

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perbankan di Indonesia memiliki peran utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Struktur perbankan terdiri dari bank umum dan BPR, dengan bank konvensional dan bank syariah sebagai jenisnya. Bank konvensional sistem operasionalnya menggunakan perjanjian umum dan suku bunga berdasarkan aturan nasional, sementara Bank Syariah menjankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah islam. Fungsi perbankan ini sesuai dengan tujuannya untuk mendukung pembangunan nasional, pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan rakyat. (Ikramuddin, 2018)

Sekarang bank sudah menjadi kebutuhan masyarakat dan transaksi pada perbankan sudah menjadi keharusan. Agar mudah dalam melakukan transaksi perbankan,terdapat mobile banking yang memiliki fungsi dapat mendukung berbagai aktivitas perbankan dengan nasabah. Nasabah bisa mendapatkan informasi mengenai perbankan dengan cepat,efektif dan efisien serta bisa menghemat waktu nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan. Sedangkan untuk bank sendiri, produk mobile banking seperti ini semakin mudah bank untuk mengurangi karyawan khususnya teller. (Novi, 2011)

Mobile banking ialah layanan perbankan tentang teknologi komunikasi. Mobile banking memberi peluang pada bank supaya menawarkan nilai tambah terhadap pelanggan. Mobile banking adalah layanan perbankan yang

disediakan oleh pihak bank yang bertujuan mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan . setiap nasabah yang mempunyai mobile banking bisa dengan mudah melakukan kegiatan transaksi Dimana saja dan kapan saja. Beragam kemudahan layanan perbankan diharapkan nasabah bisa memperoleh kepuasan untuk menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang tersedia pada perbankan.(Novi, 2011)

Kemudahan penggunaan mobile banking adalah pada saat nasabah dapat menjalankan atau mengakses semua menu yang terdapat pada mobile banking masih terhubung dengan jaringan internet lalu nasabah merasakan lebih praktis, efektif, dan efisien pada waktu, tenaga maupun biaya. Tetapi jika nasabah belum terbiasa menggunakan mobile banking bisa kesulitan dikarenakan menu yang ditampilkan pada mobile banking banyak yang bisa menyebabkan terjadinya kesalahan transaksi. (Tacika et al., 2022)

Kemudahan merupakan keyakinan seseorang pada saat nasabah memakai mobile banking maka bisa bebas dari masalah teknologi.Kemudahan yaitu tatanan bagaimana nasabah bisa mempercayai saat menggunakan mobile banking dan bukan merupakan hal yang sulit untuk dipahami. Kenyamanan adalah apabila suatu teknologi nyaman untuk digunakan maka seseorang berminat akan mengulangi untuk menggunakan teknologi tersebut. Keamanan adalah kepercayaan nasabah pada saat memilih ketentuan . apabila nasabah memiliki rasa aman pada penggunaan mobile banking yang tersedia supaya aman pada saat digunakan atau di akses maka nasabah akan menggunakannya. tetapi keterbaliknya apabila berbahaya untuk digunakan atau diakses maka

tidak percaya akan teknologi informasi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi. (Nila, 2021)

Kekurangan pada mobile banking ialah bergantung pada tersedianya jaringan sinyal pada seluler operator yang terhubung. Apabila terjadi gangguan atau ketersediaan jaringan, maka layanan mobile banking tidak bisa dilakukan. Gangguan yang terjadi pada mobile banking meliputi masalah koneksi internet, kesalahan login ,dan pembaruan aplikasi yang tidak berhasil. Selain itu, keamanan juga bisa menjadi masalah jika perangkat tidak terlindungi dengan baik. Keamanan pada mobile banking mencakup risiko akses tidak sah, phishing, atau pencurian data pribadi. Penting untuk menjaga kerahasiaan informasi login, menghindari akses dari perangkat yang tidak aman, dan selalu memperbarui aplikasi ke versi terbaru untuk mendapatkan fitur keamanan yang diperbarui. (Novi, 2011)

