

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi tidak ubahnya sama seperti perusahaan lain yang tujuannya mencari keuntungan. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang telah memberikan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang besar. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh deposan maupun debitur, pelaku bisnis, karyawan (Supriyono, 2011:1).

Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi 2 golongan besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah adalah bank yang berjalan dengan tidak mengandalkan kegiatan operasinya dengan bunga, bank syariah adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dijalankan dengan menggunakan landasan pada Al-Qur'an dan Hadist. Dalam arti lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menyediakan pembiayaan dan jasa-jasa dengan pemberdayaan serta penyebaran uang yang mengoperasikannya dilakukan dengan prinsip syariah Islam (Wilarjo, 2005:20).

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi antara investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor akan mendapatkan imbalan dalam bagi hasil dan bank syariah yang menyalurkan dananya dalam

bentuk pembiayaan akad jual beli dan kerja sama usaha akan mendapat margin (keuntungan) ataupun bentuk bagi hasil (Andri Soemitra, 2010:58).

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 Wib atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442H. Bank ini merupakan hasil penggabungan bank syariah mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu. Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional (Acma Sani Alhusain, 2021:19).

Salah satu visi yang diemban BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025. Pencapaian target tersebut menjadi tantangan yang besar karena OJK mencatat total aset perbankan syariah, mencakup bank umum syariah (BUS) dan uni usaha syariah (UUS) per November 2020 hanya 3.97% dari total aset bank umum. Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, *merger* bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, dan belanja (Acma Sani Alhusain, 2021:20).

Tercatat per Desember 2020 aset BSI sudah mencapai Rp239,56 triliun. Aset sebesar itu menempatkan BSI sebagai bank terbesar ke-7 di Indonesia dari sisi aset. Aset bank berkode saham BRIS itu berada di bawah PT bank CIMB Niaga Tbk (Rp281,7 triliun) dan diatas PT bank Panin Bank Tbk (Rp 216,59 triliun) per September 2020 (Acma Sani Alhusain, 2021:21).

Aset yang sangat besar ini dapat mengungkit kemampuan lebih besar dalam mendukung pembiayaan ekonomi. Di samping itu, diharapkan dapat menjadi akselerator bagi pengembangan ekonomi syariah di Indonesia. Berikut akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Kinerja 3 Bank Syariah BUMN Dan Hasil Merger BSI
(Rp Triliun)

	BNI Syariah		BRI Syariah		Mandiri Syariah		Bank Syariah Indonesia
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	Per Desember 2020
Total Aset	44,98	55,01	43,12	57,70	112,29	126,85	239,56
Pembiayaan	43,77	47,97	34,12	49,34	99,81	112,58	209,98
Dana Pihak Ketiga	32,58	33,05	27,38	40,00	75,54	83,43	156,51
Laba	0,6	0,5	0,074	0,25	1,28	1,43	2,19

Sumber: Paparan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang dilengkapi dengan sistem teknologi informasi. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda) yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran (Ujang Sumarwan, 2011:246).

Besarnya pengguna jaringan melalui *smartphone* atau komputer yang memberikan manfaat untuk menjangkau sistem keuangan melalui layanan keuangan *digital*. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan perubahan perilaku, kebutuhan nasabah juga terus meningkat sehingga mendorong perbankan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Layanan perbankan secara mandiri antara lain melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya, hingga penutupan rekening yaitu dikenal dengan istilah layanan perbankan *digital* (*digital banking*).

Manfaat digitalisasi bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk fintech, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia (Marlina et al, 2018). Perbankan sebagai penyedia layanan digital wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan digital perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan (Ismail, 2011:29).

Digital Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam industri perbankan selaku sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang terpenting (Marlina et al, 2018).

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki keunggulan dari segi layanan *digital banking* yang dalam beberapa aspek layanan yang memiliki berbagai fitur-

fitur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pihak BSI KCP Medan Pulo Brayon bahwasannya jumlah nasabah tahun 2018, 2019, 2020 yang menggunakan layanan *digital banking* akan dijelaskan dalam tabel berikut (Julperi Simarmata, 2022):

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Pengguna *Digital Banking* BSI KCP Medan Pulo Brayon

No	Jenis Layanan <i>Digital Banking</i>	Jumlah Nasabah yang Menggunakan Layanan <i>Digital Banking</i>		
		Nasabah Tahun 2018	Nasabah Tahun 2019	Nasabah Tahun 2020
1.	<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	3350	4250	5040
2.	<i>Internet Banking</i>	2000	2300	2739
3.	<i>Short Messaging Service (SMS) Banking</i>	1500	2350	2782
4.	<i>Phone Banking</i>	1000	1330	1580
5.	<i>Mobile Banking</i>	1150	1270	1359
Total		9.000	11.500	13.500

Sumber: Hasil observasi data awal BSI KCP Medan Pulo Brayon.

