

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di masa modern ini, pertumbuhan teknologi terus berkembang. Dengan perkembangan ini membawa pengaruh yang sangat besar dalam memudahkan kegiatan bagi kehidupan manusia. Karena manusia adalah makhluk Allah SWT yang diciptakan dengan sebaik-baiknya. Manusia dipaksa untuk terus bisa berinovasi dan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat at-Tin ayat 4, yaitu:

﴿ ٤ ﴾ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Artinya: “*Sungguh, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya*”. (Q.S at-Tin 4)

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, inovasi manusia selalu berkembang. Banyak perkembangan pada teknologi yang telah dikembangkan oleh manusia, salah satunya adalah aplikasi keuangan.

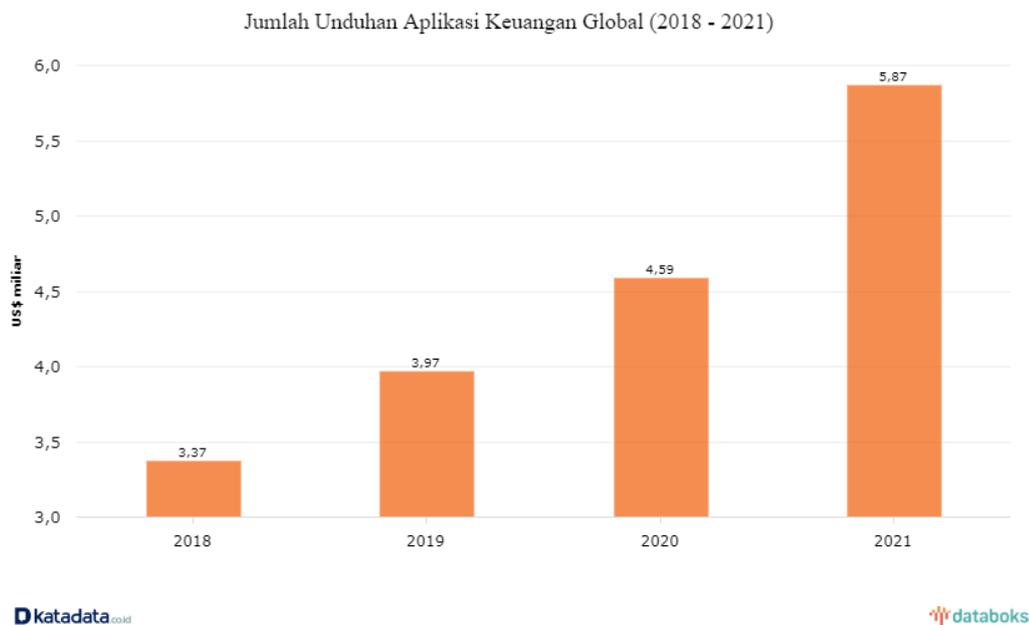
Pesatnya perkembangan dunia teknologi telah mempengaruhi perkembangan kegiatan ekonomi dan sosial pada masyarakat, tak terkecuali aktivitas keuangan baik yang secara langsung ataupun tidak langsung. Metode konvensional yang digunakan masyarakat pada bank selama ini adalah dimana nasabah datang langsung ke bank dan melakukan berbagai transaksi, mulai dari setoran tunai,

transfer uang, atau jenis transaksi lainnya. Misalnya, jika nasabah ingin mentransfer uang antar bank maka nasabah akan datang ke bank terdekat dan mengisi formulir transfer, mengantri di barisan, dan kemudian diperiksa oleh petugas *Teller* untuk memastikan nomor rekening yang tertera dalam formulir benar atau tidak. Penggunaan dengan cara ini kurang efisien untuk jaman sekarang, karena itulah bank membuat layanan yang diprediksi dapat mengurangi kompleksitas dan ketidakpastian metode manual yang sudah lama diterapkan. Dengan cepatnya perkembangan teknologi pada masa sekarang, perusahaan di bidang jasa termasuk lembaga perbankan, dituntut untuk meningkatkan layanannya. Sehingga perbankan menciptakan fasilitas layanan jasa yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen. Maka dari itu dalam pemanfaatan teknologi tersebut diciptakanlah layanan *e-banking* atau *electronic banking* salah satunya yaitu *Mobile Banking*. Dengan pendekatan baru ini, banyak keuntungan bagi penyedia layanan seperti bebas dari pembatasan wilayah geografis, jangkauan yang luas, pilihan yang beragam, kinerja yang meningkat, loyalitas nasabah meningkat, dan mengurangi biaya operasi. Selain itu, nasabah mendapatkan manfaat oleh layanan yang disesuaikan dan dipersonalisasi, dan lebih efektif (Aldiabat et al., 2019, hlm. 37). *Mobile Banking* pertama kali diperkenalkan oleh Excelcom pada akhir tahun 1995 dan reaksi dari masyarakat beragam. Alasan dari diciptakannya *Mobile Banking* ini adalah untuk mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya, salah satunya cara untuk melakukannya yaitu dengan menggunakan peran teknologi. Peran teknologi yang berkembang pesat perlu dimanfaatkan dengan hati-hati dan tepat guna. Berbagai jenis teknologi memberikan terobosan baru yang dapat digunakan oleh industri

perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang ada, sehingga terciptalah inovasi baru yang bernama *Mobile Banking*. Karena *Mobile Banking* dapat melakukan kegiatan transaksi seperti transfer, cek saldo rekening, pembayaran tagihan, membeli voucher, dan mengetahui informasi transaksi melalui mutasi tanpa harus ke bank, sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

