

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, persaingan bisnis semakin ketat dengan kemajuan ekonomi global dan pertumbuhan sektor jasa, di mana perbankan memegang peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai lembaga intermediasi, perbankan menjembatani pihak yang memiliki kelebihan dana dengan yang membutuhkan, sehingga menjadi tulang punggung sistem keuangan di Indonesia.¹ Perkembangan teknologi informasi membuat aktivitas ekonomi dan sosial, termasuk layanan perbankan, menjadi lebih efisien dengan kemudahasn akses informasi dan transaksi keuangan secara cepat dan praktis.² Kini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi melalui perangkat elektronik seperti smartphone tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung, menunjukkan bagaimana teknologi mengubah cara layanan perbankan dijalankan.

Industri perbankan terus beradaptasi dengan perkembangan zaman melalui berbagai layanan digital seperti internet banking, aplikasi mobile banking seperti Byond dan platform keuangan digital lainnya. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi mandiri secara real-time kapan saja dan di mana saja. Perkembangan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga mengubah perilaku masyarakat yang semakin

¹ Dian Sera Fauzela And Adi Asmariadi Budi, 'Peranan Perbankan Dalam Menghadapi Pengaruh Globalisasi Ekonomi', *Jurnal Kelitbangan*, 11.3 (2023), 1–15.

² Laura Gusti Ayunda, 'Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Efisiensi Proses Bisnis Di Sektor Perbankan', *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 3.1 (2025), pp. 41–50.

bergantung pada layanan digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Namun, tantangan seperti gangguan teknis, biaya transaksi yang dirasa tinggi, serta kekhawatiran terhadap keamanan dan kompleksitas penggunaan teknologi masih menjadi perhatian.³ Keberhasilan layanan digital, terutama di bank syariah, sangat dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, persepsi nilai, dan tingkat inovasi pribadi nasabah dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Transformasi digital dalam perbankan syariah Indonesia tercermin lewat hadirnya Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini bertujuan memperkuat industri perbankan syariah agar lebih kompetitif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang sesuai prinsip Islam. Sebagai bank syariah terbesar, BSI berkomitmen menyediakan layanan digital yang efisien, aman, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Melalui inovasi platform mobile banking, BSI memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga investasi syariah secara cepat dan tanpa harus mengunjungi kantor cabang.⁴ Digitalisasi ini menjadi strategi utama dalam menjawab ekspektasi nasabah modern yang religius dan melek teknologi.

Transformasi digital di sektor perbankan Indonesia terus berkembang seiring dukungan dari regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK

³ Husni Shabri, Nur Azlina, And Muhammad Said, 'Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia', *Jurnal Ekonomi Islam*, 3.2 (2020).

⁴ Ilfa Dianita.S, Heri Irawan, And Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Urnal Lemabaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), 147–58.

memberikan kerangka kebijakan yang memungkinkan bank mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi, seperti internet banking, SMS banking, hingga mobile banking. Layanan-layanan ini mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mandiri melalui berbagai kanal digital. Perkembangan yang semula hanya mencakup layanan dasar seperti penarikan tunai lewat ATM kini telah meluas hingga ke transaksi kompleks melalui aplikasi perbankan di ponsel.⁵ Pergeseran dari transaksi manual ke digital ini mencerminkan perubahan pola konsumsi layanan keuangan masyarakat yang kini lebih mengutamakan efisiensi, kenyamanan, dan kecepatan.

Pesatnya digitalisasi perbankan tidak hanya dipicu oleh persaingan antarbank, tetapi juga oleh kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan keuangan yang mudah diakses. Penetrasi internet yang luas serta penggunaan smartphone yang masif menjadikan layanan digital sebagai standar baru dalam industri keuangan. Bank-bank di Indonesia, baik konvensional maupun syariah, berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan kemudahan layanan digital mereka, mulai dari registrasi online, transfer dana, hingga penutupan rekening tanpa tatap muka. Perkembangan ini menunjukkan bahwa digital banking telah menjadi kebutuhan utama yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas keuangan masyarakat modern.

