BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini bidang teknologi terutama telekomounikasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan di bidang teknologi telekomunikasi ini berakibat pada meningkatnya arus informasi. Dengan meningkatnya arus informasi maka semakin membuat seseorang bisa dengan mudah melakukan kegiatan sehari-hari melalui digital apalagi jika didukung oleh internet yang memadai. Kemajuan teknologi informasi ini turut mendorong beberapa bidang untuk memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut, tak terkecuali bidang ekonomi.

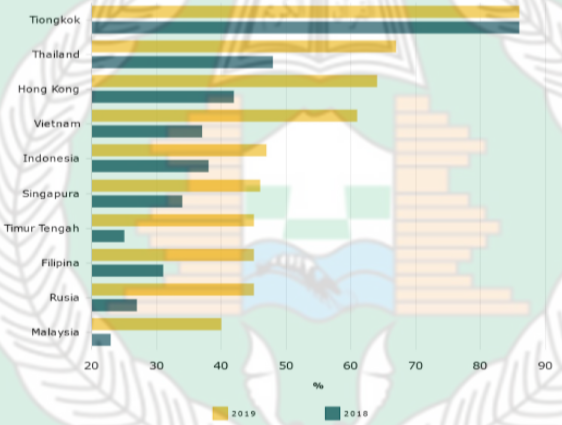
Gambar 1.1
Pengguna Internet di Indonesia
Sumber : We Are Social Tahun 2020

Berdasarkan riset yang dilakukan *We Are Social* pada tahun 2020 disebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 175,4 Juta orang. Berdasarkan total populasi Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa maka berarti setengah penduduk RI atau 64% telah merasakan akses internet.

Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, bidang perbankan juga turut memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut sebab pemanfaatan teknologi sudah menjadi kebutuhan yang penting sebab dengan teknologi berpengaruh terhadap pengembangan dan penyediaan berbagai produk dan fasilitas layanan jasa perbankan. Terdapat berbagai produk perbankan yang didukung oleh teknologi demi mendukung kebutuhan para pengguna jasa perbankan. Jasa layanan perbankan yang

didukung teknologi tersebut memberikan kemudahan kepada pengguna jasa perbankan dalam melakukan segala aktivitasnya yang berkaitan dengan layanan perbankan.

Salah satu pemanfaatan teknologi yang digunakan jasa layanan perbankan yakni fasilitas *mobile banking*. Sejak beberapa tahun terakhir, bank syariah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Fasilitas *mobile banking* ini bisa diakses 24 jam non-stop. Nasabah tak perlu lagi merasa kesusahan bertansaksi sebab adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa ada batas ruang dan waktu (Roosma Murti, 2017)



Gambar 1.2
Pengguna Mobile Banking 2019
Sumber : Survei Global Customer Insights (2019)

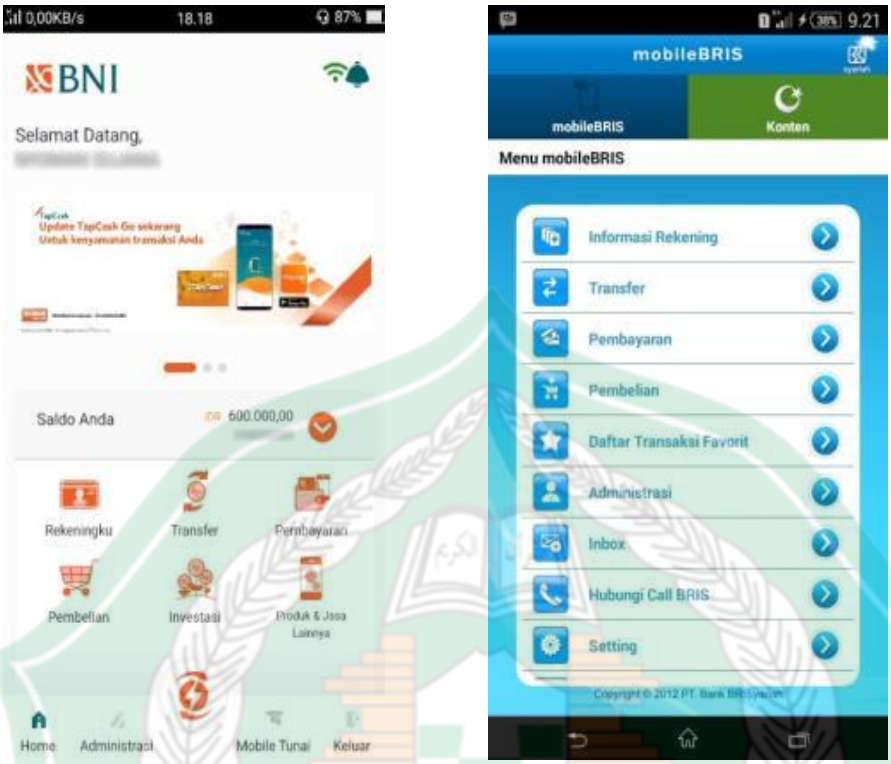
Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh *Survei Global Consumer Insights* tahun 2019 banyaknya pengguna *mobile banking* di Indonesia berada di posisi kelima dunia di angka 47%. Adapun peringkat pertama pengguna *mobile banking* ditempati oleh Tiongkok di angka 86% kemudian disusul oleh Thailand yang berada pada peringkat kedua dengan jumlah pengguna *mobile banking* sebesar 67%. Dengan posisi Indonesia di urutan kelima dunia pemakai *mobile banking* di dunia serta survei yang telah dilakukan oleh *We Are Social* Tahun 2020 (Gambar 1.1) yang menyebutkan bahwa 64% penduduk Indonesia telah merasakan akses internet, maka dapat dikatakan bahwa antara pengguna internet di Indonesia berbanding lurus dengan pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi. TAM dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* dan *ease of use* (Ghifari, 2017)

