

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan teknologi, informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat. Dunia bisnis juga tak luput dari pengaruh teknologi informasi ini, bukti nyata akan adanya pengaruh tersebut adalah adanya *e-business* yang berkembang pesat. *E-business* adalah optimisasi yang berkelanjutan dari aktivitas bisnis melalui teknologi digital, seperti computer dan internet yang memungkinkan penyimpanan dan pengiriman data dalam format digital.¹ Semua teknologi yang berkembang mendukung satu sama lainnya, dan saling terkait satu dengan yang lainnya. Teknologi digital membuat kehidupan manusia makin sejahtera, mudah, dan memenuhi keinginannya.²

Selain itu, dampak dari perkembangan teknologi berbasis digital juga memengaruhi pertumbuhan teknologi di dunia perbankan.³ Saat ini, Bank bersaing untuk menciptakan suatu layanan *digital banking* dimana layanan

¹ Roymon Panjaitan, "Analisis Penerapan E-Business Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk. ". E-Bisnis Vol. 12 No. 1 Ebisnis, juli 2019, hlm. 1.

² Bayu Prawira Hie, *Transformasi Digital Bank di Indonesia. Konsep dan Praktek dalam Memimpin Transformasi Total*, (Malang: Media Nusa Creative, 2021), hlm. 31

³ Admaja Dwi Herlambang, dan Arimbi Dewanti, "Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking". Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia Vol. 12, No. 01, Tahun 2018, hlm. 48-55.

tersebut dapat memberikan kemudahan-kemudahan terhadap pemakaiannya. Berbagai cara dilakukan oleh perbankan tersebut dalam memanfaatkan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.⁴ Peran teknologi tidak hanya sebagai peran pendukung, namun berkembang pesat pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik. Hal ini membuat keinginan perbankan selalu meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan nasabah dapat terwujud.

Perkembangan teknologi ini dilakukan perbankan dengan tujuan agar organisasi dan prestasi kerjanya berjalan dengan baik. Dalam upaya untuk melakukan konsep teknologi informasi dasar dalam industry perbankan dan memfasilitasi akses dari pelanggan, bank menggunakan dan selalu memperbaharui teknologi komunikasi yang ada. *Mobile banking* merupakan bentuk dari adanya perkembangan *digital banking* tersebut. *Mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi, dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *mobile banking* dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *handphone* atau tablet.⁵ Melalui adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang sebelumnya kegiatan dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat

⁴ Bayu Prawira Hie, *Transformasi Digital Bank di Indonesia. Konsep dan Praktek dalam Memimpin ...*, hlm. 63

⁵ Rintho Rante Rerung, *Pemanfaatan Teknologi Digital*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 93.

menghemat waktu dan biaya. Selain menghemat waktu dan biaya, *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi, tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.

Saat ini pengguna internet di Indonesia terus bertumbuh dari tahun ke tahun. Hal tersebut diungkap oleh Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Muhammad Arif, mengatakan kini kurang lebih 77% penduduk Indonesia sudah menggunakan internet. Pertumbuhan ini sangat fantastis, sebelum pandemic angkanya hanya 175 juta. Sedangkan data terbaru APJII, tahun 2022 pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 210 juta. Artinya ada penambahan sekitar 35 juta pengguna internet di Indonesia.⁶

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna e-banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking) meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna e-banking meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di 2019. Dengan data tersebut, maka setiap perbankan digital memerlukan *digital branch* atau sebuah kantor yang khusus menyediakan dan melayani transaksi dengan *digital banking*.⁷

⁶ Intan Rakhmayanti Dewi CNBC Indonesia, "Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022?" <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022> (diakses pada 19 september pukul 20.35)

⁷Otoritas Jasa Keuangan, "Ojk terbitkan panduan digital banking" <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348> (diakses pada 20 september 2022, pukul 09.08)

Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama BSI Mobile pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). BSI Mobile merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi. Beberapa jenis transaksi BSI Mobile antara lain transaksi non financial dan transaksi financial. Transaksi non financial meliputi informasi saldo, informasi mutasi tiga transaksi terakhir, ganti PIN, cek *history* transaksi dan daftar transaksi favorit. Sedangkan transaksi financial meliputi transfer sesama rekening BSI, transfer antar bank, pembayaran tagihan PLN, pembayaran PLN Non tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon (TELKOM), pembayaran *speedy*, pembayaran institusi, pembayaran tiket, berbagi ZISWAF, pembayaran BPJS, pembayaran PDAM, dan juga *top Up* Gopay, OVO, Dana.

Layanan BSI Mobile memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan e-banking lainnya. Mengingat BSI Mobile dapat digunakan dimana saja dan kapan saja dengan fitur yang beragam, mulai dari transaksi pembayaran, pembelian, transfer, hingga penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM.

