

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, manusia dituntut mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi semakin canggih sehingga menjadi objek utama untuk memenuhi kebutuhan segala informasi yang kompleks. Sejak lahirnya Era revolusi industri 4.0 manusia merubah pola pikir, pola hidup, serta cara berinteraksi satu dengan yang lain. Tekhnologi bukan hanya mempermudah aktivitas manusia saja akan tetapi tekhnologi tentu memberikan kemudahan bagi berbagai faktor, dari sektor pendidikan bahkan hingga sektor perekonomian untuk melakukan kegiatan usaha, serta menjadi tolak ukur bagi sebuah perusahaan dalam menerapkan strategi bersaing secara sehat. Tekhnologi informasi merupakan kebutuhan pokok perusahaan dalam menjalankan segala kegiatan usaha yang mampu memeberikan informasi secara cepat dan akurat. Perkembangan tekhnologi informasi sangat berpengaruh dalam kegiatan bisnis dalam dunia perbankan. Perbankan berkompetisi menyediakan produk layanan yang mendukung kemudahan transaksi antara perbankan dengan nasabah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lailatu Syifa, Skripsi: *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,”* (Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah, 2019), h. 1.

Dalam dunia teknologi bahkan perbankan *mobile banking* menjadi terobosan yang sangat unik dan menarik karena dapat memberikan banyak manfaat untuk nasabah yang menggunakan. Pada era revolusi saat ini, nasabah mengalami banyak perubahan dalam bertransaksi, nasabah lebih mengedepankan aspek kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Dengan menggunakan layanan *mobile banking* dunia perbankan mengalami perkembangan dan kemajuan pesat. Perbankan mesti mempunyai pelayanan yang baik untuk menumbuhkan penilaian positif nasabah terhadap perusahaan.<sup>2</sup>

*Mobile banking* mempermudah nasabah dalam bertransaksi. *Mobile banking* hampir sama dengan *internet banking*, akan tetapi jika nasabah ingin menggunakan *mobile banking* diharuskan untuk mendownload aplikasi tersebut, sedangkan untuk *internet banking* nasabah hanya melalui *chrome* tanpa harus download aplikasi. *Mobile banking* dan *internet banking* dapat digunakan di *smartphone* seperti android, ios ataupun tablet.<sup>3</sup> Tujuan *mobile banking* adalah untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, memenuhi permintaan pasar, dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Manfaat menggunakan *mobile banking* salah

---

<sup>2</sup> Margaretha Oktavia Pranoto dan Gunawan Setianegara, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*,” Keunis Majalah Ilmiah Vol 8, No. 1 (Januari 2020), h. 1.

<sup>3</sup> Jeffry dan Nelwan et al., *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin* (Media Sains Indonesia, 2021),h. 93, <https://books.google.co.id/books?id=eRkvEAAAQBAJ>, diakses pada 09 Nov. 2021, pukul 14.36 WIB.

satunya yaitu nasabah dapat menggunakan aplikasi tersebut kapan saja hanya dengan syarat ada sinyal dan mempunyai data internet, tidak ada batas waktu, serta tidak perlu mendatangi bank. Namun, ada beberapa sisi negatif *mobile banking* yang perlu diatasi, dari beberapa kasus layanan *mobile banking* yang paling sering terjadi adalah begitu banyaknya kejahatan di dalam internet seperti penyusup yang mencuri data layanan perbankan secara *online*. *Mobile banking* memiliki fitur atau layanan yang sudah lengkap dapat mempermudah segala kebutuhan nasabah seperti transfer antar rekening bank, cek saldo, cek mutasi, membayar tagihan kredit, asuransi, angsuran dan lain sebagainya. Selain itu dengan adanya *mobile banking* ini bisa meminimalisir adanya perampokan.<sup>4</sup> Nasabah tidak perlu khawatir bank akan memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk menjaga privasi data atau informasi nasabah dari segala bentuk kezaliman oleh manusia yang tidak bertanggung jawab. Keamanan *mobile banking* hingga saat ini dinilai cukup aman, karena satu nomor ponsel hanya bisa digunakan oleh satu nasabah, identitas nya pun lebih jelas.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Mario Ledesman, Skripsi: “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya*,” (Lampung: Raden Intan Lampung, 2018), h. 7.

<sup>5</sup> Syifa, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,” h. 32.

Jual beli salah satu kegiatan yang disukai dan dianjurkan oleh Rasulullah SAW. Bahkan, Rasulullah SAW mengungkapkan bahwa sembilan dari sepuluh pintu rezeki adalah dengan berniaga. Qur'an Surah Al Baqoroh ayat 275: "Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba". Dalam ayat ini kita bisa mengartikan bahwa jual beli dihalalkan dengan syarat dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Jual beli sudah ada dari zaman Rasulullah SAW, bahkan Siti Khadijah istri Nabi pun berprofesi sebagai pedagang. Tetapi zaman dahulu melakukan transaksi jual beli menggunakan sistem barter, biasa diartikan tukar-menukar barang. Kemudian, seiring berjalannya waktu berkembang jual beli dengan menggunakan uang. Sampai saat ini teknologi semakin canggih muncul lah jual beli dengan cara *online*. Lalu bagaimana hukumnya transaksi *online* ini menurut syariat Islam? Islam menghalalkan jual beli *online* selama masih sesuai dengan aturan syariat Islam.<sup>6</sup>

Aktivitas belanja *online* saat ini menjadi hal yang sangat lumrah bagi masyarakat, bahkan sudah tumbuh ditengah-tengah kehidupan sehari-hari, apalagi semenjak munculnya pandemi *covid-19* yang dimana toko-toko *offline* menurun omset nya, sedangkan jual beli *online* omset nya semakin menaik pesat. Adanya pandemi *covid-19* yang membuat masyarakat terbatas untuk belanja kebutuhan keluar rumah, akhirnya