### Gambar I

#### Jumlah Unduhan Aplikasi Keuangan Global



Sumber: Katadata.com

Pada tahun 2018, jumlah unduhan pada aplikasi keuangan sebesar 3,37 Miliar, jumlah ini meningkat menjadi 3,97 miliar pada tahun 2019, peningkatan terjadi lagi pada tahun 2020 menjadi 4,59 miliar pada 2020, kemudian pada tahun 2021 menjadi 5,87 Miliar. Laporan ini menjadi bahwa peningkatan pengguna

aplikasi keuangan pada dunia seperti *Mobile Banking* terus meningkat setiap tahunnya.

Di Indonesia perkembangan *Mobile Banking (M-Banking)* saat ini sebagai alternatif pembayaran non tunai, karena ini merupakan layanan dari bank yang tersimpan dalam gawai (*Smartphone*). *Mobile Banking* adalah salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Ini menjadi peluang bagi lembaga perbankan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Dengan adanya kemudahan layanan perbankan tersebut, maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh bank (Hadi dan Novi, 2015, hlm. 55–56). Hal ini telah memicu pola berbelanja pada masyarakat, yang pada awalnya melakukan pembayaran melalui uang fisik dan mendatangi tempat penjualnya langsung, menjadi transaksi secara *online* tanpa harus melalui pembayaran secara tatap muka. Sehingga mampu menciptakan suatu *trend less cash society*, yaitu suatu perilaku masyarakat dalam bertransaksi non tunai dengan memanfaatkan keuntungan yang telah ditawarkan oleh alat-alat transaksi elektronik (Waspada, 2012, hlm. 122).

Penggunaan *Mobile Banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, lembaga perbankan berusaha menawarkan pelayanan kepada para konsumennya dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang ada di perbankan ke dalam bentuk sebuah aplikasi *Mobile Banking* yang ada dalam gawai (*Smartphone*) konsumennya.

Di Indonesia sendiri ada 2 sistem lembaga bank yang didirikan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional sudah ada sejak jaman

penjajahan Belanda dengan nama *Bank Courant en Bank Van Leening* pada tahun 1746. Kemudian bank syariah muncul pertama kali di Indonesia dengan nama Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Pada prinsipnya, bank konvensional dan bank syariah mempunyai kesamaan fungsi, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Namun pada bank syariah, operasinya menggunakan metode bagi hasil dan penentuan biaya yang sesuai dengan syariat Islam.

BCA (*Bank Central Asia*) adalah bank yang pertama kali memakai sistem *Mobile Banking* di Indonesia, yang dikenal dengan nama m-BCA, selanjutnya Bank Mandiri, BRI, BII (sekarang Maybank), CIMB Niaga juga meluncurkan layanan ini, sehingga *Mobile Banking* perkembangannya semakin pesat di Indonesia (Sejarah Dunia, 2020).

Saat ini, hampir semua orang mulai dari anak muda hingga orang dewasa menggunakan uang elektronik karena lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya, khususnya para Millennial dan Generasi Z yang hidup di era digital karena tentunya lebih paham cara menggunakan yang berbasis teknologi.

Kota Banjarmasin merupakan ibukota dari Kalimantan Selatan, dengan jumlah penduduk sebanyak 662.320 jiwa (2021). 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. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin menganalisis pengaruh kualitas, kemudahan, dan keamanan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam menggunakan *Mobile Banking* bank Syariah dan Konvensional. Faktor Kualitas pada penelitian yang dilakukan

oleh Joshi (2012) dalam penelitian “*A Study on Costumer Preference and Satisfaction Towards Restaurant in Dehdarun City*” atau “Studi Preferensi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran di Kota Dehdarun” menyebutkan bahwa, kualitas merupakan faktor utama yang mempengaruhi preferensi konsumen, Faktor Keamanan pada penelitian yang dilakukan oleh Jasmiko Hendri (2020) dalam penelitian “Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking*” menyebutkan Keamanan berfungsi sebagai salah satu faktor penting dalam melakukan penggunaan *Mobile Banking*, dan Faktor Kemudahan pada penelitian yang dilakukan oleh Lailatu Syifa (2019) dalam penelitian “Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta” menyebutkan nasabah tertarik menggunakan *Mobile Banking* dengan fasilitas yang mempermudah transaksi para nasabah karena dapat menghemat waktu. Ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih dan menggunakan *Mobile Banking* bank Syariah ataupun Konvensional. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah dan Konvensional”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah faktor Kualitas berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah?

