

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri keuangan perbankan memiliki peran sentral dalam pergerakan ekonomi di seluruh negara, dan perannya mendukung upaya pelaksanaan pembangunan nasional dengan fokus pada peningkatan kesetaraan dan pertumbuhan ekonomi, baik secara langsung maupun melalui berbagai cara tidak langsung. Lembaga keuangan dikatakan baik apabila dapat beroperasi dan beroperasi dalam kondisi yang baik. Di Era globalisasi, perbankan diperlukan agar dapat mencapai kinerja dan pelayanan yang baik (Muhammad, 2000, hlm. 3).

Bank konvensional yang dijelaskan sebagai bank umum sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Pasal 1 Ayat 3 UU No. 10 Tahun 1988 adalah bank yang beroperasi secara umum dan dalam kerangka aktivitasnya menyediakan layanan di sektor pembayaran. UU Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah lembaga keuangan yang mengadopsi sistem berbagi keuntungan diantara penabung(*kreditur*), peminjam(*debitur*), bank menghitung biaya dan laba. Laba dan rugi dari aktivitas bisnis tersebut akan menjadi sumber modal tambahan, di mana entitas tersebut dapat mengatasi kekurangan modal dengan cara menambah modal dan memberikan pinjaman atau pembiayaan, sehingga dapat menggalakkan aktivitas ekonomi (Mankiw, 2013).

Sektor perbankan saat ini harus memudahkan nasabahnya dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi karena sistem informasi sektor

perbankan sangat bermanfaat bagi pihak internal dan nasabah. Selain itu, saat ini perbankan di Indonesia tidak hanya terkonsentrasi di kota besar; setiap bank telah memperluas jangkauannya dengan membuka cabang di berbagai wilayah, dari kota besar hingga kota kecil. Saat ini, segala sesuatu dibutuhkan untuk cepat dan mudah, sehingga teknologi informasi sangat penting bagi industri perbankan. Sejak deregulasi dilakukan di Indonesia, persaingan di industri perbankan menjadi semakin kompetitif. (Febriani, 2020, hlm. 1).

Untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka, semakin banyak orang yang mulai menggunakan perangkat seluler. Layanan mobile banking dapat memenuhi tuntutan masyarakat modern berkat kemudahan transaksi dengan satu sentuhan. Karena perangkat mobile yang semakin canggih, pelanggan yang menggunakan mobile banking dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi yang mereka inginkan. Di antara layanan e-banking lainnya, mobile banking dikatakan berkembang paling cepat. Ini disebabkan oleh kemampuan layanan ini untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat modern. Mobile banking membuatnya mudah untuk memiliki semua layanan keuangan dalam satu genggam. Hasil penelitian yang dilakukan oleh MARS Indonesia menunjukkan bahwa ada setidaknya tiga alasan utama mengapa klien perbankan membutuhkan layanan mobile banking. Alasan-alasan tersebut termasuk mempercepat proses tanpa harus pergi ke bank atau ATM. (Lutfiani, 2023, hlm. 2).

Beberapa studi terbaru, seperti yang dilakukan oleh Al-Djahshiyari (1938), Al-Kubaisi (1979), Al-Duri (1986), dan Al-Hamdani (2000), menguraikan keberadaan sekelompok individu yang bekerja di sektor perbankan

sarraffeen, yang juga dikenal sebagai *sayarifah* dalam bentuk tunggal (*sarraff* tunggal) atau *Jahabidhah* (yang banknya dikenal juga dengan istilah "*dawawin al-jahabidah*") selama periode Khilafah Islam Dalam uraian (Chachi, 2005). Dalam kurun waktu Kekhalifahan Abbasiyah yang dimulai pada abad kedelapan, istilah "*Sarraffeen*" digunakan untuk mengacu kepada individu-individu yang terlibat dalam berbagai aspek keuangan seperti petugas keuangan, pakar moneter, ahli ketika melakukan pemeriksaan terhadap uang, pejabat departemen keuangan negara, kasir, dan pengganti uang, atau pengumpul uang. Mereka merujuk pada bankir komersial yang terkemuka dan berlisensi pada periode tersebut. Selanjutnya, pada abad empat Hijriyah (abad sepuluh Masehi), sebuah tindakan pertama dalam sejarah penarikan cek dilakukan oleh seorang *sarraff* di Bagdad dan kemudian Pangeran Aleppo, yaitu Saif Al-Dawla Al-Hamadani, mengkonversi cek ini menjadi uang. Penjelasan ini dapat dipertegas oleh Hoover (1954), yang menyatakan bahwa Tidak ada bank tanpa cek. Faktanya, dokumen-dokumen sejarah memperlihatkan bahwa bank-bank telah ada pada periode tersebut (Chachi, 2005).