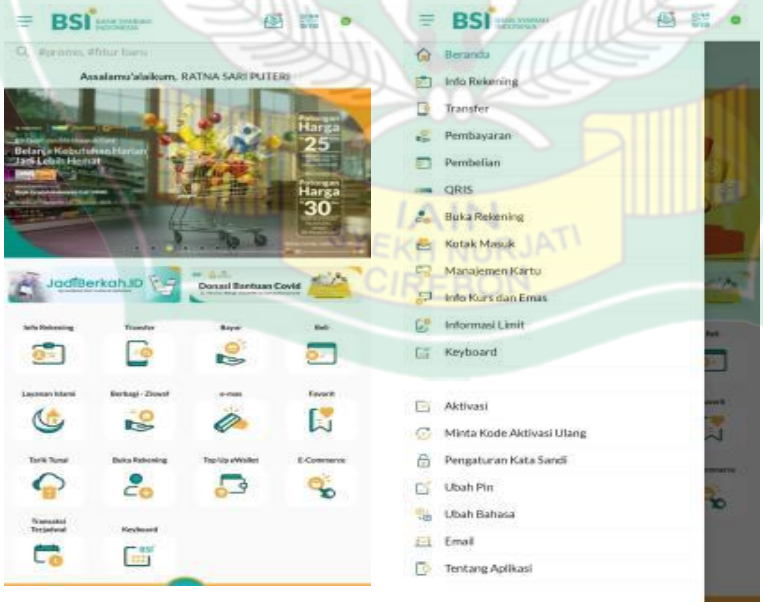
Selain TAM, fitur *mobile banking* juga turut mempengaruhi tingkat pengguna jasa layanan perbankan. Fitur *mobile banking* yang fleksibel menjadi pendorong utama nasabah untuk mengaktifkan layanan *mobile bankingnya.* Jika dalam *mobile banking* fitur yang ditawarkannya lengkap terdiri pilihan berbagai jenis transfer, pembelian voucher pulsa, pembayaran tagihan, pengecekan mutasi rekening apalagi ditambah dengan tidak adanya biaya seperti pemotongan pulsa atau saldo rekening saat melakukan transaksi, membuat semakin banyaknya nasabah mengaktifkan *mobile bankingnya* daripada menghabiskan waktu ke bank (Loki Kristianti & Pambudi, 2017)

Salah satu bank yang menawarkan jasa *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil *merger* dari tiga Bank Syariah yakni Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah. Meskipun tergolong baru, Bank Syariah Indonesia sudah memanjakan nasabahnya dengan menghadirkan fitur *mobile banking* untuk memudahkan para nasabah melakukan transaksi perbankan seperti transfer, cek saldo, cek mutasi dan lain sebagainya.

Namun, dengan adanya penggabungan dari ketiga bank tersebut membuat nasabah merasa bingung pada awalnya terutama pengguna *mobile banking* dari BRI Syariah dan BNI Syariah. Sebagian nasabah mengeluhkan perbedaan fitur pada *mobile banking* sebelumnya dimana fitur yang ditawarkan pada *mobile banking* sebelumnya itu lebih praktis dan *fleksibe*l. Hal ini bisa dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 1.3
Tampilan *Mobile Banking* BNI Syariah dan BRI Syariah Sebelum Migrasi



Gambar 1.4
Tampilan BSI Mobile

Pada gambar 1.3 menunjukan tampilan *mobile banking* dari BNI Syariah dan BRI Syariah sebelum adanya proses migrasi. Tampilan *mobile banking* dari kedua bank syariah tersebut cenderung sederhana dengan hanya menampilkan menu standar seperti info rekening, menu transfer, menu pembayaran, dan menu pembelian. Sedangkan pada gambar 1.4 menunjukan tampilan *mobile banking* pasca migrasi yakni BSI Mobile. Terlihat dari tampilan yang ada terdapat beberapa penambahan menu yang ditawarkan diantaranya ada menu tarik tunai, buka rekening, top-up *e-wallet, e-commerce,* dan menu lainnya di samping menu utama seperti info rekening, menu transfer, menu pembayaran dan menu pembelian. Adanya perubahan menu tersebut membuat sebagian nasabah harus belajar beradaptasi dengan tampilan *mobile banking* yang baru. Namun, hal tersebut menjadi wajar karena tampilan fitur BSI mobile itu merupakan adaptasi dari fitur *mobile banking* dari Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah.