Bagi bank syariah seperti BSI, kemajuan teknologi menjadi tantangan sekaligus peluang untuk memperluas jangkauan layanan tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dituntut untuk tidak hanya menghadirkan

⁵ Dhian Indah Astanti and Subaidah Ratna Juita, 'Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan Pada Lembaga Perbankan Syariah', *Ekonomi Pembangunan*, 2022, pp. 157–67.

fitur digital yang praktis, tetapi juga memastikan bahwa setiap layanan yang ditawarkan tetap sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan nasabah dan mendorong adopsi layanan digital syariah secara berkelanjutan. Keseimbangan antara inovasi teknologi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi kunci utama dalam menjawab kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan modern tanpa mengorbankan aspek spiritual.

Penerimaan dan penggunaan sistem mobile banking oleh konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dianalisis melalui model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model ini mengintegrasikan elemen-elemen terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya, dan mengidentifikasi empat faktor utama yang memengaruhi perilaku penggunaan teknologi, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi yang memfasilitasi.⁶ Keempat faktor ini berperan dalam membentuk niat perilaku pengguna, yang mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki keinginan dan kesiapan untuk memanfaatkan mobile banking dalam aktivitas keuangannya. Ketika niat tersebut terbentuk dengan kuat, seseorang cenderung akan menggunakan layanan digital secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam perbankan syariah, niat nasabah untuk menggunakan layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat teknologi, tetapi juga oleh keyakinan bahwa layanan tersebut sesuai dengan

⁶ Rahma Nur Azizah Pohan, Mustapa Khamal Rokan, and Wahyu Syarvina, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)', 4.3 (2024).

prinsip-prinsip

syariah.

Nasabah cenderung lebih yakin menggunakan layanan digital apabila merasa layanan tersebut tidak hanya efisien dan mudah digunakan, tetapi juga sejalan dengan nilai-nilai Islam yang mereka anut. Oleh karena itu, bagi bank syariah, penting untuk mengembangkan sistem digital yang tidak hanya fungsional dan praktis, tetapi juga transparan serta patuh pada aturan syariah. Pendekatan ini menjadi langkah strategis dalam membangun kepercayaan nasabah dan mendorong peningkatan niat mereka untuk mengadopsi layanan digital secara berkelanjutan.

Salah satu faktor utama dalam model UTAUT yang memengaruhi niat penggunaan teknologi adalah ekspektasi kinerja, yaitu keyakinan individu bahwa teknologi dapat meningkatkan efektivitas aktivitasnya. Dalam konteks layanan digital perbankan syariah, ekspektasi kinerja muncul ketika nasabah merasa mobile banking memudahkan pengelolaan transaksi keuangan secara cepat, aman, dan efisien tanpa perlu ke kantor cabang.⁷ Nasabah yang merasakan manfaat nyata dari kemudahan akses dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan mereka cenderung lebih yakin untuk terus menggunakan layanan tersebut. Oleh sebab itu, bank syariah harus memastikan sistem digital yang dikembangkan benar-benar memberikan nilai tambah dan mendukung aktivitas keuangan nasabah secara optimal.

Selain ekspektasi kinerja, nilai harga juga menjadi faktor penting dalam keputusan nasabah menggunakan layanan digital perbankan syariah.

⁷ Muhammad Nurul Alim, Wahyu Hidayat, And Risqi Amalia, 'Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang', *Islamic Banking & Economic Law Studies*, 3 (2024), 12–32.

Nilai harga mengacu pada persepsi nasabah mengenai manfaat layanan dibandingkan dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan, seperti biaya administrasi, biaya transaksi, atau kuota internet. Jika biaya dirasa terlalu tinggi dibanding manfaat yang diterima, niat nasabah untuk memakai layanan tersebut dapat menurun meskipun layanan tersebut memudahkan aktivitas mereka.⁸ Karena itu, bank syariah perlu menjaga keseimbangan antara kualitas layanan dan struktur biaya agar tetap menarik dan sesuai dengan prinsip keadilan dalam muamalah.

