

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digital saat ini, kemajuan teknologi berkembang dengan cepat dan mencakup setiap aspek struktur kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan kegiatan ekonomi dilakukan dengan lebih efisien dan produktif, yang akan menghasilkan transformasi dalam pertumbuhan ekonomi dan bisnis¹. Perkembangan teknologi yang mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan digital memengaruhi mobile banking². Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengatur mobile banking dengan mengeluarkan peraturan nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, juga dikenal sebagai POJK Layanan Perbankan Digital. Peraturan ini dikeluarkan sebagai tanggapan atas semakin berkembangnya inovasi perbankan di sektor teknologi informasi³.

Salah satu sektor keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah perbankan syariah. Menurut UU Perbankan No. 21 Tahun

¹ Mukhlis, I., S. H. Utomo, dan E. Yusida. 2018. Potensi Ekonomi Digital dalam Meningkatkan Kinerja Perekonomian Daerah

² Kurniawati, Hanif Astika, Wahyu Agus Winarno, and Alfi Arif Akuntansi. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified). e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akutansi 4(1) : 24–29

³ Mobile banking sendiri sudah di atur oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menerbitkan peraturan nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum atau POJK Layanan Perbankan Digital. Penerbitan peraturan tersebut dilatar belakangi oleh semakin berkembangnya inovasi perbankan disektor teknologi informasi.

2008, tugasnya adalah mengumpulkan dana dan memberikannya kepada lembaga intermediasi keuangan atau masyarakat. Selain itu, perbankan syariah menyediakan berbagai jenis transaksi keuangan kepada masyarakat. Mobile banking, atau m-banking, adalah salah satu layanan perbankan syariah yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi dengan lebih mudah dan efisien.⁴

Melalui aplikasi handphone terbaiknya, Mobile banking memungkinkan Anda melakukan berbagai transaksi perbankan. Orang-orang yang menggunakan layanan mobile banking dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan banyak lagi. Jadi pelanggan dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja dengan fitur yang ada di aplikasi tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan mereka, hampir semua perbankan syariah menyediakan layanan perbankan mobile⁵. Jika suatu sistem teknologi diterima dengan baik oleh penggunaannya, sistem tersebut dapat dianggap berhasil. Perilaku pengguna harus diidentifikasi dahulu untuk menentukan sistem teknologi apa lagi yang perlu dikembangkan sehingga pengguna dapat memaksimalkannya dan puas dengan layanan dan produk yang diberikan kepada mereka. Selain itu, mengidentifikasi

⁴ Wulandari dan Moeliono. (2017). Analisis Fakto-Faktor Penggunaan Mobile Banking Di Kota Bandung. *Bisnis dan Iptek*, Vol 10. No.2

⁵ Agus, R. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Depok, Jawa Barat: Raja Grafindo Persada

perilaku pengguna juga dapat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat menghindari resiko investasi pada pengembang.⁶

Tabel 1.1

Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia

Bank Syariah	Rating	Jumlah Pengguna
Bsi Mobile	3,8	10 juta
Ollin Nagari	4,6	100 ribu
Muamalat DIN	4,1	500 ribu
M-Syariah	3,6	100 ribu
BCA Syariah Mobile	3,2	500 ribu
Aladin	4,2	5 juta
Jago Syariah	4,5	10 juta
Bisa Mobile by KBBS	3,5	10 ribu
BTNS Mobile	2,3	100 ribu

Sumber : *Playstore* (2025)

Banyak Bank Syariah di Indonesia yang sudah menghadirkan layanan mobile banking ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile), Bank Nagari Syariah (Ollin Nagari), Bank Muamalat (Muamalat DIN), Bank Mega Syariah (M-Syariah) Bank BCA Syariah (BCA Syariah Mobile), Bank Aladin Syariah (Aladin), Bank Jago Syariah (Jago Syariah), Bank KB Bukopin Syariah (BISA Mobile by KBBS) dan BTN Syariah (BTNS Mobile). Jumlah nasabah yang menggunakan Mobile Banking Bank Syariah semakin meningkat setiap tahunnya. Terlihat pada tabel 1.1 bahwa pengguna tertinggi m-banking Bank Syariah banyak menggunakan BSI Mobile dan Jago Syariah, tercatat sudah 10 juta pengguna yang mendownload aplikasi di halaman *play store*.

⁶ Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Acceptance. MIS Quarterly, 13(3), 319–339.

Apabila suatu produk memiliki tujuan perilaku yang dapat menguntungkan, konsumen akan memiliki sikap yang positif terhadap produk dan jasa yang kita tawarkan. Respon konsumen dapat berupa dunia luar yang positif⁷. Promosi mulut ke mulut sangat efektif dan murah. Konsumen yang memiliki niat tindakan akan menyebarkan informasi positif kepada orang-orang di lingkungan mereka untuk mendorong mereka untuk menggunakan atau membeli barang. Perilaku atau perilaku pengguna didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan sistem TI. Meningkatnya produktivitas pengguna akan mendorong penggunaan sistem informasi.⁸

Banyak model dan strategi untuk penerimaan teknologi yang sudah digunakan digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang akan memengaruhi niat perilaku dan penggunaan sistem teknologi. Salah satu model penerimaan teknologi yang paling baru saat ini adalah UTAUT. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menggabungkan elemen dari delapan model penerimaan teknologi sebelumnya⁹. Harapan usaha, harapan kinerja, kondisi yang memfasilitasi, dan faktor sosial ditambahkan ke variabel tersebut. Model teknologi TAM, TRA, TPB, dan TT adalah dasar untuk model UTAUT¹⁰.