Teknologi informasi memberikan kontribusi yang berkembang pesat di kehidupan manusia. Kemajuan teknologi dalam sektor komunikasi, terutama di internet dan telepon, memiliki dampak signifikan pada evolusi sistem pembayaran. Kemajuan teknologi informasi yang pesat memiliki potensi untuk memberikan banyak keuntungan bagi berbagai kalangan, termasuk para pelaku usaha. Terutama, akses internet dianggap sebagai alat yang sangat penting dalam

menyelesaikan tugas dan mendapatkan informasi tentang perkembangan bisnis (Sumarwan, 2011, hlm. 346).

Bank syariah dan bank konvensional yang beroperasi dalam sektor layanan perbankan harus memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan unggulan (*excellent service*) guna meraih keunggulan dalam lingkungan persaingan yang semakin sengit. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di sektor perbankan, setiap bank tentu harus memberikan pelayanan terbaik kepada kliennya. Dalam Al-Quran, pada Ayat 159 dari Surah Al 'Imran., terdapat kutipan seperti yang berikut ini:

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْسَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S. Ali Imran:3/159)

Dari bagian ayat tersebut ditegaskan bahwa Allah SWT mengarahkan kami untuk bersikap lembut terhadap sesama, dan ini tidak ini mengindikasikan bahwa kita harus menghindari atau tidak diizinkan untuk bersikap sangat jelas dalam tindakan. Dalam situasi pelayanan pelanggan, tingkah laku yang lembut ini sangat penting dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Mutu layanan adalah aspek utama yang akan menjadi faktor unggulan dalam persaingan. Ini disebabkan oleh fakta bahwa bank, sebagai entitas penyedia

layanan, memiliki kemampuan untuk meniru produk yang mereka tawarkan dengan relatif mudah. Oleh karena itu, adalah wajar jika lembaga perbankan harus menyajikan layanan yang luar biasa agar dapat mencapai keunggulan kompetitif dibandingkan dengan bank-bank lainnya (Cahyani, 2016).

Sekarang ini, hampir semua bank telah mengadopsi layanan perbankan seluler. Perkembangan ini terjadi karena adanya perbankan seluler yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat modern yang lebih menekankan pada kemudahan bergerak. Pemanfaatan *e-banking*, khususnya *mobile banking*, telah memberikan perkembangan yang lebih efisien dan memuaskan bagi nasabah. Setidaknya ada tiga alasan utama mengapa nasabah suatu bank membutuhkan *mobile banking*, yaitu karena kemudahan, kecepatan, dan kemudahan bertransaksi bagi nasabah (Febrianta, andika, indrawati, 2015, hlm. 1-2). Dalam kata lain, pertumbuhan *mobile banking* di Indonesia berkembang dengan cepat karena kemampuan *mobile banking* untuk sesuai dengan tuntutan nasabah pada zaman modern saat ini. Terdapat banyak elemen yang mendorong nasabah untuk terus bertransaksi dengan bank mereka, seperti jarak yang dekat, pelayanan yang memuaskan, tingkat keselamatan yang tinggi, kepraktisan dalam melakukan transaksi, dan berbagai faktor lainnya.