Keberhasilan dalam memenuhi kepuasan dan kebahagiaan nasabah tidak hanya menghasilkan keuntungan segera, tetapi juga dapat menciptakan manfaat jangka panjang serta meningkatkan keunggulan daya saing bagi penyedia jasa, seperti bank. Jika nasabah secara konsisten mengalami pelayanan yang melebihi harapan dari bank, maka kemungkinan kecil bagi mereka untuk beralih ke lembaga keuangan lain. Sebagai gantinya, nasabah cenderung kembali menggunakan layanan dari bank yang mampu memberikan kepuasan, bahkan seringkali mempromosikan pengalaman positif tersebut kepada calon nasabah lain. (Adelia, 2019)

Di Indonesia, banyak UMKM yang belum memanfaatkan ekonomi syariah dalam operasional bisnisnya. Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi pemain global di sektor keuangan syariah, yang dapat secara signifikan mendukung perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Lembaga keuangan, seperti perbankan syariah, memiliki peran kunci dalam menyediakan kebutuhan modal kerja yang sangat diperlukan untuk mendukung pertumbuhan UMKM. Dalam konteks mendukung perkembangan UMKM, perbankan, terutama perbankan syariah, memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan modal kerja. Fakta menunjukkan bahwa banyak usaha mikro dan kecil mengalami kesulitan dalam mendapatkan modal untuk operasional mereka. Bank Syariah Indonesia, sebagai contoh, bertugas memajukan pengembangan sektor UMKM dengan memberikan kemudahan akses modal kerja. Melalui dukungan ini, Bank Syariah berperan aktif dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan sektor UMKM, termasuk pembukaan pusat layanan keuangan mikro. (Ramadan, 2021)

Alasan pertama penulis memilih judul ini, karena penggunaan M-Banking syariah sedang meningkat dalam lingkungan keuangan syariah yang bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi UMKM dalam menggunakan Mobile Banking. Yang kedua M-banking memberikan kemudahan pada akses, kenyamanan, dan keamanan karena hal tersebut sering kali menjadi pertimbangan utama bagi UMKM dalam memilih platform M-Banking Syariah. Yang ketiga Yogyakarta dipilih sebagai Lokasi penelitian karena kota tersebut memiliki UMKM yang berkembang dan

merupakan tempat yang cocok untuk mengati penggunaan M-Banking Syariah dikalangan UMKM. Maka peneliti tertarik memilih judul penelitian **“Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan M-Banking Syariah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Oleh UMKM di Kota Yogyakarta”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah kemudahan akses pada mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di kota Yogyakarta.
2. Apakah kenyamanan pengguaan mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di Kota Yogyakarta.
3. Apakah keamanan penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di Kota Yogyakarta.
4. Apakah kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan M-Banking Syariah berpengaruh terhadap penggunaan mobile Banking oleh UMKM di kota Yogyakarta

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Mengetahui apakah kemudahan akses pada mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile bangking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di kota Yogyakarta .

2. Mengetahui apakah kenyamanan mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di Kota Yogyakarta..
3. Mengetahui apakah keamanan mobile banking Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia oleh UMKM di Kota Yogyakarta.
4. Mengetahui apakah kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan M-Banking Syariah berpengaruh terhadap penggunaan mobile Banking oleh UMKM di kota Yogyakarta.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Bagi Penulis**

Manfaat penulisan ini bagi penulis yaitu untuk mengetahui dan menambah pengetahuan mengenai Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan M-Banking syariah terhadap penggunaan mobile banking oleh UMKM di kota Yogyakarta. Serta menambah pengalaman kepada penulis dari kegiatan yang dilaksanakan pada penelitian ini.

##### **2. Bagi Peneliti Lainnya**

Manfaat penelitian ini bagi penulis lain, dapat digunakan sebagai sumber referensi dan informasi serta dapat digunakan sebagai salah satu landasan bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut mengenai Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan M-Banking

syariah terhadap penggunaan mobile banking oleh UMKM di kota Yogyakarta. Bagi Instansi Perbankan

Lebih dapat meningkatkan kualitas layanan dan Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan M-Banking syariah terhadap penggunaan mobile banking oleh UMKM di kota Yogyakarta.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika Penulisan penelitian ini terdiri atas 5 bab dengan beberapa subbab dengan uraian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah , tujuan penelitian, manfaat penelitian , dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi telaah daftar Pustaka, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian , waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, validasi dan reliabilitas, serta alat analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai analisis data dan pembahasan , serta deskripsi hasil penelitian.

### **BAB V SARAN DAN KESIMPULAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan hasil penelitian dan berisi saran penelitian.