⁷ Purwianti, Lily, and Karen Tio. 2017. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Behavioral Intention." 17(1): 15–32.

⁸ Venkatesh, Viswanath, Sam M Walton, and James Y L Thong. 2012. Quarterly Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology." *Mis Quarterly* 36(1) : 157–78.

⁹ Venkatesh, Viswanath et al. (2003). Quarterly User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *Mis Quarterly* 27(3) : 425–78

¹⁰ Khadijah, K., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penerapan Model Utaut Terhadap Minat Perilaku Pemanfaatan Dan Penggunaan Internet Banking. *ProBank*, 4(2), 230–232. <https://doi.org/10.36587/probank.v4i2.512>

UTAUT3 merupakan model adopsi teknologi yang telah mengalami perubahan dalam core determinants nya dan telah disempurnakan oleh teori dari beberapa penelitian terdahulu, diantaranya yaitu TAM¹¹ , UTAUT¹² dan UTAUT2¹³. Model Penerimaan dan Penggunaan Teknologi UTAUT3 ini diperkenalkan oleh Farooq sebagai pengembangan dari model UTAUT2. Model ini mencakup delapan determinan penerimaan teknologi, yakni Harapan Kinerja (Performance Expectancy), Harapan Usaha (Effort Expectancy), Pengaruh Sosial (Social Influence), Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions), Kebiasaan (Habit), Motivasi Hedonis (Hedonic Motivation), Nilai Harga (Price Value), dan Inovasi Pribadi dalam TI (Personal Innovativeness in IT) yang ditambahkan sebagai faktor kedelapan¹⁴

Gen Z dapat menggunakan layanan mobile banking dengan berbagai fiturnya. Gen Z disebut sebagai communaholic dan realistic. The communaholic adalah generasi yang sangat inklusif dan tertarik untuk terlibat dalam berbagai komunitas dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memperluas keuntungan mereka. Generasi realistis cenderung lebih realistis dan analitis dalam pengambilan keputusan, dan Gen Z menikmati belajar dan mencari

¹¹ Davis FD, 2000. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Q 1989;13(3):319±39

¹² Venkatesh, V;Morris, MG;Davis, GB;Davis, FD, 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, MIS Quarterly 27(3):425-478

¹³ Venkatesh, Thong, & Xu, 2012. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. MIS Quarterly 36(1):157-178

¹⁴ Fathoni Fatahudin, *Adopsi model utaut3 pada nasabah pengguna Mobile Banking perbankan syariah Indonesia dimasa pandemik covid-19, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 7, 2014.

informasi secara mandiri dan senang memiliki kendali atas keputusan mereka sendiri ¹⁵.

Berdasarkan paparan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis apakah pengaruh dari masing-masing core determinants UTAUT3 terhadap penggunaan mobile banking perbankan syariah dengan judul penelitian “**Penerapan Model UTAUT 3 Terhadap Penggunaan Aplikasi M-Banking Bank Syariah Pada Generasi Z di Kota Padang**” .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi personal terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang?
2. Apakah pengaruh kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, inovasi personal, dan niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang?
3. Apakah pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi personal terhadap perilaku penggunaan melalui niat berperilaku

¹⁵ “McKinsey Expects Great Growth for Indonesia’s E-Commerce Market,” 2018.

sebagai variabel *intervening* dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang?

C. Batasan Masalah

Peneliti melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian agar penelitian ini lebih fokus dan tepat sasaran sehingga menghindari kesalahpahaman sekaligus untuk mempermudah proses penelitian, oleh karena itu peneliti melakukan pembatasan masalah yaitu Penelitian ini hanya dilakukan pada generasi z yang difokuskan kepada mahasiswa di kota Padang yang merupakan pengguna layanan *mobile banking* bank syariah.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi personal terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, inovasi personal, dan niat berperilaku terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang
3. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi personal terhadap perilaku penggunaan melalui niat berperilaku

sebagai variabel *intervening* dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada generasi Z di kota padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi penelitian dan pihak akademisi, serta penelitian ini mampu dijadikan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya atau salah satu sumber mengenai penerapan model UTAUT3 terhadap penggunaan *mobile banking* bank syariah.

2. Bagi Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah sebagai bahan masukan dan pengembangan terhadap penggunaan aplikasi M-Banking Bank syariah.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi dalam perkembangan penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya di program studi Perbankan Syariah maupun generasi selanjutnya yang akan melakukan penelitian menggunakan topik yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terbagi kedalam lima bab yaitu: pendahuluan, teori yang berkaitan, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

Bab I: Pendahuluan

Di dalam bab ini berisi tentang pendahuluan yang dijadikan sebagai acuan kenapa penelitian ini dilakukan. Pendahuluan terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penelitian.

Bab II: Landasan Teori

Di dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang dapat menguatkan penelitian tersebut.

Bab III: Metode Penelitian

Di dalam bab ini menjelaskan secara jelas dan sifat penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Di dalam bab ini memuat tentang deskripsi obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dan menjelaskan implikasinya. Pada hasil penelitian dikemukakan proses analisis sesuai dengan data analisis yang sudah dikemukakan pada bab III sebelumnya, serta hasil pengujian hipotesisnya.

Bab V: Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, serta saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