Seperti yang kita semua pahami, Internet adalah sebuah platform yang digunakan untuk mengelola dan berbagi berbagai jenis informasi yang ada di dunia melalui beragam perangkat yang berbeda, seperti komputer, pusat data, komputer individual, ponsel cerdas, perangkat digital pintar (PDA), dan berbagai jenis sarana komunikasi yang lain. Ragam perangkat tersebut terkoneksi satu

sama lain melalui berbagai sarana seperti kabel, saluran telepon, satelit, sinyal listrik, pencahayaan, dan infrastruktur lainnya yang memungkinkan aliran data (Pratama, 2013, hlm. 1).

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh *mobile banking* adalah kurangnya kesadaran masyarakat terkait dengan layanan atau fasilitas yang disediakan oleh bank dalam bentuk yang dikenal sebagai *mobile banking*. Keamanan merupakan persyaratan dasar untuk pelanggan yang ingin menjalankan transaksi melalui perbankan bergerak, tetapi banyak pengguna layanan bank yang tetap merasa skeptis terhadap tingkat keamanan *mobile banking*. Keamanan merupakan aspek yang paling krusial, dan pemberitaan tentang masalah keamanan di media sering kali mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan daring. Faktor yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam memanfaatkan perbankan daring adalah tingkat kepercayaan terhadap transaksi daring.

Berdasarkan informasi dari OJK, terdapat peningkatan signifikan sebanyak 270% dalam jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan *e-banking* dari tahun 2012 hingga tahun 2016, jumlah nasabah meningkat dari 13,6 juta menjadi 50,4 juta. Pada periode yang sama, terjadi peningkatan sebanyak 169% dalam frekuensi transaksi perbankan oleh pengguna layanan *e-banking* mengalami peningkatan dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Oleh karena itu, dengan data ini, setiap bank digital membutuhkan suatu bentuk cabang atau kantor digital yang khusus bertugas untuk menyediakan dan memproses transaksi perbankan digital.

Kabupaten Kotabaru merupakan satu dari daerah yang terletak di Kalimantan Selatan, Indonesia. Pusat pemerintahan daerah ini terdapat di Kotabaru, yang berada di pulau Laut. Pulau Laut merupakan sebuah daratan yang dikelilingi oleh air yang terpisah dari pulau Kalimantan. Secara geografis, Kabupaten Kotabaru berlokasi di bagian selatan-timur Provinsi Kalimantan Selatan.

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian wilayah Kabupaten Kotabaru akan dipengaruhi oleh sistem kegiatan usaha. Salah satu aktivitas ekonomi yang berlangsung di Kabupaten Kotabaru adalah Pasar Limbur Raya , yang berlokasi pada Jalan Putri Ciptasari di wilayah Pulau Laut Tengah. Pasar Limbur Raya merupakan pasar terbesar di Kabupaten Kotabaru karena memiliki konstruksi beton tiga lantai serta memiliki *lift* dan eskalator.

Pasar Limbur Raya diresmikan pada tahun 2009 dan masih beroperasi hingga saat ini. Walaupun sudah banyak pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh bank, namun dalam hal ini para pedagang di Pasar Limbur Raya bertransaksi dengan efisien menggunakan layanan *mobile banking* belum diketahui. Pengetahuan seorang pedagang mengenai produk dan layanan perbankan serta pemahaman yang jelas tentang fitur, manfaat dan kelebihan lainnya dalam layanan *mobile banking* merupakan pertimbangan untuk memutuskan penggunaan layanan. Dari situasi tersebut, para pedagang tentu memiliki motivasi untuk memilih produk dan layanan yang ingin mereka gunakan, termasuk pertimbangan pengetahuan, persepsi terhadap manfaat, dan faktor keamanan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya akan fokus pada analisis

mengenai topik ini **“Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Manfaat, dan Keamanan terhadap Keputusan Pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru Menggunakan *Mobile Banking*”**

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada konteks yang sudah dijelaskan sebelumnya, perumusan masalah dalam studi ini adalah seperti yang tercantum di bawah ini:

1. Apakah pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru ?
2. Apakah pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan dasar pada poin-poin di atas tersebut., Oleh karena itu, tujuan penelitian ini ialah:

1. Menguji berapa besar pengaruh pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru .
2. Menguji berapa besar pengaruh pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru.

