memang bisa dikatakan sebagai penjawab dari kebutuhan masyarakat saat ini karena masyarakat modern juga membutuhkan akses pelayanan yang cepat serta kredibel.

Aplikasi *mobile banking* ini memudahkan pelaku bisnis untuk memanfaatkan layanan perbankan dimana saja dan kapan saja melalui gadget. Adapun kelebihan *mobile banking* tersebut dapat bertransaksi secara cepat dan tepat sehingga sangat efisien waktu dan efisien biaya. Pihak bank memberikan arahan dan pengetahuan terkait dengan layanan dan jaringan yang berbeda-beda di setiap wilayah. Diharapkan dengan jaringan yang stabil pada *mobile banking*, pelaku bisnis mampu menikmati fitur-fitur layanannya. Maka sangat dianjurkan dalam penggunaannya harus ada jaringan internet yang maksimal sehingga dalam pengoperasainya tidak ada kendala.

Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa informan pelaku bisnis,

⁴ Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking," *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1 No.1, (2015),68.

adapun kendala dan pengoperasian dalam penggunaan mobile banking yang dihadapi oleh pelaku bisnis mengungkapkan bahwa kendala mobile banking tak lain adalah sebagai berikut:

1. Gaptek/ *Technology illiterate*

Transformasi digital memang telah berdampak dengan kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan teknologi. Gaptek atau gagap teknologi menjadi kendala bagi masyarakat yang belum melek teknologi. Selain itu, perubahan pola bisnis online juga menjadikendala.

Dalam penggunaan mobile banking memang perlu informasi, edukasi dan juga pemahaman yang mendalam. Upaya yang bisa dilakukan untuk membantu dan mencegah gagap teknologi adalah dengan memberikan beragam referensi, edukasi/penjelasan dan contoh. Cara ini bisa dinilai menjadi alternatif agar memiliki kemauan untuk bertransformasi digital.

2. Akses jaringan

Penggunaan mobile banking hanya bisa digunakan ketika ponsel tersambung ke jaringan internet, dan adanya sinyal. Akses jaringan dinilai cukup sering mengalami kendala dalam penggunaan mobile banking.

- ### 3. Kurangnya promosi bisnis sehingga mempengaruhi ketrampilan Kurangnya promosi dalam suatu bisnis maka akan berpengaruh pada kemampuan menggunakan teknologi informasi digital. Yang menyebabkan menjadi kendala dalam tujuan kinerja bisnis. Adanya platform-platform e-commerce seharusnya bisa menjadikan sebuah inovasi untuk perkembangan jenis produk. Namun, dalam hal promosi seringkali masih terabaikan dan promosi masih

dalam skala kecil.

Kendala ini bisa menjadi masalah utama dalam meningkatkan kinerja bisnis. misalnya, tidak memiliki rencana panjang, hal ini merupakan suatu fungsi untuk memberikan arahan dan pencapaian. Hal ini menimbulkan dampak kerugian finansial dan juga kinerja bisnis, kurangnya kemampuan untuk mengakses teknologi dalam memulai suatu usaha tentunya didasari dengan banyaknya informasi melalui riset serta penentuan target pasar, kurangnya informasi, fokus produk dan juga pesaing juga harus seimbang. Pentingnya informasi untuk menyusun sebuah perencanaan atau strategi yang matang,

Salah satu faktor yang mendorong tingginya konsumsi masyarakat saat ini adalah keefektifan. Ketersediaan *marketplace* dan pembayaran yang cukup lewat satu genggam di *smartphone* mempermudah konsumen untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhannya.

Berdasarkan paparan di atas dapat dianalisis bahwa peran teknologi informasi *mobile banking* terhadap efektivitas kinerja bisnis sesuai dengan teori peran teknologi informasi, *mobile banking*, efektivitas dan juga kinerja bisnis. dalam hal ini, peran *mobile banking* dalam memenuhi kebutuhan nasabah di perkembangan era digital dinilai sangat penting. Ini didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang ada di dalam *mobile banking* dan menjadikan *mobile banking* sangat berperan dalam membantukelancaran dan keefektifan dalam sistem pembayaran.

Kendala terkait *mobile banking* terhadap efektivitas kinerja bisnis bisa dimulai dari memperhatikan dan belajar tentang *mobile banking* secara

menyeluruh dan juga perkembangan teknologi dalam berbisnis. Untuk mengatasi masalah pemasaran dan juga tidak pahamnya menggunakan *mobile banking* dapat dilakukan dengan belajar atau dapat memulai menginovasi produk yang dijual, menawarkan berbagai variasi harga yang lebih terjangkau, mencari target yang sesuai dengan produk, membuat strategi baru, sehingga seimbang antara memulai hal baru dengan belajar menggunakan teknologi informasi perbankan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah penulis kemukakan dalam bab-bab sebelumnya tentang Peran Teknologi Informasi Perbankan Terhadap Efektivitas Kinerja Bisnis Mahasiswa IAIN Ponorogo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran teknologi informasi mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis sebagaimana dalam teori teknologi informasi yaitu teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan atau menyebar luaskan informasi. Sedangkan perbankan digital *mobile banking* adalah platform berbasis teknologi untuk pertukaran informasi serta kinerja transaksi dan layanan antara bank dengan konsumen. Dengan adanya teknologi informasi, jadi lebih mudah dan efektif bagi pelaku bisnis dalam mendapatkan informasi apapun yang diinginkan dan juga mempermudah dalam mengelola informasi yang akan mereka sampaikan kepada orang lain atau untuk kepentingan dirinya sendiri.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking terhadap efektivitas kinerja bisnis memang banyak sekali faktor yang mendasari hal

