

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang ekonomi dan teknologi yang begitu pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan pekerjaan yang ada. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapat perhatian yang serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Seperti yang dapat kita lihat kondisi belakangan ini, banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, Demikian juga dibidang telekomunikasi kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dorongan dalam kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan dari hari ke hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang (Silvia, 2014)

Dampak dari kemajuan pesat teknologi komputer kepada perbankan terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank, di bank sendiri juga sudah tersedia teknologi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu layanan jasa yang ditawarkan oleh bank adalah *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* maka nasabah lebih dimudahkan dalam segala hal.

Metode manual perbankan biasanya nasabah datang ke bank untuk bertransaksi bila nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain atau ke bank yang sama, nasabah tersebut harus datang ke bank untuk mengisi blanko transfer lagi dan mengantri untuk dilayani, cara ini sangat tidak efisien karena perlu banyak waktu hanya untuk mentransfer.

Dan sekarang nasabah cukup membuka aplikasi tersebut dengan menggunakan *handphone* kemudian masuk kedalam aplikasi tersebut, apabila ingin mentransfer uang nasabah tidak perlu lagi antri dan menghemat waktu (Yuliansyah, 2017)

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *E-banking*. Layanan *E-banking* saat ini dimiliki oleh semua bank umum yang ada, otoritas jasa keuangan atau OJK, menjelaskan *bahwa E-banking* merupakan layanan memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik ATM, *internet banking sms banking, mobile banking, phone banking, video banking* (Awalia Arumi dan Heri Yanto, 2019). *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* atau yang dikenal dengan singkatan *M-Banking* merupakan fasilitas perbankan yang bisa digunakan melalui perangkat *smartphone*. Dengan

penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang tunai.

M-Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. *M-Banking* tidak akan bisa berjalan maksimal apabila tidak disertakan hal pendukung, yaitu telepon seluler dan internet. Setiap nasabah yang memiliki dua komponen pendukung tersebut, maka akan bisa mendapatkan fasilitas *M-Banking*. Penggunaan *M-Banking* ini diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam menerima layanan perbankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

Manfaat *mobile banking* adalah transfer dana/uang, mengecek informasi saldo, mengecek informasi nilai tukar, melakukan pembayaran beberapa tagihan seperti kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik dan sebagainya, dan melakukan pembelian (pulsa handphone, tiket pesawat, tiket kereta dan lain sebagainya). Tetapi *mobile banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan, seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam internet banking seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*. Harus diingat bahwa *mobile banking* adalah sebuah pengembangan teknologi yang dibuat oleh manusia maka tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang dilakukan secara internal maupun eksternal (Nurul husna, 2021)

Menurut Bloom dan Anderson at.al (2021) Pemahaman merupakan kemampuan untuk menyerap/ menangkap makna dan dan

arti dari suatu objek yang diberikan. Kemampuan tersebut dapat dinyatakan dengan menejemahkan satu objek (menjelaskan dengan susunan kalimat sendiri dan meringkas), meramalkan akibat dari suatu kejadian, membuat pikiran tentang kecenderungan yang terlihat dalam susunan tertentu serta menguraikan isi pokok dari suatu objek.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti kepada nasabah khususnya kepada nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha peneliti menemukan bahwa masih banyak nasabah generasi milenial yang belum paham tentang *mobile banking* seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah generasi milenial yaitu Fitri ia mengatakan bahwa: ia belum memahami tentang *mobile banking* dikarenakan ia lebih memilih yang manual seperti transaksi, cek saldo dengan alasan kurang akan pengetahuannya tentang *mobile banking*. Alasan peneliti mengambil objek penelitian generasi milenial karena generasi milenial adalah pengadopsi awal teknologi dan layanan baru, karena ini mereka cenderung akan lebih menggunakan *mobile banking* dimasa depan daripada generasi lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih detail lagi tentang “Tingkat Pemahaman nasabah Terhadap *M-Banking* (*Mobile banking*) BSI di Kota Raha”.

1.2 Fokus Penelitian

Agar tidak meluas pembahasan pada penelitian ini, maka penulis akan membatasi penelitian ini hanya fokus terhadap Tingkat

pemahaman nasabah generasi milenial BSI di Kota Raha terhadap *mobile banking*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana tingkat pemahaman nasabah generasi milenial di Kota Raha terhadap *M-Banking* BSI?
- 1.3.2 Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Ketidak fahaman nasabah generasi milenial di kota Raha terhadap *M-Banking* BSI?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah generasi milenial di kota Raha terhadap *M-banking* BSI
- 1.4.2 Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Ketidak pahaman nasabah generasi milenial di kota Raha terhadap *M-banking* BSI.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi dalam pengembangan penelitian berikutnya bagi mahasiswa

IAIN Kendari dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengantarkan peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada peneliti tentang tingkat pemahaman nasabah terhadap *Mobile banking*.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan yang telah mereka peroleh selama duduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan *Mobile banking* yang memiliki berbagai macam kemudahan.

c. Bagi Nasabah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan bagi nasabah khususnya kepada nasabah generasi milenial agar lebih memahami *Mobile banking* yang memiliki berbagai kemudahan.

1.6. Defenisi operasional

Defenisi operasional yang di gunakan dalam rencana penelitian ini adalah:

1. Tingkat Pemahaman nasabah generasi milenial merupakan kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu, ini berarti bahwa seseorang yang telah memahami sesuatu atau

telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia mampu memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya, ia mampu menghubungkan dengan kondisi yang ada saat ini dan yang akan datang.

2. *M-Banking (mobile banking)* adalah salah satu layanan perbankan yang disediakan oleh bank agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. *Mobile banking* atau yang dikenal dengan singkatan *M-Banking* merupakan fasilitas perbankan yang bisa digunakan melalui perangkat *smartphone*.

1.7. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini akan disusun dalam beberapa bab, yang masing-masing bab berisi uraian sebagai berikut:

BAB I:Merupakan bab pendahuluan yang mendeskripsikan mengenai latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian. Manfaat Penelitian, Defenisi Operasional dan Sistematika Pembahasan.

BAB II:Berupa Tinjauan Pustaka yang membahas tentang penelitian yang terdahulu yang Relevan dan Landasan Teori yang menguraikan tentang penjelasan pengertian pemahaman, tingkat pemahaman, bentuk pemahaman, Faktor-Faktro yang

mempengaruhi pemahaman, dan menjelaskan pengertian nasabah, pengertian generasi milenial, serta menjelaskan mengenai pengertian teknologi *Mobile banking*, Keuntungan *mobile banking*, Kelemahan *mobile banking*, Manfaat *mobile banking* dan keamanan transaksi *mobile banking* dan Kerangka Pikir.

BAB III: Merupakan Metode Penelitian yang menguraikan Jenis dan Pendekatan penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis Data dan Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan, berisi tentang Gambaran umum lokasi penelitian dan Hasil Penelitian yang telah dilakukan berbulan-bulan dan berisi juga tentang pembahasan yang membahas tentang permasalahan yang telah diteliti oleh peneliti.

BAB V: Penutup, pada bab ini diuraikan tentang Kesimpulan dari pembahasan yang telah dikaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran agar penerapan kajian kedepan lebih efektif dari sebelumnya.