D. Kegunaan/ Signifikan Penelitian

Sementara itu. kegunaan dalam Studi ini ialah seperti yang dinyatakan di bawah ini:

1. Kegunaan Segi Teori/Teoritis:

Bagi pendidikan diharap bisa memperkaya pengetahuan para pembacanya dan menambah refrensi ilmiah mengenai pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru

2. Praktisi

- a. Bagi Bank, hal ini bisa menjadi acuan mengenai penyediaan layanan *mobile banking* kepada nasabah guna menambah loyalitasnya.
- b. Bagi Peneliti, hal ini bisa menjadi acuan yang dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian selanjutnya.

E. Defini Operasional

Definisi operasional penelitian ini untuk memperjelas kandungan judul penelitian untuk mengurangi perbedaan pengertian pada judul guna mengkaji Pengaruh, Pengetahuan, Persepsi Manfaat, dan Keamanan Terhadap Keputusan pedagang Pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru Menggunakan *Mobile Banking*

1. Pengetahuan menurut KBBI adalah segala sesuatu yang diketahui; Intelijen.

Pengertian pengetahuan mencakup seluruh kegiatan dengan metode dan sarana yang digunakan serta seluruh hasil yang diperoleh. Pada dasarnya

pengetahuan adalah seperangkat hasil aktivitas kognitif yang berkaitan dengan suatu objek (baik itu benda atau peristiwa yang dialami subjek) (Wahana, 2016, hlm. 46-47).

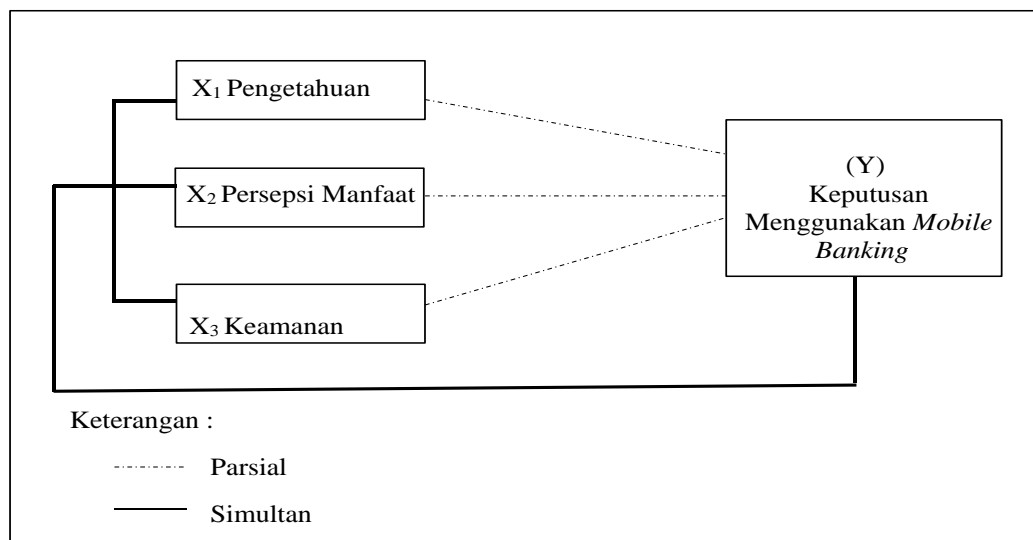
2. Persepsi adalah keahlian indera manusia dalam menafsirkan rangsangan atau proses mengalihkan rangsangan yang diterima oleh indera manusia. Dalam persepsi manusia terdapat berbagai pandangan yang menganggap suatu hal sebagai persepsi baik atau positif maupun negatif yang akan mempengaruhi tindakan nyata (Sugihartono, 2007).
3. Manfaat berdasarkan KBBI adalah suatu pemakaian atau manfaat. Manfaat merupakan suatu benda yang berguna bagi seseorang (Depdikbud, 2005, hlm. 711).
4. Awaloedin Djamin (2004) mengatakan bahwa keamanan secara umum mengacu pada situasi yang tidak terganggu secara fisik dan mental, di mana keselamatan jiwa dan perlindungan harta dari berbagai ancaman dan risiko telah terjamin.
5. Keputusan adalah pilihan tindakan antara satu alternatif dengan lainnya. Kata lain, pemberi keputusan memiliki beberapa di antaranya sebelum mengambil keputusan. Jika seorang menghadapi dua pilihan untuk membeli dan tidak membeli, lalu menentukan untuk membeli maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut telah mengambil keputusan (Prastijo, Ristiyati dan John, 2005, hlm. 226).
6. *Mobile Banking*

