

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Jelas bahwa tua ataupun yang muda tidak dapat menghindari yang namanya menggunakan *smartphone*. Dengan kemajuan teknologi zaman sekarang, transaksi perbankan sudah menggunakan teknologi komputerisasi untuk memudahkan dalam melakukan transaksi. Sebagaimana yang telah kita ketahui dalam dunia perbankan terdapat berbagai macam layanan transaksi yaitu setoran, penarikan, transfer dan sebagainya.

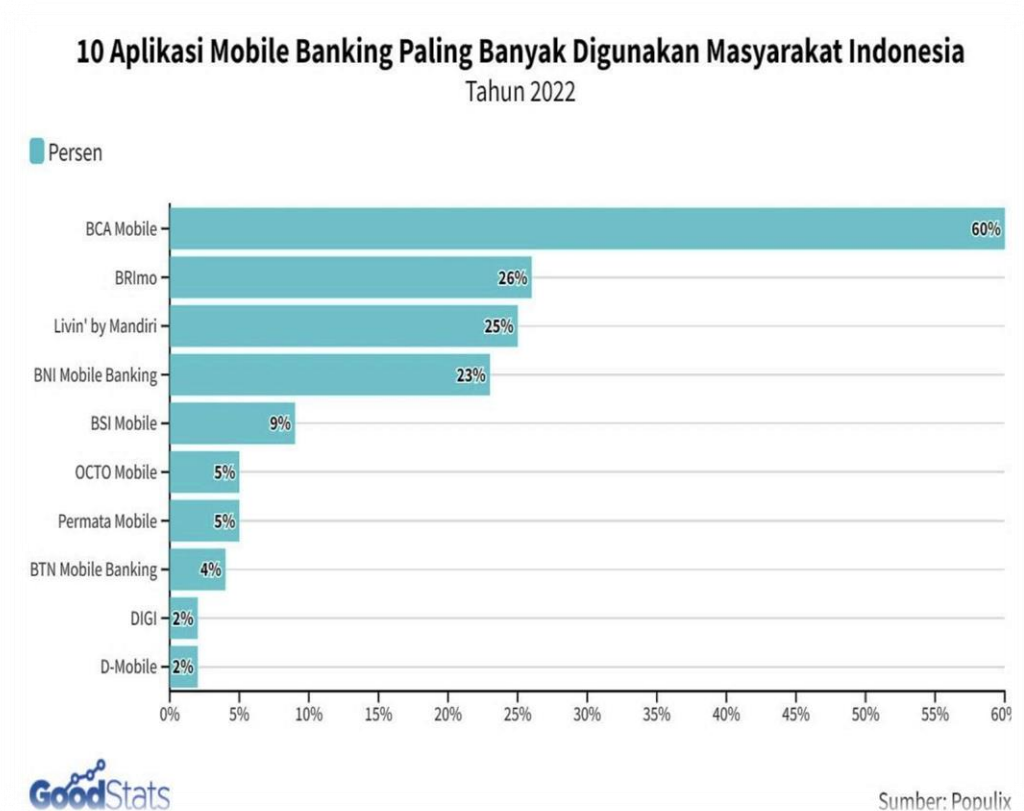
Dari semua transaksi yang ada sekarang masih banyak dilakukan oleh nasabah terhadap bank yang bersangkutan. Sehingga ketika nasabah bank ramai melakukan transaksi perbankan maka nasabah lainnya terpaksa harus mengantri sesuai nomor antrian untuk mendapatkan layanan dari bank. Ini merupakan suatu masalah tersendiri bagi nasabah karena terbuangnya waktu nasabah untuk menunggu sesuai dengan antrian yang ditetapkan dan juga ini berimbas pada pihak bank itu sendiri karena bank harus menyediakan unit layanan yang lebih banyak lagi seperti counter teller harus diperbanyak, ruangan harus diperbesar, menambah kursi dan sebagainya sehingga akan menimbulkan biaya yang cukup besar dalam hal penyediaan unit layanan tersebut (Kaleem & Saima, 2008, hlm. 3).

Pada zaman modern sekarang, Indonesia telah mengalami perubahan dalam hal perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Teknologi menjadi kebutuhan utama seseorang untuk memperoleh pekerjaan seseorang. Kemudian dengan perkembangan teknologi semakin pesat hingga saat ini, dimana masyarakat tidak asing lagi akan kehadiran teknologi bahkan sangat menguasai dalam semua bidang termasuk dalam dunia perbankan. Dengan adanya teknologi yang seiring waktu berjalan terus menerus mengalami perubahan dan perkembangan sehingga dengan hal tersebut terciptalah dalam dunia perbankan yaitu *Mobile Banking* (Hilmy, 2019, hlm. 1).

**Gambar 1.1**

**Gambar Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia**



Melihat dari gambar diatas bahwa penggunaan *Mobile Banking* dimasing-masing lembaga perbankan merupakan bukan hal yang asing lagi bagi seseorang, karena telah menjadi bagian dari inovasi dalam persaingan bisnis global. Oleh sebab itu, pihak perbankan berusaha menawarkan pelayanan kepada kepada konsumen dengan menyediakan fasilitas terbaik yang ada di perbankan ke sebuah *smarphone* dalam bentuk aplikasi *Mobile Banking*.