tersebut. Berdasarkan teori pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan alternatif mengenai cara bertindak dan minat pelaku bisnis merupakan hasil dari evaluasi terhadap suatu yang diinginkan. Antara lain faktor eksternal dan faktor internal. Selain itu karena memang tuntutan di era digital maka sudah seharusnya mengikuti perkembangan zaman apalagi dalam meningkatkan kinerja bisnis.

3. Kendala berdasarkan teori adalah setiap usaha mempunyai kendala- kendala yang penghambat pencapaian kinerja yang dialami oleh para pelaku bisnis terhadap penggunaan *mobile banking* dalam penggunaannya yaitu membutuhkan bantuan seperti *smartphone* yang memiliki akses teknologi yang canggih, yang memudahkan menghubungkannya dengan platform- platform e-commerce seperti shoppe, grabfood, toko pedia, bli-bli, dan masih banyak lagi untuk dapat berperan dalam bertransaksi penjualan diberbagai media digital. Kendala dalam penggunaan mobile sendiri salah satunya yaitu gaptak atau *technology illiterate*. Tidak pahamnya akan teknologi membuat terhambatnya suatu bisnis.

Para pelaku bisnis membuat berbagai macam metode pembayaran salah satunya *mobile banking*. Sehingga pembeli bisa memilih sesuai dengan bank yang digunakan. Sehingga disinilah peran *mobile banking* diperlukan untuk membantu transaksi secara online dimana saja dan kapan saja jika tidak menggunakan *m-banking* untuk kegiatan bisnis maka akan terasa kurang efektif dan efisien jika masih menggunakan perbankan tradisional. Karena *mobile banking* sangat membantu untuk mengetahui pengeluaran dan

pemasukan sumber dana secara rinci membutuhkan digital banking.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk dijadikan bahan masukan atau pertimbangan untuk peran mobile banking dalam meningkatkan kinerja bisnis. adapun sarannya sebagai berikut:

1. Untuk pengguna fasilitas layanan transaksi mobile banking harus diberikan edukasi, informasi dan pengarahan lebih lanjut. Hal ini agar nasabah yang sudah berumur tetap bisa merasakan kemudahan bertransaksi mobile banking dengan nyaman.
2. Mengingat belum adanya layanan edukasi tentang bagaimana tata cara penggunaan transaksi agar para calon pengguna tidak ragu dan tidak gaptek dalam menggunakannya. Diharapkan pihak bank bisa menjadikan sebagai bahan pertimbangan kedepannya untuk meluncurkan/menambahkan fitur layanan tersebut.
3. Untuk penelitian selanjutnya, Dalam mencari sumber data dapat memaksimalkan dengan lebih baik, dengan mencari seluas-luasnya dan sebanyak-banyaknya sehingga data yang didapatkan lebih bervariasi. Selanjutnya peneliti lebih memberikan spesifikasi yang rinci sehingga mendapatkan narasumber yang lebih bervariasi dan akurat. Peneliti juga diharapkan menambahkan dan mengembangkan model teori atau variabel yang barudan signifikan terhadap objek yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Almanshur, D. G. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-RuzzMedia.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Dalam Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka.
- Asep G. Hidayat, H. L. (2020). *Bisnis Online*. Jakarta: Kementrian Pendidikandan Kebudayaan RI.
- Badrianto, Yuan, dkk. (2020). *Komunikasi Bisnis*. Bandung: CV Media SainsIndonesia.
- Beekum, R. I. (2004). *Etika bisnis Islam*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Offset. Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Damanuri, A. (2010). *Metodologi Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: STAIN PoPress.
- Hartono, U. F. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo: UnmuhPonorogo Press.
- Haudi. (2021). *Teknik Pengambilan Keputusan*. Sumatra Barat: Insan CendikiaMandiri.
- Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups* . Jakarta:Rajawali Press.

- Indonesia, K. B. (2008). *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Pramedia Group.
- Kadir, A. (2013). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kasemin, K. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Kencana.
- Kosman, dkk. (2022). *Peran Pengawas Sebagai Agent Perubahan Pendidikan Islam Di Indonesia: Dari Teori ke Praktik*. Jawa Barat: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, Cet-1.
- Meiliza, R. E. (2020). *Buku Ajar Mata Kuliah Teori Pengambilan Keputusan*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Moleolong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Keuangan, O. J. (2015). *Bijak Ber- Electronic Banking*. Jakarta: OJK.
- Senja, E. Z. (2008). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Difa Publisher.
- Sobri, M. (2017). *Pengantar Teknologi Informasi Konsep dan Teori*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Soemitra, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen dan Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi: Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suyanto, M. (2005). *Teknologi dan Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Triwahyuni, A. K. (2013). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tsauri, S. (2014). *Manajemen Kinerja: Performance Management*. Jember: STAIN Jember Press.
- Tsauri, S. (2013). *MSDM: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember : StainJember Press.