Perbankan seluler merujuk pada Jasa perbankan yang tersedia bagi nasabah dengan menggunakan atau lewat ponsel pintar dan disampaikan melalui pesan teks (Winarno 2017:24-29).

F. Kerangka Konseptual

Struktur atau susunan konseptual dalam studi ini, mungkin dijelaskan Seperti yang berikut ini:

Gambar 1.1. Skema Kerangka Konseptual



Sumber: (Febriani, 2020, hlm. 64).

Dari struktur itu, bisa diamati variabel bebas terdiri dari pengetahuan(X_1), persepsi manfaat(X_2), dan keamanan(X_3) punya pengaruh parsial pada variabel tergantung, yaitu keputusan menggunakan *mobile banking* (Y) . Selain itu, variabel pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan (R) juga mempengaruhi

variabel bersama-sama atau secara bersamaan pada keputusan menggunakan *mobile banking* (Y) (Febriani, 2020, hlm. 64).

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap permasalahan dalam penelitian. Hipotesis di uji lebih lanjut dengan melakukan penelitian relevan. Uji hipotesis dimaksudkan bukan untuk pembuktian apakah suatu hipotesis tersebut benar, melainkan untuk di uji apakah hipotesis tersebut dapat diterima (Darmawan, 2019, hlm. 93). Hipotesis dijelaskan sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

H_0 : Keputusan untuk menggunakan *mobile banking* tidak dipengaruhi oleh pengetahuan

H_1 : Keputusan untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh pengetahuan

Hipotesis 2:

H_0 : Keputusan menggunakan *mobile banking* tidak dipengaruhi oleh persepsi manfaat

H_1 : Keputusan menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh persepsi manfaat

Hipotesis 3:

H_0 : Keputusan menggunakan *mobile banking* tidak dipengaruhi oleh faktor keamanan

H₁: Keputusan menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh faktor keamanan

Hipotesis4:

H₀: Secara simultan, pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan tidak memiliki pengaruh pada keputusan menggunakan *mobile banking*

H₁ : Secara simultan, pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan memiliki pengaruh pada keputusan menggunakan *mobile banking*

H. Sistematika Pembahasan

Metode penulisan mencakup ringkasan bab per bab tentang topik yang diselidiki dalam studi ini.

Bab I adalah Pendahuluan. Di dalam bab ini, kami memberikan penjelasan singkat mengenai penelitian ini dengan beberapa subbab, seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan

Bab II adalah Landasan teori. Di bab ini., kami menguraikan pemahaman yang berkaitan dengan variabel studi ini dan topik lainnya menggunakan beberapa subbab, termasuk perilaku konsumen, pengetahuan, persepsi manfaat, keamanan, keputusan, *mobile banking*. Bab ini juga menjelaskan kajian empiris dari penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian

Bab III adalah Metode penelitian. Pada bagian ini., kami memaparkan desain studi ini dengan subbab seperti jenis penelitian, populasi, sumber data,

variabel, dan skala pengukuran. Bab ini juga menjelaskan teknik pengumpulan data, alat penelitian, serta teknik analisis data

Bab IV adalah Penyajian data dan Analisis. Bagian ini berisi Temuan dari studi yang telah dilaksanakan., dengan tinjauan terhadap pengaruh pengetahuan, persepsi manfaat, dan keamanan terhadap keputusan pedagang pasar Limbur Raya Kabupaten Kotabaru dalam menggunakan mobile banking, serta analisis dampaknya

Bab V Penutup. Di dalam bagian ini, kami menyajikan kesimpulan dan memberikan saran kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Bab ini juga mencakup daftar pustaka, lampiran, dan hal-hal lain yang relevan.