

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah menyebabkan industri keuangan global meningkat dalam dekade terakhir. Kehadiran finansial teknologi atau fintech, telah mengubah cara orang mengakses dan mengatur uang mereka. Perkembangan fintech di Indonesia berkembang dengan cepat, didorong oleh sejumlah faktor seperti akses internet yang lebih luas, peningkatan jumlah pengguna *smartphone*, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih cepat, mudah, dan efisien (Sari & Huda, 2025). Berdasarkan laporan Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), aset keuangan syariah di Indonesia mencapai 9.529,21 triliun pada kuartal pertama tahun 2025, dengan sektor perbankan syariah menyumbang 960,82 triliun atau sekitar 10,08% dari total aset. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa sektor perbankan syariah telah berkembang menjadi salah satu pilar ekonomi syariah di Indonesia (Rose & Wicaksono, 2025).

Perkembangan teknologi telah memberikan kesempatan bagi sektor perbankan untuk menyediakan produk perbankan digital yang menawarkan pelayanan efektif dan efisien. Pelayanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan cara yang fleksibel dan dengan biaya yang lebih ekonomis (Pratiwi & Nuryana, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank syariah paling terkenal di Indonesia. Didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil merger dari PT Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) (BSI, 2023). Jumlah nasabah meningkat pesat sejak merger, melonjak dari 14 juta menjadi 21 juta atau sekitar 50% pada Mei 2025. Peningkatan ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah (BSI, 2025c).

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki jaringan lebih dari 1.000 cabang untuk meningkatkan layanan perbankan digitalnya yang luas di berbagai wilayah, 5.499 *Automated Teller Machine* (ATM), 24.000 mesin *Electronic Data Capture* (EDC), serta 122.000 agen yang tersebar di seluruh wilayah. Fasilitas infrastruktur

tidak hanya mempermudah kemampuan layanan digital, tetapi juga mempermudah akses nasabah terhadap berbagai jenis sarana keuangan syariah (Husada, 2025). Sebagai bagian dari upaya memperkuat layanan digitalnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 2024, tanggal 9 November, meluncurkan *Byond by BSI*, yaitu *mobile banking* terbaru yang dirancang sebagai *super app* perbankan syariah dan secara resmi menggantikan aplikasi sebelumnya, *BSI Mobile*. Aplikasi ini menyediakan beragam fitur, mulai dari pembukaan rekening, investasi, pembiayaan, hingga berbagai jenis transaksi lainnya yang dapat diakses secara fleksibel di mana pun, dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan partisipasi masyarakat dalam layanan keuangan digital syariah (BSI, 2024).

Sejak peluncurannya, aplikasi *Byond by BSI* telah mencapai nilai signifikan pada Januari 2025 dengan hampir 3 juta pengguna terdaftar. Jumlah pengguna *Byond by BSI* mencerminkan tingkat migrasi yang tinggi dari aplikasi pendahulunya, yaitu *BSI Mobile*, sekitar 3,5 juta pengguna. Dengan demikian, sekitar 85,7% pengguna *BSI Mobile* telah menggunakan *Byond by BSI* hanya dalam dua bulan pertama setelah peluncuran *Byond by BSI* (BSI, 2025a). Walaupun tingkat migrasi yang tinggi menandakan keberhasilan proses transisi yang kuat, adopsi keseluruhan aplikasi masih relatif rendah bila dibandingkan dengan populasi nasabah secara keseluruhan yang mencapai 21 juta pada Mei 2025. Dari jumlah keseluruhan nasabah, hanya sekitar 3 juta yang aktif memanfaatkan *Byond by BSI* pada Januari 2025, yang berarti tingkat adopsi pada aplikasi *Byond by BSI* baru mencakup sekitar 14,3% dari total populasi nasabah.

