

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital di sektor perbankan telah membawa perubahan besar dalam cara nasabah melakukan transaksi, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan yang diberikan. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah layanan electronic banking (E-Banking), termasuk mobile banking, yang saat ini banyak digunakan oleh berbagai bank, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan ini hadir untuk memberikan kemudahan, keamanan, serta kecepatan dalam bertransaksi bagi para nasabah.¹

Kemajuan layanan M-Banking tidak terlepas dari peran internet sebagai infrastruktur utama yang mendukung sistem digital. Dengan kemampuan yang cepat dan handal, internet memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi, tetapi juga mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.²

Tren penggunaan internet yang terus meningkat juga mendukung adopsi layanan digital seperti mobile banking. Berdasarkan laporan *We Are Social* pada Januari 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 185 juta orang atau sekitar 66,5% dari total populasi. Data ini menunjukkan

¹ Bank Indonesia, "Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran Di Indonesia" (Jakarta, 2022).

² Syamsul Hadi, *Panduan Berinternet Bagi Pemula* (Surabaya: Tiara Aksa, 2008).

bahwa masyarakat Indonesia semakin terhubung dengan ekosistem digital. Kendati demikian, masih terdapat sekitar 93,4 juta penduduk yang belum memiliki akses internet, yang menjadi tantangan tersendiri dalam upaya perluasan layanan digital perbankan di berbagai daerah, termasuk di Sumatera Barat.³

Dilihat dari sisi demografis, penetrasi internet telah merata di berbagai kelompok usia. Data dari APJII menunjukkan bahwa pada tahun 2022, rentang usia 13–34 tahun memiliki tingkat penetrasi internet di atas 98%, sedangkan kelompok usia 35–54 tahun sebesar 87,3%. Kondisi ini menandakan bahwa mayoritas masyarakat produktif telah terbiasa dengan penggunaan internet, termasuk untuk keperluan transaksi keuangan. Dengan demikian, potensi penggunaan layanan mobile banking semakin besar, terutama jika didukung dengan edukasi dan pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Salah satu wilayah yang mengalami peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan mobile banking adalah Kota Padang, yang merupakan pusat perekonomian di Provinsi Sumatera Barat. Peningkatan ini menunjukkan adanya minat masyarakat terhadap digitalisasi layanan perbankan. Namun demikian, adopsi layanan ini belum sepenuhnya merata, karena masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pengguna. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan penggunaan

³ D Prasetyo, *et al.*, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Perbankan Digital Syariah,” *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* 14, no. 1 (2022): 101–18.

layanan ini di antaranya adalah kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan keamanan transaksi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan layanan digital merupakan dua aspek utama yang mendorong minat nasabah dalam mengadopsi teknologi baru. Namun, di sisi lain, keamanan transaksi juga menjadi perhatian penting, terutama dalam menghadapi risiko-risiko seperti pencurian data, penipuan daring, dan ancaman siber lainnya. Ketika nasabah merasa sistem tidak cukup aman, kepercayaan mereka terhadap layanan akan menurun, meskipun fitur dan manfaat yang ditawarkan tergolong tinggi termasuk dalam Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴

Dalam hal ini, BSI sebagai lembaga keuangan syariah tidak hanya berfokus pada kemudahan dan kenyamanan transaksi, tetapi juga berupaya menjamin aspek keamanan dalam setiap layanan digital yang disediakan. Keberadaan layanan BSI Mobile merupakan bentuk adaptasi terhadap kebutuhan nasabah yang menginginkan sistem perbankan yang efisien, praktis, dan dapat diakses secara daring.

Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan BSI Mobile di Kota Padang, dilakukan wawancara dengan tiga pengguna aktif. Ibu Sari, seorang pelaku usaha mikro, menyatakan bahwa aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam mempercepat transaksi, namun ia merasa khawatir dengan aspek keamanan data. Kekhawatiran serupa juga disampaikan oleh Bapak

⁴ F. D Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40.

Andi, seorang pegawai swasta, yang merasa was-was saat menggunakan Wi-Fi publik untuk transaksi perbankan. Sementara itu, Rina, seorang mahasiswa, menyampaikan pentingnya transparansi dan edukasi mengenai sistem keamanan yang digunakan oleh bank agar kepercayaan terhadap layanan semakin meningkat.