*Mobile Banking* merupakan salah satu perkembangan teknologi perbankan yang sangat digunakan dalam domain komersial. *Mobile Banking* mengkombinasi teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersamaan. *Mobile Banking* sangat dibutuhkan oleh nasabah yang kegunaannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus datang ke bank untuk melakukan transaksi pribadi. *Mobile Banking* merupakan suatu layanan jasa perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan dalam kegiatan perbankan, serta efektif dan efesien waktu bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. *Mobile Banking* tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan transaksi pada *Mobile Banking*. Media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon seluler. Dengan fasilitas ponsel ini semua orang dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank menciptakan fasillitas *Mobile Banking* demi kebutuhan dan kepuasan dalam meningkatkan pendapatan jumlah nasabah (Rahmawaty, 2010, hlm. 33).

Menurut Eni Noviarni (2014), ada banyak faktor yang dapat berpengaruh niatan seseorang untuk menggunakan jasa *Mobile Banking* diantaranya faktor manfaat, kemudahan, keamanan, kedekatan lokasi, keamanan *system Mobile Banking*, kepercayaan nasabah, kebutuhan nasabah, serta banyak lagi faktor lainnya.

Kebutuhan dalam penggunaan *Mobile Banking* akan muncul dengan sendirinya karena nasabah merasakan antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan. Dari kebutuhan yang dirasakan tersebut akan membuat seseorang melakukan tindakan untuk memenuhi suatu kebutuhannya. Dengan kata lain, dalam konsep islam tentang kebutuhan, menggunakan *Mobile Banking* dalam melakukan transaksi tergantung pada manfaatnya dan masalah yang ada pada fitur tersebut. Dalam hal ini *Mobile Banking* jelas sangat bermanfaat dan masalah karena membantu banyak nasabah untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi (Muflih, 2006, hlm. 48)

Menurut Davis (1989) kemudahan dalam penggunaan *Mobile Banking* adalah keadaan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi dalam hal ini *Mobile Banking* dapat membatu, bisa mudah dipahami dan digunakan serta tidak memerlukan upaya yang keras saat ingin bertransaksi.

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) Keamanan dalam penggunaan *Mobile Banking* adalah perhatian utama untuk melindungi dan menyimpan informasi dan dokumen pribadi agar tidak diperetas atau dicuri

seseorang dalam *Mobile Banking* (Mukhtisar, 2021, hlm. 63)

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kebutuhan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi *Online* dengan Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kebutuhan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin?
2. Apakah kebutuhan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kebutuhan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kebutuhan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh

secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Penelitian ini dapat dipergunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh (kebutuhan, kemudahan, dan keamanan) terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* yang berpengaruh secara simultan dan parsial.
2. Penelitian ini dapat di pergunakan sebagai menambah wawasan bagi peneliti sendiri atau bahan bacaan untuk peneliti selanjutnya yang akan membuat dan mengembangkan penelitian yang sama.
3. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi lembaga keuangan dan pihak yang terkait.

#### **E. Definisi Operasional**

Agar menghindari kesalahan pemahaman dalam memahami penelitian ini maka penulis perlu memberikan batasan istilah dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau muncul dari sesuatu yang dapat memberikan perubahan (Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990, hlm. 3). Adapun yang dimaksud dalam penelitian adalah perubahan yang timbul dari pengaruh kebutuhan,

kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking*.

Kebutuhan adalah ketidakpuasaan terhadap sesuatu hal lalu berfikir dan berbuat dalam berubah kondisi yang tidak ada menjadi ada. Adapun yang dimaksud dalam penelitian adalah kebutuhan dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking*.

Kemudahan adalah tidak adanya kesulitan atau terbebasnya dari kesulitan atau tidak memerlukan usaha yang keras dalam melakukannya. Adapun yang dimaksud dalam penelitian adalah kemudahan dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* (Kahar dkk, 2019).

Keamanan adalah suatu upaya pengontrolan atau penjagaan agar mencegah terjadinya penipuan dan keamanan harus terjamin serta memadai mengikuti perkembangan teknologi sehingga modus penipuan tidak bisa melakukan aksinya. Adapun yang dimaksud dalam penelitian adalah keamanan dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* (Saputri, 2015, hlm.17).