Selain nilai harga, tingkat inovatif personal juga berperan penting dalam keputusan nasabah mengadopsi layanan digital perbankan syariah. Inovatif personal mengacu pada kecenderungan individu untuk mencoba hal baru, termasuk teknologi. Nasabah dengan tingkat inovatif tinggi biasanya lebih cepat menerima dan menggunakan layanan seperti mobile banking karena mereka percaya teknologi memudahkan aktivitas sehari-hari, termasuk pengelolaan keuangan secara syariah.⁹ Oleh sebab itu, strategi edukasi dan promosi yang menyorot segmen nasabah inovatif dapat membantu bank syariah memperluas adopsi layanan digital secara lebih efektif.

Meskipun model UTAUT asli melibatkan delapan konstruk utama yang membentuk niat dan perilaku adopsi teknologi, penelitian ini tidak menerapkan semuanya. Faktor-faktor tersebut mencakup ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, niat perilaku, penggunaan aktual,

⁸ Ulfa Lutfiani, Nina Ramadhani W, and Ulil Albab, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung', *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 09.02 (2024), pp. 461–69, doi:10.37366/jespb.v9i02.1923.

⁹ Ayatulloh Michael Musyaffi and others, 'Examining Initial Trust in Adoption of Digital Banking Platform : A Personal Innovativeness and Security Perspective', *Journal of System and Management Sciences*, 14.1 (2024), doi:10.33168/JSMS.2024.0105.

nilai harga, serta motivasi inovatif pribadi.¹⁰ Namun, dalam penelitian ini, fokus hanya diberikan pada tiga determinan utama, yaitu ekspektasi kinerja, nilai harga, dan inovatif personal. Pemilihan ketiga faktor ini didasarkan pada relevansinya dengan konteks layanan digital perbankan syariah serta karakteristik pengguna yang menjadi subjek kajian.¹¹ Dengan membatasi pada tiga determinan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang lebih terfokus terhadap faktor-faktor yang paling dominan dalam memengaruhi niat nasabah menggunakan layanan mobile banking berbasis syariah.

Nasabah BSI KCP Universitas Andalas (UNAND) terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf yang membutuhkan layanan perbankan syariah mudah diakses dan sesuai prinsip Islam. BSI KCP UNAND menyediakan kemudahan transaksi seperti menabung, transfer, pembayaran tagihan, hingga pembiayaan dengan sistem transparan dan adil, yang sesuai kebutuhan civitas akademika. Hingga 2024, lebih dari 2.300 nasabah aktif menggunakan mobile banking BSI di KCP UNAND, menunjukkan tingginya kepercayaan dan kebutuhan transaksi digital, terutama dari generasi muda. Untuk itu, bank mengoptimalkan layanan digital agar transaksi bisa dilakukan kapan saja tanpa ke cabang, meningkatkan kenyamanan, kepuasan, literasi, dan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah.

¹⁰ Alex Fahrur Riza, 'The Potential of Digital Banking to Handle the Covid-19 Pandemic Crisis: Modification of UTAUT Model for Islamic Finance Industry', *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7.1 (2021), pp. 1–16.

¹¹ Arsyah Hanida Ramadhanty And Marwini, 'Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Syariah Sebagai Bukti Dari Model Utaut Yang Dimodifikasi', *Diponegoro Journal Of Islamic Economics And Business*, 3.1 (2023), 9–34.

Penggunaan layanan mobile banking di BSI KCP UNAND terus meningkat, terutama di kalangan mahasiswa dan civitas akademika. Banyak nasabah memanfaatkan layanan digital untuk transaksi harian seperti transfer antar bank, pembayaran UKT, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo secara mandiri. Keyakinan bahwa mobile banking memudahkan akses keuangan tanpa perlu ke kantor cabang menjadi dorongan utama, khususnya bagi mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi.¹² Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital semakin menjadi pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari di lingkungan kampus.