Hasil dari wawancara tersebut menguatkan bahwa meskipun manfaat dan kemudahan sudah dirasakan, kekhawatiran terhadap keamanan transaksi masih menjadi hambatan utama dalam penggunaan layanan secara konsisten. Keamanan menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat penggunaan aktual layanan mobile banking. Dalam hal ini, kepercayaan terhadap teknologi (*technology trust*) memegang peran penting sebagai jembatan antara persepsi nasabah terhadap kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan, dengan keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

McKnight dan koleganya menyatakan bahwa *trust* (kepercayaan) merupakan pondasi utama dalam mengadopsi teknologi baru, terutama di sektor yang sangat bergantung pada keamanan dan kerahasiaan data seperti perbankan.⁵ Penelitian lain oleh Nisbah juga menegaskan bahwa *trust* berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh kualitas sistem dan

⁵ D. H McKnight et al., "Trust in a Specific Technology: An Investigation of Its Components and Measures," *ACM Transactions on Management Information Systems* 2, no. 2 (2011): 1–25.

kemanfaatan terhadap minat penggunaan mobile banking syariah, khususnya dalam konteks donasi.⁶

Dengan demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji peran kepercayaan teknologi sebagai mediator antara kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap penggunaan aktual BSI Mobile di Kota Padang masih sangat terbatas. Kota Padang memiliki karakteristik sosial ekonomi dan budaya yang khas, sehingga hasil penelitian dari daerah lain belum tentu dapat langsung diaplikasikan. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia di Kota Padang.

Dengan latar belakang penulis tertarik dengan sebuah penelitian terkait dengan faktor persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, keamanan transaksi dan kepercayaan teknologi guna mengetahui sejauh mana penggunaan M-Banking yang dialami nasabah bsi di kota padang. Penulis menuangkan penelitian ini dalam judul :” Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Di Kota Padang”

⁶ M. C Lee, “Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit,” *Electronic Commerce Research and Applications* 8, no. 3 (2009): 130–41.

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang dari apa yang diharapkan, maka penelitian ini hanya mengkaji Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi Sebagai Mediasi Pada Nasabah BSI di Kota Padang yang menggunakan M-Banking.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
2. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
3. Bagaimana Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
4. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
5. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
6. Bagaimana Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
7. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?

8. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
9. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?
10. Pengaruh Keamanan Transaksi Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
5. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang.

6. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepercayaan Teknologi Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
7. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
8. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
9. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.
10. Untuk Mengetahui Pengaruh Keamanan Transaksi Melalui Kepercayaan Teknologi Terhadap Penggunaan M-Banking Pada Nasabah BSI di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan adanya penelitian ini, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat. Baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, informasi dan wawasan bagi peneliti terkait hal-hal kemudahan, kemanfaatan, keamanan transaksi, kepercayaan teknologi sebagai mediasi, penggunaan M-Bnking pada nasabah BSI.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan kembali sebagai sumber informasi yang masih berhubungan dengan materi yang peneliti bahas dan dapat juga dijadikan salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tentang prioritas perbaikan dalam meningkatkan kemudahan, kemanfaatan, keamanan transaksi, kepercayaan teknologi sebagai mediasi, penggunaan M-Banking pada nasabah BSI.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam mengambil keputusan dan memanfaatkan peluang bisnis yang akan diambil untuk melaksanakan strategi pemasaran dengan tepat sehingga kegiatan perbankan syariah tetap berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini dituju untuk memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini dan supaya jelas dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan peneliti ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini yang berisi tentang gambaran umum mengenai isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang menguraikan seluruh aspek yang berkaitan dengan masalah dalam objek

penelitian, batasan masalah yang membatasi masalah atau ruang lingkup permasalahan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi kerangka teori yang menjelaskan uraian-uraian tentang teori dari masing-masing variabel dari berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir yang berisi pemikiran peneliti mengenai masalah yang akan diselesaikan, dan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, kemudian jenis penelitian yang dilakukan, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan bagaimana Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang dikemukakan.