

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP
PREFERENSI MASYARAKAT KOTA BANJARMASIN
DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH DAN KONVENSIONAL**

SKRIPSI

**OLEH
ANDRA FAHLEVI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP
PREFERENSI MASYARAKAT KOTA BANJARMASIN
DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING
BANK SYARIAH DAN KONVENSIIONAL**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Andra Fahlevi

180105020041

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andra Fahlevi
NIM : 180105020041
Tempat/Tgl. Lahir : Muara Teweh / 24 Februari 2000
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 16 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



CBB75AJX771374745
Andra Fahlevi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah dan Konvensional

Ditulis oleh : Andra Fahlevi

N I M : 180105020041

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Muara Teweh, 24 Februari 2000

Alamat : Jl. Martapura Lama, Komp. Karya Budi Utama Raya 3 Blok D No.5

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 April 2022

Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP 197901262006041002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Annisa Savvid, M.S.I
NIP 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah dan Konvensional”**, ditulis oleh Andra Fahlevi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Juni 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag (Ketua)	1.
2. Lutpi Sahal, SHI.,MSI (Anggota)	2.
3. Muhammad Noval, SEI.,MSI (Anggota)	3.
4. Muhammad Qamaruddin, ME (Anggota)	4.

ABSTRAK

Andra Fahlevi. 2022. *Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah dan Konvensional.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI

Kata Kunci: Kualitas, Kemudahan, Keamanan, Preferensi, Mobile Banking, Bank Syariah, Bank Konvensional.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan *Mobile Banking* (*M-Banking*) saat ini sebagai alternatif pembayaran non tunai, Di Indonesia ada 2 sistem lembaga bank yang didirikan, yaitu konvensional dan syariah. Banjarmasin terbagi menjadi 5 kecamatan, yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Tengah, dan Banjarmasin Utara, sehingga bank konvensional maupun syariah tersedia di kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, kemudahan, dan keamanan secara parsial dan simultan terhadap Preferensi Masyarakat kota Banjarmasin dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional.

Jenis penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 61 responden, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tidak ada pengaruh secara parsial pada variabel kualitas terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin terhadap penggunaan *Mobile Banking* dari Bank Syariah. (2) Adanya pengaruh secara parsial pada variabel kualitas terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin terhadap penggunaan *Mobile Banking* dari Bank Konvensional. (3) Tidak ada pengaruh secara parsial pada variabel kemudahan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin terhadap penggunaan *Mobile Banking* dari Bank Syariah. (4) Adanya pengaruh secara parsial pada variabel kemudahan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin terhadap penggunaan *Mobile Banking* dari Bank Konvensional. (5) Ada pengaruh secara parsial pada variabel keamanan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional. (6) Ada pengaruh secara Simultan pada variabel kualitas, kemudahan, dan keamanan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)”
(QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,
Adik-adikku tersayang,
Orang-orang yang telah membantu saya,
dan Diri saya sendiri yang telah berjuang.

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
----------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
---	--------	---------	---

◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iẓa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah dan Konvensional”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

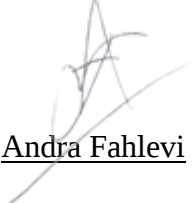
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI, dan Yusuf Asyabri, SE., ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 16 April 2022

Penulis,



Andra Fahlevi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II PENGARUH, KUALITAS, KEMUDAHAN, KEAMANAN, PREFERENSI, MASYARAKAT, MOBILE BANKING, BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL.....	15
A. Pengaruh.....	15
1. Pengertian Pengaruh	15
B. Kualitas.....	16
1. Pengertian Kualitas.....	16
2. Peran dan Fungsi Kualitas	17
C. Kemudahan.....	19
1. Pengertian Kemudahan	19
2. Indikator Kemudahan	19
D. Keamanan.....	20
1. Pengertian Keamanan	20

