

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (unit surplus) dengan pihak yang kekurangan dana (unit defisit), sehingga mendukung kelancaran roda perekonomian nasional melalui penghimpunan dan penyaluran dana. Secara umum, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank syariah, sebagai salah satu jenis bank, merupakan lembaga keuangan yang menyelenggarakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam sesuai Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang melarang riba, gharar, maysir, serta menerapkan akad-akad seperti mudharabah, murabahah, dan wadiah untuk mewujudkan keadilan ekonomi dan masalah umat. Bank Syariah Indonesia (BSI), yang terbentuk dari merger Bank BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri pada Februari 2021, telah menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan aset mencapai ratusan triliun rupiah, mendukung inklusi keuangan syariah melalui inovasi digital yang selaras dengan fatwa DSN-MUI.

Memasuki era digital, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan. Layanan perbankan

kini tidak lagi bergantung pada interaksi tatap muka di kantor cabang, melainkan dapat dilakukan melalui *internet banking* dan *mobile banking*. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi digital banking di Indonesia mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya (Bank Indonesia, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan keuangan berbasis digital karena dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien. Kondisi ini mendorong bank untuk terus berinovasi agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tetap harus berpedoman pada prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia melalui Fatwa Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah (DSN-MUI, 2017). Fatwa tersebut menegaskan bahwa layanan keuangan digital diperbolehkan selama tidak mengandung unsur riba, gharar, dan maysir, serta menjamin keamanan dan transparansi bagi pengguna. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia terus melakukan inovasi digital melalui peluncuran aplikasi Byond by BSI. Aplikasi ini merupakan bentuk transformasi dari layanan sebelumnya dan dirancang sebagai *super-app* berbasis syariah yang menyediakan layanan finansial sekaligus sosial dan spiritual, seperti zakat, wakaf, investasi syariah, serta QRIS (Bank Syariah Indonesia, 2024). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman digital nasabah dan memperkuat daya saing BSI di tengah persaingan industri perbankan nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Masjid Agung Tasikmalaya, yaitu Bapak Arif, diperoleh informasi bahwa tingkat penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah masih tergolong rendah. Meskipun jumlah nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna aplikasi BYOND by BSI sudah cukup banyak, namun tidak seluruhnya memanfaatkan aplikasi tersebut secara aktif dalam melakukan transaksi perbankan. Dari lebih dari 1.000 nasabah yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI, diketahui bahwa sekitar 10% nasabah masih jarang menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan penggunaan secara berulang. Bahkan dalam praktiknya, sebagian nasabah diperkirakan hanya menggunakan aplikasi BYOND sekitar satu hingga dua kali dalam satu bulan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND by BSI belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh nasabah. Rendahnya tingkat penggunaan berulang ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara tersebut, sebagian nasabah diketahui masih lebih sering menggunakan aplikasi *mobile banking* dari bank lain untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Selain itu, terdapat pula nasabah yang menggunakan rekening Bank Syariah Indonesia hanya untuk keperluan tertentu, seperti menerima gaji, sehingga transaksi yang dilakukan lebih sering berupa penarikan tunai melalui ATM dibandingkan menggunakan aplikasi digital perbankan.

Selain faktor tersebut, karakteristik nasabah juga turut mempengaruhi tingkat penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Beberapa nasabah yang berusia relatif lebih

tua cenderung kurang terbiasa menggunakan layanan perbankan berbasis digital, sehingga frekuensi penggunaan aplikasi menjadi tidak terlalu tinggi. Di samping itu, pengalaman awal ketika aplikasi BYOND pertama kali diluncurkan yang sempat mengalami gangguan sistem juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Permasalahan lain yang juga sering terjadi adalah nasabah lupa kata sandi akun serta jarangya melakukan pengisian saldo pada rekening sehingga aktivitas transaksi melalui aplikasi menjadi terbatas.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun aplikasi BYOND by BSI telah digunakan oleh cukup banyak nasabah, namun tingkat penggunaan secara berulang masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI dalam aktivitas transaksi perbankan sehari-hari. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah. Dalam penelitian ini, faktor persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan diduga memiliki peran penting dalam mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara berulang.

Dalam konteks adopsi teknologi, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya diukur dari jumlah unduhan, tetapi juga dari tingkat penggunaan berulang (*continuance intention*) oleh pengguna. Menurut Utami et al. (2022), intensi penggunaan berulang *mobile banking* dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna setelah mencoba layanan

tersebut. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* melalui *trust* sebagai variabel *intervening* (Utami et al., 2022). Artinya, semakin mudah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. (Utami et al., 2022)

Penelitian Subowo, Noviantika, dan Sumantri (2023) juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa ketika sistem mudah dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan transaksi, maka tingkat penerimaan teknologi akan meningkat. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* menjadi determinan utama dalam membentuk sikap dan niat perilaku pengguna (Subowo et al., 2023).