Wali, S. R. (2018). *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*. Yogyakarta: CVBudi Utama.

Wardhana, A. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Yuni Nustini, M. U. (2020). *Inovasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Industri Perbankan Windy Arum Samira*. Yogyakarta: Ekonisia.

Skripsi

Brandan, Y. D. (2017). *Studi Deskriptif Kauntitatif: Resiliensi Pada Mahasiswa Perantau Tahun Pertama, Skripsi*. Yogyakarta: Univ. Sanata Dharma.

Faturrozhiah, S. N. (2021). *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan, Skripsi)*. Ponorogo: IAIN Ponorogo.

Novi, S. H. (2015). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Hamidah. (2019). *Peran Mahasiswa Dalam Memperkenalkan Produk Bank Syariah di Kota Palangkaraya, Skripsi*. Palangkaraya: IAIN: Palangkaraya.

Marcela, B. (2018). *Kinerja Bisnis Online Mahasiswa Akutansi dan Non Akutansi, Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Mutiarasari, A. (2019). *Implementasi Bisnis Online Syariah Melalui E-Comerce dalam Meningkatkan Penjualan di Yukhijab Pasuruan, Skripsi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.

Putri, N. (2021). *Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Kota Bengkulu Skripsi*. Bengkulu: IAIN Bengkulu.

Safitri, A. (2021). *Peranan Mahasiswa dalam Mendukung Perkembangan Perbankan Syariah di Era 4.0 (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung) Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Sulfiana, E. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru, Skripsi*. Pare-Pare: IAIN Pare-pare.

Wulandari, D. P. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Sumatra Utara: UIN Sumatra Utara*.

Jurnal

- Febriatmoko, B. (2015). Meningkatkan Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Kuliner Khas Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 24 No.1, 87.
- Hafizi, A. F. (2019). Sikap Nasabah Terhadap Mobile Banking Syariah di Indonesia Dengan Penerapan TAM. *Asian Journal of Islamic Management(AJIM)*, Vol. 1 No 2, 77.
- Muis, I. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis dan Dimensi Kinerja Bisnis. *Jurnal Insan Akuntansi* Vol. 3 No.6 , 288-305.
- Nurkholis. (2013). Pendidikan Dalam Upaya Memajukan Teknologi. *Jurnal Kependidikan*, Vol.1 No.1, 26.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No.2 , 210.
- Puspita, N. M. (2020). Analysis of Factors Influencing the Intention o Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking with Trust as Mediation. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* Vol 7, No 2, 14.
- Sari, I. T. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional dan Call Paper UMS*, 674.

Setiawati, R. (2021). *Peran Digital Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Era Society 5.0*. Jatinagor: IKOPIN.

Sustiyo Wandu, T. N. (2013). Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di Sma Karangturi Kota Semarang. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*”, Vol 2, No 8, 528.

Sutisna, M. H. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1 No.1, 68.

Tiana, Ika Maret. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas, dan Positive Word Of Mouth (WOM). *Jurnal Of Applied Business and Economics Vol.5 No.4*, 351-364.

Wandistra. (2013). Dampak Teknologi Komunikasi Terhadap Moralitas Remaja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 99-1689.

Yuniati, H. P. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI) Vol 1, No. 1*, 101.

Internet

KBBI, “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” dalam <https://kbbi.web.id/mahasiswa> (diakses pada tanggal 10 September 2022, jam 09.00).

Keuangan, Otoritas Jasa. “Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum,” Dalam <https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/PeraturanUtuh/19c62715-32f6-4eec9e68-91a252d8df10> (diakses pada tanggal 18 juli 2022, jam, 12.30).

Keuangan, Kementerian. “Undang-Undang Republik Indonesia,” dalam <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/12TAHUN2012UU.htm> (diakses pada tanggal 10 September 2022, jam 09.00).

Wawancara

Putri, Widya Atika. *Wawancara*.

Pratiwi, M Ayu. *Wawancara*.

Sari, Puput Puspita, *Wawancara*.



LAMPIRAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Shinta Ramadhanty, lahir di Ngawi Pada Tanggal 24 April 1999, anak kedua dari 3 bersaudara, penulis pertama kali menempuh Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN Karang Tengah 4, selanjutnya penulis menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Ngawi, setelah itu penulis melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) penulis mengambil jurusan IPS dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis terdaftar pada 8 salah satu perguruan tinggi islam Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan selesai pada tahun 2022.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai doa dari orang tua dalam menjalankan aktivitas akademik perguruan tinggi IAIN Ponorogo. Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Online Mahasiswa IAIN Ponorogo”.

IAIN
PONOROGO