---

<sup>6</sup> Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara," Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol 3 No. 1 (Maret, 2017): STIE AAS Surakarta, h. 54.

mereka memutuskan untuk berbelanja *online* untuk memenuhi kebutuhan. Konsumen dapat dengan mudah mencari barang yang diinginkan melalui *marketplace* (*Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Shopee dll*) atau situs web lainnya tanpa harus mendatangi toko, itu akan lebih menghemat waktu dan biaya. Layanan *e-commerce* menjadi salah satu upaya yang didorong pemerintah guna meningkatkan layanan yang hemat biaya, fleksibel dan berkualitas tinggi.<sup>7</sup> Dalam berbelanja *online* konsumen harus pintar-pintar memilih toko yang mempunyai reputasi atau nilai ulasan yang baik karena, belanja *online* mempunyai resiko barang yang dipasang pada iklan ternyata berbeda spesifikasinya dengan barang yang kita dapatkan, jika kita kurang teliti untuk memilih toko yang mempunyai nilai yang cukup baik. Oleh sebab itu, konsumen harus lebih cermat dan teliti dalam mencari toko *online* yang mempunyai rating tinggi agar terhindar dari penipuan.<sup>8</sup>

Pengguna *mobile banking* semakin meningkat di kalangan masyarakat, terutama para pelaku *online shop* (*customer* dan *supplier*). Sedikit dari pelaku *online shop* yang mungkin belum mempunyai *mobile banking*, sebenarnya bukan hanya saja tuntutan melainkan sebuah kebutuhan mendasar sebagai pelaku *online shop* di era saat ini. Karna

---

<sup>7</sup> Zaini Ibrahim et al., "Determinants of Profit and Loss Sharing Financing in Indonesia," *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 9 (2022): 19.

<sup>8</sup> Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara," 64.

semakin marak nya penipuan yang memberikan bukti transfer ternyata itu palsu. Maka dari itu, *mobile banking* sangat membantu para penjual *online shop* agar jika ada yang order dan memberikan bukti transfer, langsung bisa mengecek nya di mutasi rekening pada fitur *mobile banking*. Berdasarkan data dari *Asosiasi Ecommerce Indonesia*, pada Desember 2020 jumlah UMKM yang sudah ikut bergabung dalam berbagai macam *marketplace* mencapai 3,8 juta, pada Maret 2021 terus melonjak mencapai 4,8 juta, hingga September 2021 mencapai 8 juta pelaku UMKM yang sudah *go digital*.<sup>9</sup>

Riset ini berbeda dari riset sebelumnya pada beberapa komponen: pertama, studi ini fokus untuk mengidentifikasi kemudahan, manfaat, keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*. Kedua, selain menggunakan variabel kemudahan dan manfaat, penelitian ini melibatkan juga variabel keamanan yang berpotensi berpengaruh terhadap penjualan *online shop*. Ketiga, studi ini merupakan yang pertama yang menggunakan variabel penjualan *online shop* di dalam penelitian nya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Masalah kemudahan, manfaat, keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop* menjadi tema yang menarik untuk diteliti. Namun

---

<sup>9</sup> Elsa Catriana, "Selama Pandemi Covid-19, 7,3 Juta UMKM Masuk ke Ekosistem Digital", <https://money.kompas.com/read/2021/08/27/143013726/selama-pandemi-covid-19-73-juta-umkm-masuk-ke-ekosistem-digital>, diakses pada 15 November 2021 Pukul 11.00 WIB.

demikian, sebagian literatur fokus menggali mengenai kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* di kalangan mahasiswa/mahasiswi FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Misalnya Lailatu Syifa (2019) menunjukkan bahwa kemudahan *mobile banking* berpengaruh terhadap mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Pengaruh negatif *mobile banking* terhadap minat nasabah diungkapkan oleh Margaretha & Gunawan (2020). Penelitian ini hadir untuk mengidentifikasi kemudahan, manfaat, dan keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*.

### **C. Batasan Masalah**

1. Fokus penelitian hanya mengenai kemudahan, manfaat, dan keamanan *mobile banking*
2. Penelitian ini fokus pada penjualan *online shop* Ms Glow yang menggunakan sistem transaksi melalui *mobile banking*.

### **D. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kemudahan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*?
2. Apakah terdapat pengaruh manfaat *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*?
3. Apakah terdapat pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*?

4. Apakah kemudahan, manfaat dan keamanan *mobile banking* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap penjualan *online shop*?
5. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap penjualan *online shop*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh kemudahan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh manfaat *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan, manfaat dan keamanan *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap penjualan *online shop*
5. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan penjualan *online shop*

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian tersebut diharapkan bisa bermanfaat dan memperluas pemahaman serta pandangan untuk para pembaca, dan bisa dijadikan sebagai rujukan untuk yang hendak melaksanakan penelitian mengenai kemudahan, manfaat dan keamanan *mobile banking* terhadap penjualan *online shop*.

### 2. Bagi Peneliti

Bagi pengkaji pribadi, hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman peneliti perihal penjualan *online shop* dalam menggunakan *mobile banking*, dan juga sebagai jembatan untuk mengamalkan ilmu yang telah didapatkan. Serta melatih ketajaman selama menganalisis.

### 3. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan mampu membantu membagikan partisipasi baik sebagai bahan masukan dalam kemudahan, manfaat, keamanan *mobile banking* yang dialami oleh penjual *online shop* agar pihak bank mampu meningkatkan kepuasan nasabah terkhusus para penjual *online shop*.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori sebagai hasil dari studi pustaka. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

### **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.