2. Indikator Keamanan	20
E. Preferensi.....	21
1. Pengertian Prefensi.....	21
2. Macam-Macam Preferensi atau Minat	23
3. Faktor yang Dapat Mempengaruhi Preferensi atau Minat.....	24
F. Masyarakat	27
1. Pengertian Masyarakat	27
2. Ciri-Ciri Masyarakat.....	28
3. Unsur-Unsur Dalam Masyarakat	30
G. Mobile Banking.....	30
1. Pengertian Mobile Banking.....	30
2. Fungsi Pada Mobile Banking	31
3. Fitur Pada Mobile Banking	31
4. Cara Kerja Mobile Banking.....	31
5. Perbedaan Mobile Banking dari Bank Syariah dan Bank Konvensional	
32	
H. Bank Syariah	32
1. Pengertian Bank Syariah	32
2. Jenis Bank Syariah	33
3. Fungsi Bank Syariah.....	34
4. Landasan Hukum Bank Syariah	35
5. Prinsip-Prinsip Dasar Perbankan Syariah.....	36
6. Produk-Produk Bank Syariah	37
I. Bank Konvensional	42
1. Pengertian Bank Konvensional	42
2. Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional	42
3. Jenis-Jenis Bank Konvensional	44
J. Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional.....	44
K. Kajian Teori.....	45
L. Kerangka Pikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Populasi dan Sampel Penelitian	50
E. Data dan Sumber Data.....	51
F. Metode Pengumpulan Data	52
G. Desain Pengukuran.....	53
H. Instrumen Pengumpulan Data	53
I. Teknik Pengolahan Data	55
J. Uji Instrumen Penelitian.....	56

K. Teknik Analisis Data	57
L. Uji Statistik.....	58
M. Uji Hipotesis.....	59
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	61
A. Penyajian Data.....	61
B. Analisis Data	94
BAB V PENUTUP.....	101
A. Simpulan.....	101
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel I Kajian Teori	45
Tabel II Instrumen Pengumpulan Data	54
Tabel III Jumlah Penduduk	62
Tabel IV Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel V Umur Responden.....	64
Tabel VI Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel VII Sistem Bank yang Digunakan Responden.....	66
Tabel VIII Bank yang Digunakan Responden	67
Tabel IX Alasan Responden Menggunakan <i>M-Banking</i>	68
Tabel X Responden Mengenal <i>Mobile Banking</i>	68
Tabel XI Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Responden	69
Tabel XII Uji Validitas <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	70
Tabel XIII Uji Validitas <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional.....	71
Tabel XIV Uji Reliabilitas <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah.....	73
Tabel XV Uji Reliabilitas <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional	73
Tabel XVI Uji Normalitas <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	74
Tabel XVII Uji Normalitas <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional	75
Tabel XVIII Uji Linearitas Kualitas Pada <i>M-Banking</i> Bank Syariah	76
Tabel XIX Uji Linearitas Kemudahan Pada <i>M-Banking</i> Bank Syariah.....	77
Tabel XX Uji Linearitas Keamanan Pada <i>M-Banking</i> Bank Syariah	77
Tabel XXI Uji Linearitas Kualitas Pada <i>M-Banking</i> Bank Konvensional.....	78
Tabel XXII Uji Linearitas Kemudahan Pada <i>M-Banking</i> Bank Konvensional ..	79
Tabel XXIII Uji Linearitas Keamanan Pada <i>M-Banking</i> Bank Konvensional ...	79
Tabel XXIV Uji Multikolinearitas <i>M-Banking</i> Bank Syariah	81
Tabel XXV Uji Multikolinearitas <i>M-Banking</i> Bank Konvensional.....	81
Tabel XXVI Uji Heteroskedastisitas <i>M-Banking</i> Bank Syariah	82
Tabel XXVII Uji Heteroskedastisitas <i>M-Banking</i> Bank Konvensioanl.....	83
Tabel XXVIII Uji Regresi Linear Berganda <i>M-Banking</i> Bank Syariah	84
Tabel XXIX Uji Regresi Linear Berganda <i>M-Banking</i> Konvensional	85
Tabel XXX Uji Koefisien Determinasi <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	87

Tabel XXXI Uji Koefisien Determinasi <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional ..	87
Tabel XXXII Uji T <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	88
Tabel XXXIII Uji T <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional	90
Tabel XXXIV Uji F <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah	91
Tabel XXXV Uji F <i>Mobile Banking</i> Bank Konvensional	92
Tabel XXXVI Ringkasan Hipotesis.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Jumlah Unduhan Aplikasi Keuangan Global.....	3
Gambar II Kerangka Pikir.....	48