2. Apakah faktor Kemudahan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah?
3. Apakah faktor Keamanan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah?
4. Apakah faktor Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah?
5. Apakah faktor Kualitas berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional?
6. Apakah faktor Kemudahan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional?
7. Apakah faktor Keamanan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional?
8. Apakah faktor Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* bank Konvensional?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kualitas terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kemudahan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor Keamanan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kualitas terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.
6. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kemudahan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.
7. Untuk mengetahui pengaruh faktor Keamanan terhadap preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.

8. Untuk mengetahui pengaruh faktor Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Di penelitian ini diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat ilmu pengetahuan khususnya tentang *Mobile Banking* yang sedang marak penggunaannya. Secara akademis, penelitian akan menambah referensi dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas, kemudahan, dan keamanan terhadap preferensi *Mobile Banking* bank Syariah dan Konvensional terhadap masyarakat kota Banjarmasin serta kepada mereka yang berkepentingan terhadap permasalahan ini beberapa manfaat yaitu dalam:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan kontribusi keilmuan khususnya dalam kajian tentang *Mobile Banking*.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

- a. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan wawasan ilmu yang sudah di dapat dalam perkuliahan terkait *Mobile Banking*.

- b. Bagi lembaga/organisasi

Menjadi bahan referensi bagi lembaga yang terkait tentang penggunaan *Mobile Banking*.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari judul, penulis memberikan gambaran terkait definisi operasional yang berkenaan dengan judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh merupakan suatu daya yang ada atau muncul dari orang atau benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi hal-hal yang ada di sekitarnya.
2. Kualitas adalah aspek utama untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan untuk membeli/memakai suatu produk.
3. Kemudahan bermakna tanpa adanya kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras.
4. Keamanan adalah salah satu aspek penting dalam sebuah sistem informasi, untuk pencegahan penipuan (*cheating*) atau mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi.
5. Preferensi adalah kecenderungan, minat atau kesukaan. Atau pilihan suka atau tidaknya oleh seseorang terhadap suatu produk.
6. *Mobile Banking* ialah sebuah layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada gawai (*Smartphone*).

### **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelaahan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti menemukan beberapa tulisan yang berhubungan dengan yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Indo'sek (2021) dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Gatot Subroto)". Penelitian ini dilatarbelakangi semakin pesatnya pertumbuhan bank syariah yang dimana penting sekali untuk mengetahui preferensi apa yang menjadi kesukaan nasabah terhadap jasa yang ditawarkan dan juga memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama bagi nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel promosi, kualitas pelayanan dan religi berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan terhadap preferensi dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional.
2. Penelitian yang dilakukan Dwi Putri Agustina (2017) dengan judul "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Melalui Situs Lazada.co.id Pada Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara". Penelitian ini dilatarbelakangi Mahasiswa yang dikenal dengan banyak rutinitas kegiatan sangatlah menyukai akan kemudahan dalam berbelanja. Salah satunya kemudahan yang diperoleh dari berbelanja di Lazada, baik penjual ataupun pembeli menjadikan Lazada populer saat ini. Kemudahan dan Kenyamanan dalam berbelanja online inilah yang mendorong konsumen untuk memilih ke media online untuk berbelanja kebutuhannya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan

hasilnya bahwa secara simultan Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, secara parsial Kepercayaan konsumen dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel kemudahan berpengaruh positif. Nilai *Adjusted R Square* yang didapat dari hasil pengujian koefisien determinan ( $R^2$ ) sebesar 0.343 menjelaskan bahwa 34,3% keputusan pembelian mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu keamanan, kemudahan, dan kepercayaan konsumen. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas, kemudahan, dan keamanan terhadap preferensi dalam penggunaan *Mobile Banking*. Kesamaannya adalah ada dua variabel yang sama digunakan, yaitu Kemudahan dan Keamanan.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diteliti, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data dan hasil (Sugiyono, 2013, hlm. 64).

Adapun rumus untuk menentukan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Kualitas berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.

2. Kemudahan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
3. Keamanan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
4. Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Syariah.
5. Kualitas berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.
6. Kemudahan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.
7. Keamanan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.
8. Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan berpengaruh pada preferensi masyarakat kota Banjarmasin dalam penggunaan *Mobile Banking* dari bank Konvensional.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab yaitu:

**Bab pertama**, merupakan pendahuluan yang ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan skripsi secara menyeluruh.

**Bab kedua**, berisi landasan teori yang menggambarkan secara umum teori-teori yang akan dibahas tentang Pengaruh Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan

Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional.

**Bab ketiga**, berisi metode penelitian yang berisi tentang metode yang dilakukan dalam penelitian, yaitu meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode penulisan.

**Bab keempat**, berisi analisis data dan laporan penelitian yang meliputi Pengaruh Kualitas, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Preferensi Masyarakat Kota Banjarmasin Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah dan Konvensional.

**Bab kelima**, kesimpulan dan saran-saran yang berisi simpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya dan keterbatasan penelitian.