Ekspektasi kinerja menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan mobile banking BSI. Nasabah menginginkan transaksi yang cepat, aman, dan tanpa kendala teknis, dengan fitur seperti tampilan aplikasi yang mudah digunakan, proses login cepat, dan akses layanan yang praktis. Meskipun banyak yang puas dengan performa aplikasi BSI Mobile, beberapa nasabah mengeluhkan gangguan teknis saat pembaruan sistem atau saat server sibuk, yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Dengan menjaga kestabilan dan responsivitas aplikasi menjadi kunci untuk mempertahankan kepercayaan nasabah.

Sebagian besar nasabah BSI KCP UNAND, terutama mahasiswa, cukup sensitif terhadap nilai harga, seperti biaya administrasi dan penggunaan kuota internet. Mereka mengharapkan manfaat layanan digital sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, sehingga efektivitas biaya menjadi faktor penting

¹² Wulan Sari, 'Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Padang Universitas Andalas', 2021, pp. 167–86.

dalam menentukan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan mobile banking. Selain ekspektasi kinerja dan nilai harga, tingkat inovatif personal nasabah juga berperan dalam mendorong adopsi layanan digital. Mahasiswa dan staf akademik yang memiliki keterbukaan terhadap teknologi baru cenderung lebih cepat mencoba fitur-fitur mobile banking seperti transaksi otomatis dan pembayaran digital.¹³ Oleh karena itu, strategi promosi yang menargetkan kelompok inovatif ini dapat efektif meningkatkan pemanfaatan layanan digital secara lebih luas.

Berkaitan dengan latar belakang diatas, peneliti memilih untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul **“FAKTOR FAKTOR PENENTU LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNAND”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?
2. Bagaimana pengaruh nilai harga terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?
3. Bagaimana pengaruh inovasi personal terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, pembahasan difokuskan pada faktor-faktor yang memengaruhi niat nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan

¹³ Sari, ‘Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Padang Universitas Andalas’.

syariah, khususnya mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Universitas Andalas. Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel utama berdasarkan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yaitu ekspektasi kinerja, nilai harga, dan inovatif personal. Fokus penelitian hanya mencakup persepsi nasabah terhadap ketiga variabel tersebut dalam hubungannya dengan niat mereka untuk menggunakan layanan mobile banking BSI secara berkelanjutan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?
2. Untuk mengetahui nilai harga terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?
3. Untuk mengetahui inovasi personal terhadap niat perilaku penggunaan layanan Mobile Banking?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan layanan Mobile Banking Syariah. Dengan demikian, BSI dapat mengoptimalkan strategi pengembangan layanan digitalnya agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, meningkatkan kepuasan

dan loyalitas pelanggan, serta mendukung pertumbuhan dan daya saing di industri perbankan syariah yang semakin dinamis.

2. Bagi Nasabah Bank BSI KCP Unand

Dengan adanya penelitian ini semoga dapat di jadikan sebagai sumbangan pemikiran atau studi banding bagi nasabah atau pihak yang melakukan penelitian sejenis dan memperluas wawasan Nasabah di Bank BSI kcp Unand yang akan membentuk mental Nasabah sebagai bekal memasuki lapangan kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga menjadi suatu ilmu yang bermanfaat dan sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan objek skripsi yang sama. Penelitian ini di harapkan bisa menjadi tambahan referensi dan pembandingan bagi peneliti selanjutnya terkhusus bagi mahasiswa FEBI untuk melakukan penelitian yang lebih baik.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang penjelasan secara teori tentang Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan utaut 3 dari permasalahan yang diteliti

yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan tentang pemikiran yang penulis lakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, jenis, objek, lokasi, populasi, dan sampel, variabel dan indikator variabel, devinisi oprasional variabel, instrumen penelitian sumber data, serta teknik pengumpulan dan teknik analisis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian keempat penelitian ini, mencakup perihal penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian melalui data yang sudah diuji.

BAB V: PENUTUP

Bagian kelima penelitian ini, mencakup perihal kesimpulan dari penelitian berserta saran.