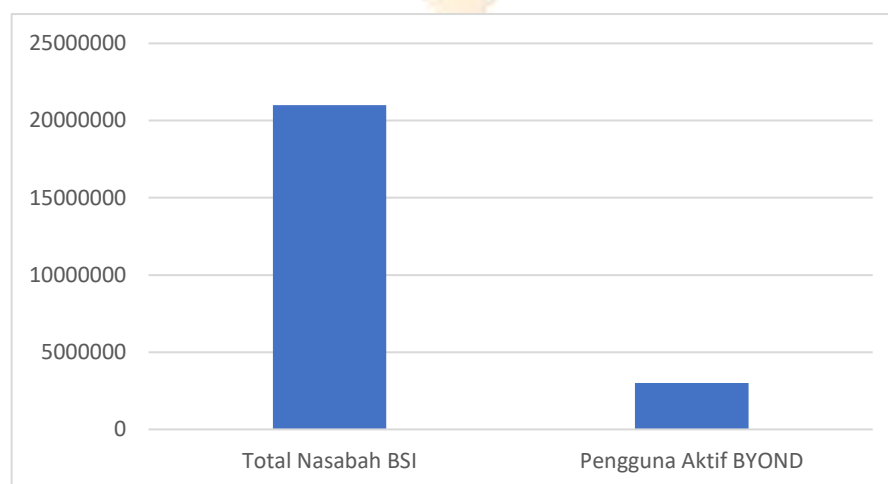
Peneliti menggunakan mode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al., (2012). Tujuan dari model ini adalah untuk melihat bagaimana orang menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan tujuh faktor, yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), kebiasaan (*habit*), dan niat penggunaan (*behavioral intention*) sebagai variabel dependen (Venkatesh et al., 2012).

Behavioral intention (niat penggunaan) menggambarkan kecenderungan pengguna untuk melakukan tindakan berulang di masa mendatang, khususnya terkait keputusan dalam memanfaatkan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Dalam konteks digital, Kota Cirebon memiliki potensi yang cukup besar dalam mendorong adopsi teknologi. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Cirebon pada tahun 2023 tercatat sebanyak 352.347 jiwa (BPS, 2023a). Dari jumlah tersebut, sekitar 81,69% penduduk berumur 5 tahun ke atas telah menggunakan telepon seluler, yang setara dengan kurang lebih 287.868 jiwa. Tingginya tingkat penggunaan smartphone ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Cirebon memiliki tingkat akses teknologi yang cukup tinggi, sehingga berpotensi mendukung pemanfaatan layanan digital, termasuk aplikasi perbankan syariah (BPS, 2023b).

Meskipun demikian, potensi yang besar tersebut belum sepenuhnya termanifestasi dalam tingkat adopsi aplikasi *Byond by BSI*. Hingga saat ini belum tersedia data resmi mengenai jumlah pengguna *Byond by BSI* di wilayah Cirebon. Namun, fenomena adopsi yang masih relatif rendah secara nasional, dengan hanya sekitar 3 juta dari 21 juta nasabah atau sebesar 14,3% pada Januari 2025, menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Byond by BSI* belum optimal (BSI, 2025c). Ini menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang belum mengakses *Byond by BSI* di berbagai wilayah, termasuk di wilayah Cirebon. Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara potensi pengguna yang telah memiliki akses terhadap perangkat digital dan adopsi *Byond by BSI*. Untuk mengungkap penyebab kesenjangan ini, diperlukan metode analisis terstruktur untuk mengidentifikasi elemen yang berperan dalam membentuk kecenderungan perilaku dalam menggunakan aplikasi *Byond by BSI*. Pendekatan yang relevan untuk menganalisis penerimaan teknologi adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

Dalam kerangka model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) adalah salah satu variabel independen utama, yaitu tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem akan mencapai manfaat atau meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2012).

Byond *by* BSI menyediakan beragam fitur untuk memenuhi kebutuhan perbankan syariah secara digital. Namun, meskipun memiliki potensi beragam fitur, tingkat adopsi aplikasi Byond *by* BSI masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Pada Januari 2025, dari lebih dari 21 juta nasabah BSI, hanya sekitar 3 juta yang menggunakan Byond *by* BSI secara aktif, artinya hanya sekitar 14,3% dari seluruh nasabah yang telah mengadopsi aplikasi Byond *by* BSI (BSI, 2025c).



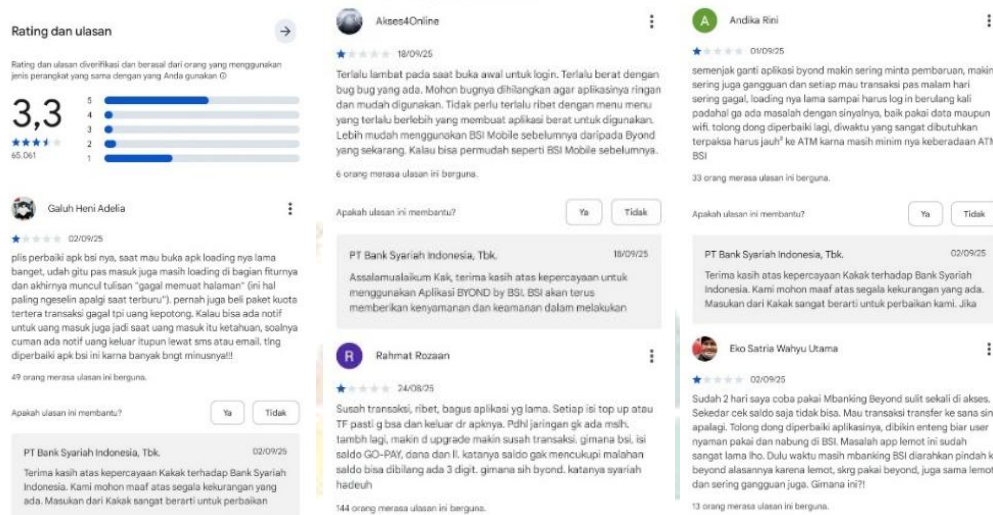
Gambar 1. 1 Grafik perbandingan jumlah nasabah per Januari 2025

Sumber: diolah dari (BSI, 2025c)

Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi Byond *by* BSI disebabkan oleh beberapa kendala teknis. Salah satu kendala yang sering dialami pengguna adalah gangguan pada aplikasi yang menghambat pengalaman penggunaan, khususnya selama proses transisi dari BSI *Mobile* ke Byond *by* BSI. Kondisi tersebut menimbulkan kesulitan bagi sebagian nasabah, antara lain berupa kegagalan dalam proses verifikasi wajah. Selain itu, kestabilan aplikasi menjadi isu utama, bahwa aplikasi masih kurang stabil dan belum optimal digunakan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi nasabah terhadap manfaat aplikasi karena dianggap sebagai inovasi aplikasi terbaru yang seharusnya lebih baik dari aplikasi sebelumnya dan masih banyak masalah teknis yang menurunkan kepercayaan dan minat menggunakannya (Pertiwi et al., 2025).

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dalam kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) adalah variabel kedua yang berkaitan dengan sejauh mana pengguna menilai kemudahan dalam memahami dan

mengoperasikan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Meskipun Byond by BSI diklaim sebagai *super app* dengan desain antarmuka inovatif dan fitur multifungsi, beberapa pelanggan masih mengalami hambatan saat beradaptasi dengan aplikasi Byond by BSI. Kendala tersebut dapat dilihat melalui ulasan *Google Play Store* pada 21 September 2025, sebagaimana disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 2 Keluhan pengguna Byond by BSI di Google Play Store
Sumber: Rating dan ulasan Google Playstore (2025)

Berdasarkan Gambar 1.1, aplikasi Byond by BSI mendapatkan rating 3,3 yang dapat dikategorikan relatif rendah atau kurang memuaskan. Analisis ulasan pengguna menunjukkan berbagai keluhan yang sering muncul, termasuk proses login yang lambat, gangguan sistem, transaksi yang gagal, dan gangguan sistem yang memengaruhi pengalaman pengguna. Jumlah keluhan yang besar tentang aplikasi Byond by BSI menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi penggunanya. Padahal menurut penelitian Hidayah et al. (2025), kemudahan layanan transaksi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta niat pengguna untuk terus memanfaatkan layanan fintech.

Pengaruh sosial (*social influence*) adalah variabel ketiga dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang merujuk pada sejauh mana keputusan pelanggan untuk menggunakan fintech dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, seperti keluarga, teman, atau komunitas terdekat (Venkatesh et al., 2012). Dorongan atau rekomendasi dari lingkungan sosial sering kali menjadi

faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan minat seseorang dalam menggunakan teknologi atau aplikasi (Supriyadi & Darwanto, 2023). Tingkat adopsi Byond by BSI masih tergolong rendah, yang mengindikasikan bahwa dukungan dari lingkungan sosial belum berjalan secara optimal. Di wilayah Cirebon, masyarakat memiliki potensi besar untuk menggunakan layanan fintech syariah. Namun, pemahaman masyarakat tentang literasi keuangan syariah masih relatif rendah. Studi yang dilakukan di wilayah Ciayumajakuning, yang mencakup wilayah Cirebon, menunjukkan bahwa tingkat literasi dan inklusi tentang keuangan syariah meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan barang dan jasa perbankan syariah. Artinya, semakin baik pemahaman masyarakat mengenai keuangan syariah, semakin besar kemungkinan mereka tertarik memanfaatkan layanan fintech syariah (Rossyidah et al., 2024). Tingkat literasi keuangan syariah yang rendah dapat melemahkan pengaruh sosial (*social influence*), karena orang yang kurang memahami keuangan syariah cenderung tidak familiar dengan aplikasi digital berbasis syariah dan juga kurang mampu memberikan rekomendasi kepada orang di sekitar mereka. Hal ini juga tercermin dalam penelitian Ruwaidah (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan tentang keuangan syariah sangat memengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan perbankan syariah.

Dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) menempati posisi sebagai variabel keempat yang menjelaskan infrastruktur dan sumber daya yang mendukung penggunaan teknologi. Berbagai kendala yang dihadapi saat menggunakan aplikasi Byond by BSI menunjukkan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) yang tidak memadai, seperti gangguan teknis yang sering terjadi akibat pemeliharaan server, kegagalan migrasi data dari BSI *Mobile* ke Byond by BSI, dan kesulitan dalam verifikasi wajah selama proses login. Selain itu, ketidakstabilan sistem aplikasi yang belum optimal membuat sebagian pengguna merasa tidak nyaman dan kurang termotivasi untuk menggunakannya secara rutin (Pertiwi et al., 2025). Situasi lemahnya fasilitas aplikasi Byond by BSI mengindikasikan bahwa dukungan teknis dan infrastruktur yang ada masih belum mencapai tingkat kestabilan yang diperlukan. Penelitian oleh Roufi et al. (2025) menegaskan bahwa

pengguna cenderung mempertimbangkan ketersediaan sumber daya serta dukungan teknis sebagai faktor penting dalam pengambilan keputusan nasabah. Ketersediaan fasilitas yang memadai serta akses yang mudah cenderung memperkuat niat individu untuk menggunakan aplikasi (*behavioral intention*) sekaligus mendorong realisasi penggunaannya secara nyata (*use behavior*).

Dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), motivasi hedonis (*hedonic motivation*) ditempatkan sebagai variabel kelima yang menyoroti aspek pengalaman emosional pengguna, yaitu sejauh mana nasabah merasakan kesenangan, kepuasan, serta nilai gaya hidup ketika berinteraksi dengan aplikasi (Venkatesh et al., 2012). *Mobile banking* bank konvensional menawarkan beragam promo terbaru yang tidak hanya berfokus pada fungsi transaksi semata, tetapi juga mendukung gaya hidup hedonis pengguna sehari-hari. Hal ini didukung oleh jaringan cabang dan agen pada bank konvensional yang lebih luas di berbagai wilayah, sehingga mampu menghadirkan berbagai promo gaya hidup yang beragam, mulai dari kuliner, hiburan, hingga tempat berkumpul yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini sangat berbeda dengan yang terjadi pada aplikasi *Byond by BSI*, di mana promo yang tersedia masih terbatas dan mayoritas ditujukan untuk kalangan menengah ke atas. Sebagai contoh, beberapa promo yang tersedia pada aplikasi *Byond by BSI* pada periode pengamatan penelitian sebagian besar menyasar pada diskon pembelian elektronik, layanan klinik kecantikan, serta perjalanan internasional. Hal ini menunjukkan bahwa promo dengan nuansa hedonis pada aplikasi *Byond by BSI* masih sangat terbatas dan cenderung menyasar segmen pasar menengah ke atas (BSI, 2025b).

Dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), nilai harga (*price value*) yaitu sejauh mana pengguna menilai bahwa keuntungan yang diterima sepadan, atau bahkan lebih besar, dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan (Venkatesh et al., 2012). Tabel 1.1 menunjukkan bahwa biaya administrasi bulanan kartu debit Bank Syariah Indonesia (BSI) relatif rendah secara nominal.

Tabel 1. 1 Tarif Biaya Kartu Debit Bank Syariah Indonesia (BSI)

Jenis Kartu	Wadiah		Mudharabah	
	Biaya Lama	Biaya Baru	Biaya Lama	Biaya Baru
GPN Silver	-	-	Rp2.000	Rp3.000
GPN Gold	Rp1.000	Rp2.000	Rp3.000	Rp4.000
GPN Platinum	Rp2.000	Rp3.000	Rp4.000	Rp5.000
Visa Silver	Rp1.000	Rp3.000	Rp3.000	Rp5.000
Visa Gold	Rp2.000	Rp4.000	Rp4.000	Rp6.000
Visa Platinum	Rp3.000	Rp5.000	Rp5.000	Rp7.000

Sumber: Diolah dari (BSI, 2025d)

Banyak bank syariah belum memiliki jaringan layanan seluas bank konvensional yang didukung oleh jumlah kantor cabang dan *Automated Teller Machine* (ATM) di lokasi strategis. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk membandingkan biaya administrasi layanan perbankan syariah dengan perbankan konvensional, meskipun biaya administrasi Bank Syariah Indonesia (BSI) relatif lebih rendah. Perbedaan persepsi mengenai biaya yang dikeluarkan serta keterbatasan akses layanan tersebut sering kali membuat sebagian nasabah menilai bahwa keuntungan yang dirasakan tidak sepadan dengan manfaat yang didapatkan (Andriani et al., 2025).

Dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), kebiasaan (*habit*), diposisikan sebagai variabel ketujuh yang menggambarkan sejauh mana penggunaan teknologi telah menjadi perilaku yang berlangsung secara otomatis karena terbentuk dari pengalaman berulang (Venkatesh et al., 2012). Di wilayah Cirebon, fenomena kebiasaan masyarakat masih menunjukkan kecenderungan yang kuat terhadap penggunaan layanan perbankan konvensional. Masyarakat Cirebon cenderung terbiasa melakukan transaksi secara langsung di kantor bank, menggunakan *Automated Teller Machine* (ATM), serta melakukan transaksi tunai sebagai bagian dari rutinitas keuangan harian. Kebiasaan (*habit*) tersebut berdampak pada rendahnya niat masyarakat untuk beralih ke penggunaan aplikasi *mobile banking* (Aji & Yuniawan, 2023).

Berdasarkan pengamatan Aji & Yuniawan (2023), ditemukan bahwa nasabah enggan memanfaatkan *mobile banking* karena merasa lebih nyaman dengan pola transaksi yang telah lama digunakan. Selain itu, keterbatasan literasi digital, usia

nasabah yang relatif lanjut, serta kondisi jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah Cirebon turut memperkuat kebiasaan (*habit*) lama tersebut. Faktor-faktor ini menyebabkan penggunaan *mobile banking* belum sepenuhnya menjadi pilihan utama dalam aktivitas transaksi keuangan masyarakat Cirebon.

Sejumlah studi terdahulu yang mengkaji niat penggunaan (*behavioral intention*) pada layanan keuangan digital masih menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai dasar analisis. Salah satunya adalah penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi *Living by Mandiri* Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)” yang dilakukan oleh Rochmatillah et al. (2025). Studi ini melibatkan 385 responden pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), dan kondisi sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna (*behavioral intention*). Di sisi lain, kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) serta niat pengguna (*behavioral intention*) juga berkontribusi terhadap terbentuknya perilaku penggunaan (*use behavior*). (Rochmatillah et al., 2025)

Hasil yang diperoleh tersebut sejalan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Perilaku Pengguna *Byond by BSI* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan”. Penelitian tersebut melibatkan 82 guru madrasah di Kecamatan Gombong yang aktif menggunakan aplikasi *Byond by BSI*. Hasilnya menunjukkan bahwa niat penggunaan dipengaruhi secara positif oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, serta kondisi fasilitas (Kairani, 2025)

Di sisi lain, penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) cukup kuat dalam konteks layanan fintech. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi perbankan digital atau layanan fintech cenderung berbeda-beda tergantung pada jenis layanan dan karakteristik wilayah studi.

Karena itu, penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dibandingkan dengan versi sebelumnya, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) menambahkan tiga konstruk yang tidak terdapat dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). Penambahan ketiga variabel tersebut membuat *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) lebih relevan digunakan untuk menganalisis pengguna yang telah terbiasa berinteraksi dengan aplikasi digital.

Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lebih mendalam dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada konteks layanan digital yang berbeda, khususnya pada aplikasi perbankan syariah. Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu, penelitian mengenai penerimaan Byond by BSI menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) di wilayah Cirebon masih terbatas. Padahal, wilayah Cirebon memiliki potensi pengguna ponsel yang cukup besar, tetapi tingkat adopsi layanan digital syariah masih relatif rendah. Kondisi ini menyoroti adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), baik dari segi objek penelitian berupa aplikasi berbasis syariah maupun lokasi penelitian.

Oleh karena itu, dengan meninjau kembali penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dalam konteks aplikasi Byond by BSI, penelitian ini memberikan kontribusi baru. Temuan yang diperoleh diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mendorong peningkatan adopsi layanan digital pada perbankan syariah, khususnya melalui pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi. Atas dasar tersebut, penulis menetapkan ketertarikan untuk mengkaji topik dengan judul **“Analisis Niat Penggunaan Aplikasi Byond by BSI Menggunakan Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi”**.

B. Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah penting yang muncul, seperti yang ditunjukkan dalam penjelasan di latar belakang yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat penerimaan aplikasi Byond *by* BSI masih rendah. Dari 21 juta nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Januari 2025, hanya sekitar 3 juta yang tercatat aktif menggunakannya. Rendahnya adopsi aplikasi Byond *by* BSI sebagian disebabkan oleh peluncuran aplikasi yang belum terlalu siap untuk digunakan, sehingga sering mengalami gangguan teknis yang membuat banyak nasabah masih enggan beralih dari BSI *Mobile* ke aplikasi terbaru Byond *by* BSI. Selain itu, pandangan nasabah terhadap kemampuan aplikasi dalam memfasilitasi kegiatan perbankan masih memerlukan peningkatan.
2. *Rating* aplikasi Byond *by* BSI tidak terlalu tinggi, yaitu pada September 2025 hanya mendapatkan 3,3 dari para pengguna. *Rating* tersebut mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari nasabah. Dari analisis ulasan aplikasi Byond *by* BSI, keluhan umum meliputi kinerja aplikasi yang lambat, kesalahan sistem, *error*, kegagalan transaksi, serta gangguan operasional yang mengurangi kenyamanan pengguna. Kondisi banyaknya keluhan menandakan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Byond *by* BSI belum sesuai dengan harapan nasabah.
3. Studi di wilayah Ciayumajakuning yang mencakup wilayah Cirebon menunjukkan bahwa tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah memiliki hubungan yang searah, di mana keduanya memberikan pengaruh positif dalam mendorong minat masyarakat untuk memanfaatkan produk dan layanan perbankan syariah. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap keuangan syariah dapat melemahkan dorongan sosial, karena orang yang kurang memahami konsep layanan keuangan syariah cenderung tidak familiar dengan aplikasi digital berbasis syariah dan sulit memberikan rekomendasi kepada orang di sekitarnya.
4. Dukungan infrastruktur dan teknis untuk aplikasi Byond *by* BSI masih kerap menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan saat volume transaksi tinggi di awal bulan, pemeliharaan server yang tiba-tiba, serta kekhawatiran mengenai keamanan data. Kondisi banyaknya kendala pada aplikasi Byond *by* BSI

menunjukkan bahwa dukungan fasilitas aplikasi belum memadai untuk digunakan, sehingga nasabah menghadapi banyak hambatan teknis.

5. Penawaran promosi pada aplikasi Byond by BSI masih bersifat terbatas dan lebih difokuskan pada kelompok menengah ke atas. Kurangnya promosi hiburan atau pengalaman gaya hidup yang menarik dalam aplikasi Byond by BSI membuat motivasi hedonis (*hedonic motivation*) nasabah kurang berperan dalam mendorong niat penggunaan (*behavioral intention*) Byond by BSI dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* pesaing yang memiliki jangkauan promo lebih luas dan relevan bagi nasabah.
6. Pandangan nasabah tentang keseimbangan biaya-manfaat Byond by BSI juga menimbulkan masalah. Meskipun biaya administrasi kartu Bank Syariah Indonesia (BSI) tergolong rendah, akses terhadap layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Cirebon masih terbatas jika dibandingkan dengan bank konvensional yang memiliki jaringan lebih merata di berbagai wilayah setempat. Keterbatasan cabang dan *Automated Teller Machine* (ATM) menyebabkan sebagian nasabah merasa bahwa harga yang diperoleh dari Byond by BSI tidak sepadan dengan biaya atau upaya yang harus dikeluarkan.
7. Kondisi penggunaan layanan perbankan digital masyarakat wilayah Cirebon cenderung terbiasa melakukan transaksi secara langsung di kantor bank, menggunakan *Automated Teller Machine* (ATM), serta melakukan transaksi tunai sebagai bagian dari rutinitas keuangan harian. Meskipun layanan *mobile banking* telah tersedia dan menawarkan berbagai kemudahan, kebiasaan (*habit*) lama yang telah terbentuk berpotensi menghambat minat masyarakat untuk beralih menggunakan aplikasi *mobile banking* secara optimal di wilayah Cirebon.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian diperlukan agar penelitian ini dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis baik pada tahap perencanaan maupun implementasi. Penelitian ini mengarah untuk mengkaji secara mendalam niat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap aplikasi Byond by BSI. Penelitian ini menggunakan variabel dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

2 (UTAUT2). Responden penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat sebagai hasil dari identifikasi dan pembatasan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya sebagai dasar untuk memperjelas fokus penelitian dan membantu dalam proses pengumpulan dan analisis data

1. Bagaimana pengaruh faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi?
2. Variabel manakah dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi?
3. Indikator manakah yang memiliki nilai paling besar dan paling kecil dalam mengukur faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini diarahkan untuk mencapai beberapa tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan ini juga berfungsi sebagai pedoman untuk melakukan penelitian sehingga temuan yang dihasilkan sesuai dengan fokus penelitian.

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi.
2. Untuk menganalisis variabel dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi.

3. Untuk mengidentifikasi indikator yang memiliki nilai paling besar dan paling kecil dalam mengukur faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki tujuan akademik selain memberikan manfaat teoritis dan praktis. Berikut disusun untuk menunjukkan manfaat yang dapat diberikan kepada berbagai pihak terkait.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta memperdalam pemahaman peneliti mengenai hal-hal yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi dalam layanan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini memiliki potensi untuk menambah literatur tentang penerimaan teknologi digital dalam perbankan syariah dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Selain itu, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai acuan untuk penelitian tambahan yang menyelidiki topik serupa dalam berbagai konteks, lokasi, dan subjek penelitian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan serta memberikan pengalaman baru dalam penggunaan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) untuk mengkaji niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Byond by BSI. Selain itu, penelitian ini membantu penulis meningkatkan kemampuan menganalisis dan mempelajari fenomena adopsi teknologi di sektor perbankan syariah.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Studi ini diharapkan dapat memberikan dasar analitis bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengidentifikasi serta memahami berbagai faktor yang berperan dalam membentuk niat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap aplikasi Byond by BSI. Studi ini juga dapat dijadikan

referensi saat membuat rencana untuk pengembangan layanan digital, peningkatan kualitas aplikasi, dan upaya untuk meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna terhadap layanan perbankan digital syariah.

c. Bagi Masyarakat dan Nasabah

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan nasabah tentang manfaat dan kemudahan aplikasi Byond by BSI untuk membantu transaksi keuangan sehari-hari. Dengan pemahaman ini, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman orang tentang keuangan digital dan mendorong penggunaan layanan perbankan digital secara optimal.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam pengembangan kajian selanjutnya dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada berbagai subjek dan lokasi penelitian yang berbeda.

G. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dengan sistem penulisan berikut untuk memudahkan pembaca mengikuti alur penelitian yang terstruktur

BAB I PENDAHULUAN memberikan gambaran umum tentang penelitian yang mencakup deskripsi masalah yang diteliti, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA membahas teori-teori yang relevan serta tinjauan penelitian sebelumnya yang berfungsi memberi peneliti landasan teoretis dan referensi untuk membantu membangun hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN menguraikan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi penjelasan mengenai populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, jenis data, serta teknik analisis data. Keseluruhan tahapan ini disusun untuk mendukung proses pengujian hipotesis penelitian secara sistematis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN menguraikan hasil pengolahan serta analisis data penelitian berdasarkan metode yang telah dijelaskan pada Bab III, kemudian diinterpretasikan melalui pembahasan yang mengacu pada landasan teori dan hasil penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN memuat ringkasan hasil penelitian yang disusun berdasarkan temuan utama, serta dilengkapi dengan saran yang relevan sebagai implikasi dari hasil penelitian tersebut.