Meskipun terdapat keluhan nasabah yang tentang perubahan tampilan *mobile banking* yang pada aplikasi BSI mobile, namun berdasarkan data yang diperoleh melalui website BSI jumlah transaksi digital BSI tembus diangka Rp40,85 Triliun. Jumlah tersebut sebagian besar disumbang dari transaksi yang terjadi pada BSI mobile sehingga mengakibatkan BSI mobile naik 82% per April 2021. Sepanjang Januari-Maret 2021, volume transaksi di BSI Mobile mencapai Rp 17,3 Triliun dimana akumulasi transaksi dari BSI Mobile mencapai 14,65 juta, tumbuh 72,35% yoy (BSI, 2021) Jumlah yang besar tersebut muncul disebabkan dengan adanya peningkatan transaksi nasabah selama masa pandemi ini ditambah dengan adanya pemberlakuan PPKM dibeberapa wilayah di Indonesia sehingga sebagian besar nasabah melalukan aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidupnya sehari-hari melalui *platform digital*. Terlebih saat ini BSI Mobile sudah dilengkapi dengan fasilitas transaksi pembayaran *e-commerce* seperti Tokopedia dan Shopee sehingga semakin banyak nasabah yang berminat menggunakan BSI Mobile untuk menunjang kebutuhan transaksi hariannya.

Dibalik pesatnya peningkatan pengguna BSI mobile terdapat sisi lain yakni masih adanya nasabah yang tidak berminat mengaktifkan BSI mobile. Alasan nasabah tidak berminat mengaktifkan *mobile banking* karena mereka lebih memilih transaksi melalui ATM atau langsung datang ke teller sebab mereka takut akan risiko

pada saat melakukan transaksi melalui *mobile banking.* Banyak dari mereka yang belum percaya akan sistem keamanan dari *mobile* banking. Sebanyak 32% pengguna *mobile* di Indonesia menyebutkan bahwa kepercayaan merupakan masalah yang membuat mereka khawatir melalukan transaksi *online* (Jayantari & Seminari, 2018) Selain itu, alasan lain nasabah tidak berminat mengaktifkan *mobile banking* disebabkan karena kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* (Kurniawati et al., 2017)

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Fitur *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI *Mobile* (Studi Kasus Pada BSI KCP Cirebon Plered 3)"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasikan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Adanya perubahan fitur pada *mobile banking* yang baru membuat beberapa nasabah harus beradaptasi dengan sistem yang baru.
2. Terdapat sebagian nasabah ex-BRIS yang enggan mengaktifkan BSI *Mobile* karena merasa lebih aman melakukan transaksi *offline* melalui *teller* dan ATM.
3. Kurangnya pengetahuan nasabah akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking.*

C. Pembatasan Masalah

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti memberikan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 3.
2. Penelitian ini berfokus pada nasabah yang telah melakukan migrasi rekening dari ex BNIS dan ex BRIS ke BSI.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam proposal skripsi ini sebagai berikut :

1. Apakah *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*?
2. Apakah fitur *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*?
3. Apakah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan fitur *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Penelitian :

a. Untuk mengetahui pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap minat minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

b. Untuk mengetahui pengaruh fitur *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile.*

c. Untuk mengetahui pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* dan fitur *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi mengenai Pengaruh TAM dan Fitur *Mobile Banking* terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile di BSI KCP Cirebon Plered 3. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pembanding untuk penelitian mahasiswa / mahasiswi selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat memahami dan menambah pengetahuan mengenai pengaruh TAM dan fitur *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile.*

2) Bagi Lembaga

Dapat dijadikan sebagai tolak ukur atau bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam strategi marketing, serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan performa perusahaan agar lebih baik kedepannya.

3) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Sebagai penambah, pelengkap sekaligus pembanding hasil-hasil penelitian yang sudah ada

F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan karya ilmiah ini lebih terarah dan sitematis, maka sistematika penulisan karya ilmiah ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang membahas tentang variabel yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu literasi keuangan syariah dan lingkungan sosial sebagai variabel bebas dan minat sebagai variabel terikat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai metode penelitian yang menguraikan tentang gambaran objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis penelitian, sumber data, serta teknik analisis data.

BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil dan analisis dari penelitian yang telah penulis lakukan.

BAB V PENUTUP