Dalam konteks perbankan syariah, Andini dan Indrarini (2024) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *mobile banking* syariah. Penelitian tersebut menekankan bahwa kombinasi antara sistem yang *user friendly* dan keyakinan terhadap keamanan layanan akan meningkatkan minat dan loyalitas nasabah. Hal ini relevan dengan pengembangan layanan digital pada BYOND by BSI yang mengintegrasikan berbagai fitur finansial dan non-finansial untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara praktis (Indrarini, 2024).

Rahmah dan Ni'matul Ulya (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

minat menggunakan layanan digital perbankan syariah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses, tampilan aplikasi yang sederhana, serta jaminan keamanan transaksi menjadi faktor yang menentukan keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan digital bank (Rahmah, 2023).

Meskipun beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara persepsi kepercayaan dan kemudahan terhadap minat penggunaan ulang, terdapat pula menurut Rizky (2022) menunjukkan hasil berbeda, sehingga masih terdapat research gap yang perlu dikaji lebih lanjut. Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, wilayah penelitian, maupun jenis aplikasi yang digunakan (Rizky, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis **Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Berulang Aplikasi Byond By BSI Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masjid Agung Tasikmalaya**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi digital perbankan syariah serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi di era transformasi digital.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI KCP Masjid Agung?

2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI KCP Masjid Agung?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama terhadap penggunaan berulang BYOND by BSI KCP Masjid Agung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah BSI KCP Masjid Agung
2. Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah BSI KCP Masjid Agung
3. Mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah BSI KCP Masjid Agung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Penggunaan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan disiplin ilmu manajemen perbankan syariah digital dan dinamika adopsi teknologi finansial inklusif. Analisis empiris mengenai pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap perilaku penggunaan berulang aplikasi superapp BYOND by BSI pada populasi nasabah KCP Masjid Agung Tasikmalaya akan memperkaya khazanah literatur *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks mikro-pedesaan yang bersifat kontekstual, dengan mengintegrasikan variabel moderasi endogen seperti literasi syariah dan ketahanan

infrastruktur digital. Lebih lanjut, output kajian ini berpotensi menjadi rujukan metodologis bagi kalangan akademisi dalam mengembangkan model struktural *equation modeling* (SEM) yang adaptif terhadap transformasi disrupsi digital pada entitas lembaga keuangan syariah (LKS), sekaligus menyediakan rekomendasi preskriptif berbasis bukti bagi manajemen PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk guna mengoptimalkan retensi nasabah segmen UMKM syariah, sehingga selaras dengan mandat strategis Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) per 2025-2030.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Selain itu, penelitian ini memperluas wawasan dan pemahaman penulis mengenai peran persepsi kepercayaan serta kemudahan dalam mendorong penggunaan berulang layanan Byond by BSI, khususnya di kalangan nasabah BSI KCP Masjid Agung.

2. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi tambahan terkait pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi mobile banking syariah. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian bagi penyusunan tugas akhir mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan yang tertarik menganalisis faktor adopsi teknologi digital di perbankan islam.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini memberikan masukan strategis bagi BSI dalam mengoptimalkan persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan Byond by BSI untuk meningkatkan frekuensi transaksi nasabah di KCP Masjid Agung. Temuan penelitian juga dapat membantu BSI mengidentifikasi hambatan adopsi berulang serta merancang intervensi yang tepat guna memperkuat penetrasi layanan digital pada segmen perbankan syariah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan analisis mengenai faktor-faktor berulang penggunaan aplikasi perbankan syariah. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan membandingkan cabang BSI lain, menerapkan model struktural yang lebih komprehensif, atau mengintegrasikan variabel tambahan seperti kepuasan pengguna, keamanan sistem, atau literasi digital nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Masjid Agung beralamat lengkap di Jl. Mesjid Agung No. 26, Blok Kaum Kaler, Tasikmalaya. Lokasi ini berada di dekat area Masjid Agung, menjadikannya strategis di pusat kota Tasikmalaya, Jawa Barat, untuk pelayanan perbankan syariah.

1.5.2 Waktu Penelitian

Untuk memperoleh dan mengelola data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan Februari 2026. Waktu penelitian terlampir.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 2026

[illegible]