2. Keputusan adalah perihal yang berkaitan memilih suatu keputusan atau tindakan dalam pemecahan masalah yang telah ditetapkan (Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990, hlm. 26). Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.
3. *Mobile Banking* adalah sebuah layanan yang telah disediakan oleh bank

untuk melakukan transaksi perbankan melalui fitur yang ada pada *smartphone* (Latumaerissa, 2011, hlm. 284). Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan *Mobile Banking* berupa layanan *SMS Banking*, namun pada kenyataannya *Mobile Banking* memiliki lebih banyak fitur dibandingkan *SMS Banking*. Apabila menggunakan layanan *SMS Banking*, transaksi hanya dapat dilakukan menggunakan SMS, maka dari itu menggunakan layanan *Mobile Banking* dapat menggunakan fitur lainnya yang lebih canggih lagi.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini baik secara umum maupun menyinggung secara spesifik sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan Ahmad Yudin (1604110085) Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya (Yudin, 2021). Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* di BSI KC 3 Palangka Raya. Sifat penelitian ini merupakan sifat penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yudin



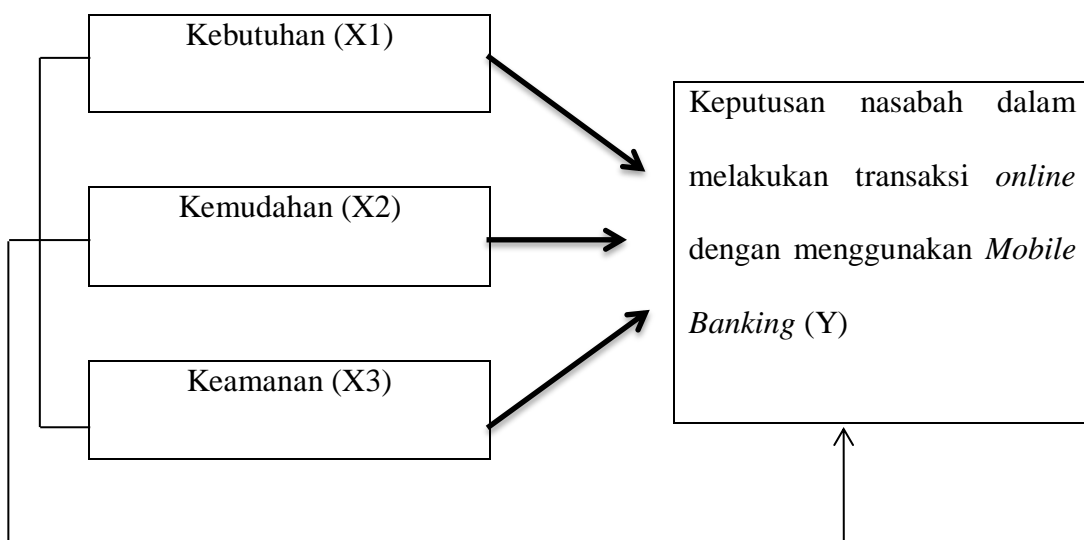
variabel independen X1 adalah Manfaat, X2 Kepercayaan, X3 Kemudahan, serta variabel dependen Y yang digunakan adalah Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel independen X1 Kebutuhan, X2 Kemudahan, X3 Keamanan serta variabel dependen Y yang digunakan adalah Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

2. Penelitian yang dilakukan Mafakhir Hilmy (15540065) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Fakultas Ekonomi, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Kepercayaan dalam Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Perilaku Pemakaian *Mobile Banking* pada BRI Syariah KCP Lawang (Hilmy, 2019). Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh parsial dan simultan terhadap perilaku pemakaian *Mobile Banking*. Sifat penelitian ini merupakan sifat penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dari hasil kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Mafakhir Hilmy variabel independen X1 adalah Kemudahan, X2 Keamanan, X3 Kepercayaan, serta variabel dependen Y yang digunakan adalah Perilaku Pemakaian *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel independen X1 Kebutuhan, X2 Kemudahan, X3 Keamanan serta variabel dependen Y yang digunakan adalah Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

### G. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengkaji pengaruh kebutuhan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking*.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu kebutuhan (X1) kemudahan (X2) dan keamanan (X3) yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking*.



**Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran**

Keterangan :

- : Pengaruh secara parsial
- : Pengaruh secara simultan

## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan anggapan dasar sementara kemungkinan benar atau salah permasalahan yang diajukan oleh peneliti. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta yang membenarkannya.

Hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Simultan

Variabel pengaruh yang terdiri dari variabel kebutuhan, kemudahan, dan keamanan, berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* dengan menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

### 2. Hipotesis Parsial

- a. Variabel kebutuhan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.
- b. Variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.
- c. Variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi *online* menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin.

## I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah. Agar penelitian menjadi terarah maka dibuatlah rumusan masalah, dan agar terhindar dari kesalahpahaman penelitian, maka dibuatlah definisi operasional. Untuk dapat mengetahui apa manfaat dari penelitian yang dilakukan ini maka dirumuskanlah kedalam manfaat penelitian dan kajian pustaka diperlukan menghindari permasalahan yang sama dengan penelitian sebelumnya. Maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori yang teliti terdiri dari teori kebutuhan, kemudahan, keamanan, keputusan, dan *Mobile Banking*.

Bab III adalah metode penelitian terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta tahapan penelitian, hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian, yang menjelaskan data hasil penelitian dilapangan, yaitu yang terdiri dari penyajian data yang merupakan interpretasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden.

Bab V adalah bab bagian yang terakhir sebagai penutup. Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian.