

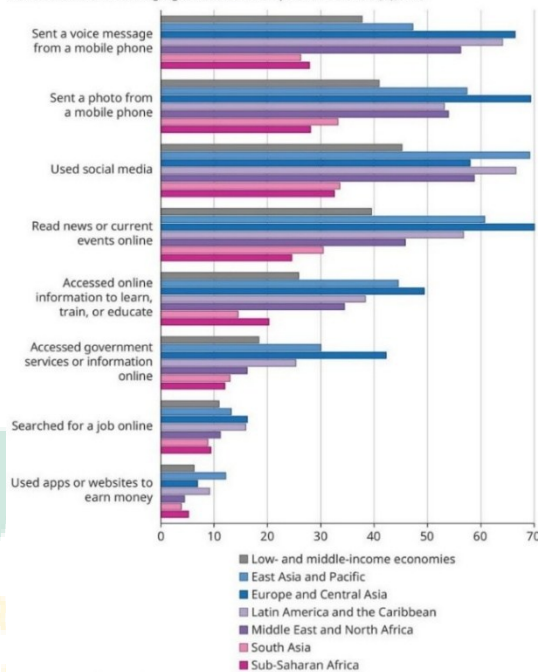
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital telah mengubah banyak hal dalam kehidupan masyarakat global, mulai dari pola interaksi antar individu dan komunikasi hingga aktivitas ekonomi sehari-hari. Menurut Global Findex Database 2025, penggunaan ponsel kini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari rutinitas harian, khususnya untuk berkomunikasi, pencarian informasi, dan mengakses berbagai layanan online. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada bidang sosial tetapi juga sektor ekonomi, termasuk layanan keuangan berbasis digital.. (World Bank, 2025)

Figure 1.2.6 Social media is the most popular digital use after texting
Adults who did the following digital activities in the past three months (%), 2024



Source: Global Findex Database 2025.

Note: Respondents could choose more than one digital activity.

(Sumber: WorldBank, Global Findex Database 2025)

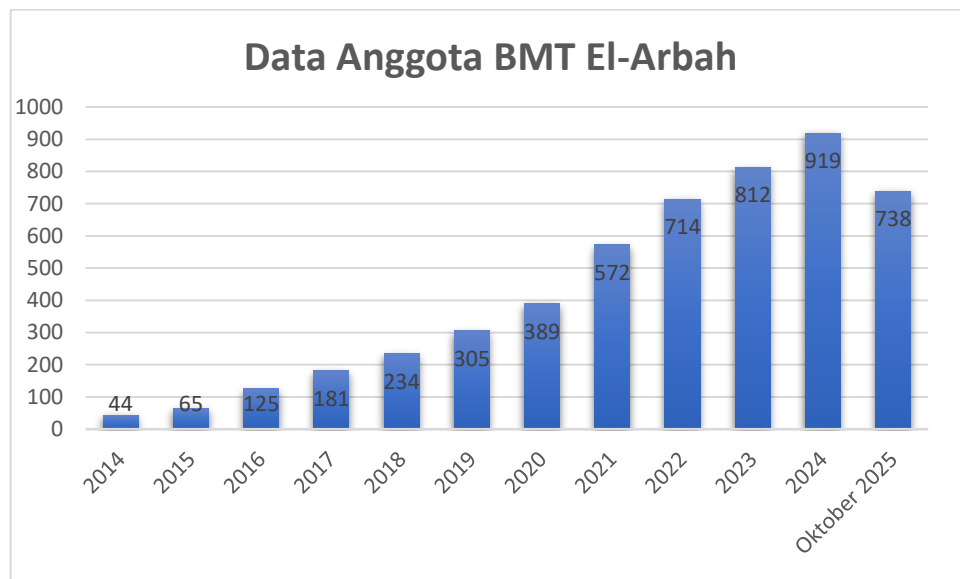
Gambar 1.1 Aktivitas Digital Masyarakat Global Tahun 2024 dalam Kurun Tiga Bulan Terakhir

Perkembangan teknologi digital tersebut turut mendorong transformasi pada sektor keuangan, khususnya dalam sistem pembayaran dan layanan transaksi berbasis aplikasi. Bank Indonesia melalui *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2030* menjelaskan bahwa transaksi digital di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya seiring dengan berkembangnya infrastruktur teknologi dan sistem pembayaran elektronik. Selain itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga terus mendorong peningkatan literasi dan inklusi keuangan digital agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi secara optimal. Namun demikian, transformasi digital tersebut belum sepenuhnya merata, terutama pada lembaga keuangan mikro syariah seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, literasi digital, serta kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital.

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai badan keuangan mikro syariah memiliki peran strategis dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat, khususnya pada sektor usaha mikro dan menengah. Karakteristik anggota BMT yang berbasis komunitas, memiliki tingkat pendidikan dan literasi digital yang beragam, serta dominasi penggunaan layanan konvensional menyebabkan proses transformasi digital pada BMT memiliki tantangan yang berbeda dibandingkan lembaga perbankan formal. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital pada BMT tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan dan perilaku pengguna dalam menerima serta menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan telah mengembangkan aplikasi El-Arbah Mobile sebagai bentuk inovasi layanan digital. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai fitur layanan transaksi yang bertujuan untuk mempermudah anggota dalam melakukan pembayaran, pengecekan informasi serta aktivitas keuangan lainnya secara praktis dan efisien. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mendorong anggota untuk mulai beradaptasi dengan layanan keuangan digital.

Berdasarkan data internal BMT El-Arbah Kunci Maju, jumlah anggota mengalami peningkatan dari 44 anggota pada tahun 2014 hingga mencapai 919 anggota pada tahun 2024. Namun, pada tahun 2025 jumlah anggota mengalami penurunan menjadi 738 anggota. Data perkembangan jumlah anggota BMT El-Arbah Kunci Maju dapat dilihat pada gambar berikut:



(Sumber: data internal BMT El-Arbah Kunci Maju, 2025)

Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota Bmt El-Arbah Kunci Maju Tahun 2014–2025

Berdasarkan gambar 1.2 terlihat bahwa jumlah anggota BMT El-Arbah Kunci Maju mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun hingga mencapai puncaknya pada tahun 2024. Akan tetapi, pada tahun 2025 jumlah anggota mengalami penurunan menjadi 738 anggota. Kondisi ini menunjukkan bahwa BMT perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas anggota melalui inovasi layanan berbasis digital. Meskipun aplikasi El-Arbah mobile telah tersedia sebagai inovasi layanan digital, tingkat pemanfaatan layanan digital masih belum optimal. Hal ini terlihat dari persetujuan penggunaan sistem auto-debet pembayaran angsuran yang hanya mencapai sekitar 34% anggota. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar anggota masih belum terbiasa menggunakan layanan digital secara

berkelanjutan dan masih cenderung melakukan transaksi secara manual. Fenomena ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi digital, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku pengguna dalam mempertahankan penggunaan teknologi tersebut.

Secara konseptual, perilaku penggunaan teknologi dapat dijelaskan melalui model Unified Theory of Acceptance and Use of technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). Model UTAUT menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*). Model ini banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan teknologi dalam berbagai konteks layanan digital, termasuk layanan keuangan berbasis aplikasi.

Ekspektasi kinerja merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan efektivitas dan memberikan manfaat dalam aktivitasnya. Pengguna akan cenderung terus menggunakan suatu aplikasi apabila aplikasi tersebut dianggap mampu mempermudah pekerjaan dan memberikan keuntungan nyata. Penelitian Chen et al., (2023) yang berjudul *“Factor Influencing Continuation Intention of Using Fintech from the Users’ Perspectives: Testing of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)”* menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention penggunaan layanan keuangan digital. Dalam konteks penelitian ini, anggota BMT El-Arbah Kunci Maju akan cenderung menggunakan aplikasi El-Arbah Mobile secara berkelanjutan apabila aplikasi tersebut dianggap mampu mempermudah transaksi, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi layanan keuangan.

Selain manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam penggunaan teknologi digital. Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan suatu sistem. Pengguna akan lebih tertarik menggunakan teknologi apabila

sistem mudah dipahami dan tidak rumit untuk dioperasikan. Venkatesh et al., (2003) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam konteks anggota BMT yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam, kemudahan penggunaan aplikasi El-Arbah Mobile menjadi faktor penting agar anggota merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi. Apabila aplikasi dianggap rumit atau sulit digunakan, maka anggota cenderung enggan untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Disamping itu, keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial disekitarnya. Faktor sosial merupakan tingkat pengaruh lingkungan terhadap keputusan individu dalam menggunakan teknologi. Dalam lingkungan BMT yang berbasis komunitas, dorongan pengurus, keluarga, maupun sesama anggota dapat membentuk persepsi dan keyakinan terhadap penggunaan aplikasi digital. Penelitian Khadijah, (2019) yang berjudul *“Analisis Penerapan Model Utaut Terhadap Minat Perilaku Pemanfaatan Dan Penggunaan Internet Banking”* menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan internet banking. Dengan demikian, semakin tinggi dukungan sosial yang diterima anggota, maka semakin besar pula kecenderungan anggota untuk menggunakan aplikasi El-Arbah Mobile secara berkelanjutan.

Selain faktor sosial, kondisi memfasilitasi juga menjadi faktor yang penting dalam mendukung penggunaan teknologi digital. Kondisi memfasilitasi merupakan keyakinan pengguna terhadap ketersediaan fasilitas dan dukungan yang dapat membantu penggunaan teknologi, seperti perangkat smartphone, akses internet, dan bantuan teknis. Dalam penelitian Khadijah, (2019) juga menunjukkan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking karena pengguna membutuhkan dukungan fasilitas yang memadai dalam mengoperasikan teknologi. Dalam konteks BMT El-Arbah Kunci maju, keterbatasan akses internet, perangkat smartphone dan minimnya pendampingan teknis dapat memengaruhi minat anggota untuk terus menggunakan aplikasi El-Arbah mobile.

Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *continuance intention* atau minat penggunaan berkelanjutan, yaitu keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem setelah penggunaan awal (Bhattacharjee, 2001). Pendekatan ini dipilih karena keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya diukur dari penggunaan awal, tetapi juga dari keberlanjutan penggunaan dalam jangka panjang. Pengguna yang tetap menggunakan aplikasi secara konsisten menunjukkan bahwa teknologi tersebut benar-benar diterima dan memberikan manfaat bagi pengguna.

Penelitian mengenai adopsi teknologi telah banyak dilakukan, terutama pada sektor perbankan dan fintech skala besar. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada minat penggunaan awal (*behavioral intention*) dan belum banyak mengkaji minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) pada konteks lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT. Selain itu, karakteristik anggota BMT yang berbasis komunitas dan memiliki tingkat literasi digital yang beragam menjadikan perilaku penggunaan teknologi pada BMT memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan lembaga keuangan formal lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi memfasilitasi terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi digital pada konteks BMT.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi El-Arbah Mobile dipengaruhi oleh berbagai faktor perilaku pengguna, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi memfasilitasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dengan judul: **“Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Dan Kondisi Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi El-Arbah Mobile Pada Anggota BMT El-Arbah Kunci Maju Di Kabupaten Kuningan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, beberapa masalah dapat diidentifikasi. yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju sebagai berikut:

1. Permasalahan pada ekspektasi kinerja (performance expectancy)

Sebagian anggota belum sepenuhnya merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi El-Arbah Mobile, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan peningkatan kualitas layanan, sehingga memengaruhi minat untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

2. Permasalahan pada ekspektasi usaha (effort expectancy)

Tingkat kemudahan dalam memakai aplikasi masih menjadi kendala, terutama bagi anggota dengan literasi digital yang terbatas. Tampilan alur penggunaan yang dianggap kurang sederhana dapat menurunkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

3. Permasalahan pada faktor sosial (social influence)

Dukungan dari lingkungan sosial, seperti pengurus, keluarga, dan sesama anggota, belum optimal dalam mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Hal ini menyebabkan penggunaan aplikasi belum menjadi kebiasaan kolektif lingkungan BMT.

4. Permasalahan pada kondisi memfasilitasi (facilitating conditions)

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, seperti akses internet, perangkat digital, serta dukungan teknis dari pihak BMT, masih belum sepenuhnya memadai, sehingga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi.

5. Rendahnya minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile

Meskipun sebagian anggota telah mengunduh aplikasi, tingkat penggunaan secara aktif dan berkelanjutan masih rendah, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara adopsi awal dan penggunaan jangka panjang.

6. Keterbatasan kajian empiris dalam konteks BMT

Penelitian mengenai penggunaan berkelanjutan aplikasi digital pada lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT masih relatif terbatas, sehingga penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhinya.

C. Pembatasan Masalah

Sebagai bahan pertimbangan karena adanya keterbatasan waktu, ketersediaan data, serta untuk menjaga fokus dan arah penelitian, maka ruang lingkup penelitian ini ditetapkan secara jelas. Penelitian ini tidak membahas seluruh faktor yang berpotensi memengaruhi minat anggota dalam menggunakan aplikasi layanan keuangan digital, tetapi hanya difokuskan kepada empat variabel independen, yaitu: Ekspektasi Kinerja (X1), Ekspektasi Usaha (X2), Faktor Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4). Serta satu variabel dependen, yaitu: Minat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi El-Arbah Mobile (Y).

Penelitian ini dibatasi pada anggota aktif BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan yang telah terdaftar sebagai pengguna aktif aplikasi El-Arbah Mobile. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuisioner menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan internal BMT El-Arbah Kunci Maju terkait jumlah pengguna dan aktivitas transaksi aplikasi, penelitian ini memakai data *cross-sectional* yang dikumpulkan pada bulan April 2026.

Variabel lain diluar penelitian seperti faktor ekonomi makro, kebijakan pemerintah, tingkat pendapatan, promosi eksternal, dan faktor teknologi dari pihak ketiga tidak dibahas dalam penelitian ini. Pembatasan ini bertujuan untuk membuat penelitian lebih terfokus, mendalam, dan realistis sesuai dengan batasan waktu dan sumber daya yang tersedia.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan?
3. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan?
4. Apakah kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile pada anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan?
5. Apakah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi memfasilitasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile di kalangan anggota BMT El-Arbah Kunci Maju di Kabupaten Kuningan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile.
2. Menganalisis pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile.
3. Menganalisis pengaruh faktor sosial terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile.
4. Menganalisis pengaruh kondisi memfasilitasi terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile.
5. Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi memfasilitasi secara bersama-sama terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi El-Arbah Mobile.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Kontribusi bagi pengembangan literatur ilmiah

Dengan memperluas penerapan model UTAUT dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT, penelitian ini diharapkan dapat mendukung kemajuan ilmu pengetahuan, terutama di bidang akuntansi, keuangan, dan sistem informasi manajemen.

b. Mengisi kesenjangan penelitian (research gap)

Penelitian ini memberikan perspektif baru dengan mengkaji hal-hal yang menjadi pengaruh bagi minat penggunaan teknologi digital di sektor koperasi syariah atau BMT, yang selama ini belum banyak kajian empirisnya. Penelitian sebelumnya lebih banyak melakukan penelitian pada sektor keuangan perbankan digital skala besar.

c. Menjadi dasar teori untuk penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan teoritis bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian serupa, baik dengan memperluas variabel, memperdalam metode analisis, maupun mengaplikasikannya pada lembaga keuangan mikro lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BMT El-Arbah Kunci Maju

Berkat studi ini, BMT El-Arbah Kunci Maju dapat lebih memahami hal-hal utama yang menjadi pengaruh terhadap minat untuk menggunakan aplikasi El-Arbah Mobile. Hal ini kemudian dapat menjadi dasar untuk menciptakan pelatihan digital, rencana penjangkauan, dan layanan aplikasi yang lebih baik guna meningkatkan pemanfaatan teknologi oleh anggota.

b. Bagi pemerintah daerah dan regulator

Untuk mempercepat transformasi digital di tingkat lokal, temuan studi ini dapat membantu para pembuat kebijakan dalam menciptakan

inisiatif literasi keuangan digital dan meningkatkan akses lembaga keuangan mikro Islam terhadap teknologi keuangan.

c. Bagi masyarakat umum dan anggota BMT

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong perubahan perilaku keuangan masyarakat, khususnya dalam akses terhadap layanan keuangan syariah yang efisien dan modern, dengan meningkatkan kesadaran akan manfaat dan kegunaan aplikasi digital.

d. Bagi akademisi dan profesional di bidang keuangan

Penelitian ini bisa menjadi sumber data empiris dan studi kasus lokal yang relevan untuk pembelajaran, diskusi akademik maupun pengambilan keputusan strategis di sektor keuangan mikro.

G. Sistematika Penulisan

Berikut adalah susunan tulisan yang dipakai dalam penelitian ini, agar pembaca mendapat gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai isi proposal penelitian:

Bab I Pendahuluan, bab ini membahas latar belakang penelitian, fenomena beserta urgensi topik, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat teoritis dan praktisnya, serta batasan masalah. Bab ini juga dilengkapi sistem penulisan untuk memandu alur penelitian.

Bab II Landasan Teori, bab ini meliputi pembahasan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta kerangka konseptual yang mendasari penelitian. Bab ini juga mencakup landasan teori utama dan teori pendukung yang digunakan dalam penelitian, termasuk UTAUT sebagai teori besar dan TAM serta TPB sebagai teori tengah, serta bagaimana teori-teori ini diterapkan pada BMT El-Arbah.

Bab III Metode Penelitian, bab ini membahas pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis serta sumber data, cara pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data. Metode analisis data yang dipakai adalah PLS-SEM, dengan penilaian luar model yang mencakup validitas

konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas; serta inner model yang meliputi R-Square, F-Square, Q-Square, VIF, dan uji hipotesis.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan, bagian ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan mendalam mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi pendukung terhadap pemakaian aplikasi El-Arbah Mobile. Analisis mencakup penilaian model luar seperti validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas, dan juga inner model yang meliputi R-Square, F-Square, Q-Square, VIF, dan uji hipotesis. Temuan juga diinterpretasikan dengan merujuk pada teori dan literatur terkait

Bab V Penutup, bab ini memberikan kesimpulan dan saran untuk pihak-pihak terkait seperti BMT El-Arbah, pemerintah daerah, masyarakat, dan peneliti selanjutnya. Selain itu, bab ini mencantumkan batas-batas penelitian untuk evaluasi dan pengembangan penelitian berikutnya.