BSI Mobile menjadi salah satu produk andalan PT Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani. Menurut bapak Taufik R Adzani selaku *Customer Service Supervisor*, yang menggunakan BSI Mobile ada 2773 pengguna dari

bulan Januari – September 2022.⁸ BSI Mobile ini sangat membantu untuk memudahkan akses nasabah mengenai produk-produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Meskipun layanan BSI Mobile memiliki berbagai kemudahan, tetapi terdapat permasalahan yang menghambat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Permasalahan yang ditemukan dilapangan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tika Maghfira selaku *Costumer Service* di BSI KCP Tasikamalaya A Yani, Salah satunya adalah nasabah harus berada pada wilayah yang mudah mengakses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wifi. Jika jaringan internet tidak stabil, maka layanan BSI Mobile tidak bisa digunakan dan rentan terjadi gagal transaksi. Selain itu seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia internet yang disebut *cybercrime*. Hal ini menimbulkan rasa ragu pada nasabah yang menggunakan layanan pada BSI Mobile. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki resiko yang tinggi karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya telah di proses secara tepat waktu atau tidak. Selain itu, saat mendownload aplikasi BSI Mobile diperlukan *smartphone* yang support aplikasi BSI Mobile. Faktor lain adalah tingkat kemampuan nasabah dalam menggunakan *smartphone*, faktor ini mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile.

⁸ Wawancara dengan Menurut bapak Taufik R Adzani selaku *Customer Service Supervisor* BSI, tanggal 19 September 2022 di BSI KC Tasikmalaya A Yani.

Nasabah yang tidak mampu menggunakan *smartphone*, akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan BSI Mobile.⁹

Selain melakukan wawancara dengan pihak BSI KCP Tasikmalaya A Yani, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan menyebarkan kuisioner yang telah diisi oleh 11 responden pengguna BSI Mobile. Berikut adalah hasil studi pendahuluan di lapangan:

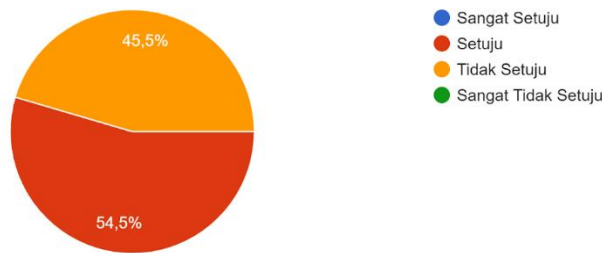


Gambar 1. 1 Kemudahan Menggunakan BSI Mobile

Perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan pada berbagai aspek karena teknologi berperan terhadap perbuatan keputusan perseorangan, dalam hal ini salah satunya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani. Disisi lain mengingat transaksi BSI Mobile menggunakan *handphone*, maka sebagian nasabah sering kesulitan dalam menggunakan BSI Mobile. Selain itu, kebanyakan nasabah tidak selalu menggunakan nomor telephone yang tetap sedangkan aplikasi BSI Mobile membutuhkan nomor telephone yang tetap dan terpasang dalam *smartphone*-nya.

⁹ Wawancara dengan Ibu Tika Maghfira selaku Customer service BSI, tanggal 19 September 2022 di BSI KC Tasikmalaya A Yani.

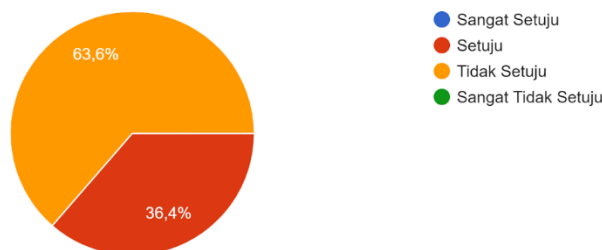
Penggunaan Layanan BSI Mobile dapat memperlancar segala macam transaksi
11 jawaban



Gambar 1. 2 Manfaat Menggunakan BSI Mobile

Manfaat teknologi informasi tentunya tak luput dari media elektronik seperti computer, *handphone*, televisi dan perangkat lainnya. Saat ini banyak sekali manfaat dari teknologi informasi yang dapat kita rasakan di berbagai bidang. Tetapi, disisi lain mengingat transaksi BSI Mobile hanya via *handphone*, sering terjadi transaksi gagal dan saldo sudah terpotong (terdebet). Dan untuk menyelesaikan masalah tersebut membutuhkan waktu selama 20 hari.

BSI Mobile telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga aman untuk digunakan
11 jawaban



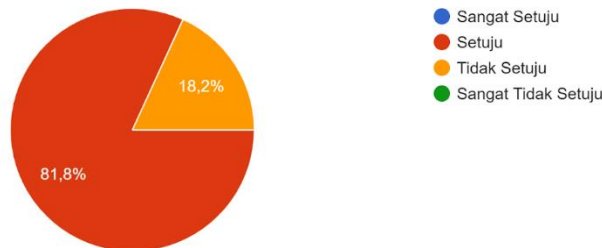
Gambar 1. 3 Kredibilitas Menggunakan BSI Mobile

Mengingat konsekuensi bahwa *handphone* dapat hilang, dipinjam orang, dan dicuri, sementara sebagian nasabah terkadang lupa untuk *logout* dari aplikasi BSI Mobile yang ada di *handphonenya* yang mengakibatkan mudahnya

disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab terutama apabila PIN yang digunakan dapat ditebak dengan mudah.

Dalam melakukan transaksi saya berminat untuk menggunakan ulang BSI Mobile

11 jawaban



Gambar 1. 4 Minat Menggunakan BSI Mobile.

BSI Mobile salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah. Tetapi disisi lain banyak faktor-faktor yang mengurungkan nasabah untuk menggunakan kembali BSI Mobile.

Keberhasilan BSI Mobile tergantung dari bagaimana nasabah menerima system tersebut. Dilihat dari beberapa point di atas masih ada jawaban dari responden yang mengatakan bahwa tidak setuju dari sisi kemanfaatan, kemudahan penggunaan dan kredibilitas BSI Mobile. Bagaimana nasabah bisa memanfaatkan fasilitas tersebut dan mendapatkan kemudahan, serta merasa aman dan nyaman dalam menggunakannya. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk mengetahui bagaimana para nasabahnya mengapresiasi BSI Mobile agar dapat membantu menemukan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar. Dengan demikian, isu penting bagi pihak bank BSI ketika menerapkan BSI Mobile adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan para nasabah menggunakan jasa pelayanan BSI Mobile.

Salah satu teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi salah satunya terkait dengan BSI Mobile yaitu model TAM (*Technology Accptance Model*). TAM kemudian digunakan untuk menerangkan perilaku penerima individu terhadap teknologi informasi yang menyimpulkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan adalah penentu utama penggunaan teknologi. TAM telah diakui sebagai model yang kuat untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi.¹⁰

TAM memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor kognitif yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).¹¹ Teori TAM ini dikembangkan oleh Wang et.al. Alasan penggunaan model Wang et. al., karena penelitian tersebut lebih lengkap dibandingkan dengan penelitian terdahulu dan terbaru. Dimana dalam model Wang variabel yang membedakan dari Davis adalah persepsi kredibilitas (*perceived credibility*).

Penulis melakukan penelitian berkaitan dengan kemanfaatan, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu pendapat seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas BSI Mobile akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas

¹⁰ Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus, dan Alfi Arif, "Analisis Minat penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi". E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol. IV (1), 2017, hlm. 24-29.

¹¹ Davis F.D, "*Perceived esefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*". MIS Quarterly. Vol. 13 No. 5. Page 319-339.

tersebut. Kemudahan penggunaan merupakan pendapat seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Faktor yang lainnya yaitu kredibilitas yang didefinisikan sebagai pendapat seseorang percaya bahwa sistem yang digunakan tetap menjamin keamanan dan privasinya. Kredibilitas ini berhubungan dengan kejahatan, termasuk serangan *cyber*. Keamanan adalah hal yang sangat penting dalam sistem perbankan karena menyangkut data-data privasi penting seperti data pribadi nasabah yang sangat rahasia. Oleh karena itu, keamanan suatu transaksi sangatlah penting bagi perbankan. Keamanan menjadi salah satu alasan yang mempengaruhi nasabah menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile Di Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini, yaitu :

1. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile?
3. Apakah kredibilitas berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile?

4. Apakah kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan terhadap minat nasabah BSI KCP Tasikmalaya A Yani menggunakan BSI Mobile.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah BSI KCP Tasikmalaya A Yani menggunakan BSI Mobile.
3. Untuk menganalisis pengaruh kredibilitas terhadap minat nasabah BSI KCP Tasikmalaya A Yani menggunakan BSI Mobile.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kredibilitass secara simultan terhadap minat nasabah BSI KCP Tasikmalaya A Yani menggunakan BSI Mobile.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dihasilkan peneliti ini dibagi menjadi dua macam, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Akademis
 - a. Adanya penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan terutama tentang perbankan syaiah dan dunia pendidikan, khususnya di perguruan tinggi dan masyarakat pada umumnya.
 - b. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sarana latihan dari kenyataan yang ada di lapangan yang sangat

berharga untuk diaplikasikan dengan pengetahuan yang diperoleh peneliti selama berada di perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan kredibilitas terhadap minat nasabah menggunakan BSI mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani.

b. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank untuk mengambil langkah strategi pemasarannya terutama dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

c. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk melakukan penelitian di masa mendatang.