Pada tabel diatas menunjukkan adanya peningkatan atau penambahan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital banking*. Dengan fasilitas yang diberikan oleh sistem perbankan, maka akan banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena, tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas *digital banking* ini telah menciptakan peningkatan permintaan layanan berbasis *digital* secara luar biasa.

Tetapi, dibalik peningkatan dan penambahan jumlah nasabah tersebut terdapat banyak masalah-masalah yang dihadapi di dalam pelayanan *digital banking* Bank Syariah Indonesia di antaranya adalah faktor eksternal sebagai contoh yaitu kualitas layanan *digital banking* yang belum merata. Hal ini membuat nasabah seringkali mengalami kekecewaan karena banyak nasabah yang mengeluh sulit melakukan transaksi dengan bank di wilayah lain yang umumnya menggunakan bank konvensional dan masalah penarikan tunai dan transfer di ATM banyak yang gagal dan pemotongan biaya transaksi (Julperi Simarmata, 2022).

Dikarenakan baru terjadinya penggabungan 3 bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia maka banyak kesalahan sistem yang salah satu penyebabnya koneksi jaringan yang sering bermasalah dan lambat (Suara Sumut.com, 2022). Hal ini disebabkan faktor eksternal yaitu fasilitas. Kondisi fasilitas yang belum mendukung akan mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan layanan *digital banking* tersebut. Dan dengan membantu nasabah dalam menghadapi masalah khususnya di jaringan, akan dapat mengubah pemikiran dan kecemasan nasabah di dalam penggunaannya.

Masalah lain yang dihadapi adalah terkait sumber daya manusia handal yang masih memiliki keterbatasan mengenai penggunaan *digital banking*, pasalnya perbankan syariah memiliki sedikit perbedaan dibandingkan dengan bank konvensional sehingga membutuhkan beberapa kompetensi khusus disampingkan pemahaman mengenai perbankan secara umum, baik secara akidah maupun muamalah, terlebih jika dikaitkan dengan penerapan digitalisasi untuk perbankan syariah. Manajemen BSI perlu memastikan proses integrasi berjalan mulus, tanpa mengorbankan pengelolaan SDM. Tantangan besar yang membentangi di depan mata ini sudah tentu memaksa manajemen BSI untuk bertransformasi dan menetapkan beberapa strategi, mulai dari perbaikan proses bisnis, penguatan manajemen resiko, penguatan sumber daya manusia (SDM), hingga penguatan teknologi *digital* (Bisnis.com, 2022).

Teori yang cukup terkenal untuk memberikan bukti secara empiris mengenai penggunaan teknologi adalah model *Unified Of Acceptance And Use Of Teknologi* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003 yang menggabungkan teori yang ada. Model berbasis teori ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap Teknologi Informasi (TI). UTAUT dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap delapan model/teori penerimaan atau adopsi teknologi yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi sebelumnya.

Setelah melalui *pre eliminatory test* kemudian determinan tereliminasi sehingga hanya terdapat 4 determinan inti yang secara langsung menentukan terhadap minat dan penggunaan yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pemfasilitas. Kelebihan model UTAUT dibandingkan dengan model-model penelitian sebelumnya terletak pada jangkauan variabel yang ada. Hal tersebut terjadi karena UTAUT sendiri menggabungkan variabel-variabel pada model-model sebelumnya ke dalam satu konsep utama yang mewakili tiap-tiap model sebelumnya. Sehingga melalui model UTAUT, reaksi dan persepsi seseorang terhadap teknologi dapat dipahami secara baik (Venkatesh, et al, 2003).

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan model UTAUT sebagai dasar pemikiran. Salah satunya adalah penelitian Winduwiratsoko Tahun 2018 mengenai penerapan model *Unified Of Acceptance And Use Of Teknologi* (UTAUT) menyatakan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking*. Pengaruh sosial tidak berpengaruh positif terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-banking*. Harapan kinerja, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking*. Harapan usaha tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking* (Winduwiratsoko, 2018).

Dalam hal penggunaan teknologi agar bisa mengikuti persaingan yang ada dan dengan adanya permasalahan yang telah terjadi di atas dapat dilihat bahwa

nasabah perlu mendapat perhatian dari luar atau dari dalam lingkungan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut, berhubungan dengan hal itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Analisis Faktor Pendukung Layanan *Digital Banking* Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan”

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan *digital banking* di BSI KCP Medan Pulo Brayan banyak mengalami gangguan jaringan yang membuat nasabah tidak nyaman dan hal tersebut yang menyebabkan banyaknya kritikan baik secara langsung maupun online
2. Banyaknya nasabah yang mengeluh sulit melakukan transaksi dengan bank di wilayah lain yang umumnya menggunakan bank konvensional
3. Dikarenakan baru terjadinya penggabungan 3 bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia maka banyak kesalahan sistem yang salah satu penyebabnya koneksi jaringan yang sering bermasalah dan lambat, hal ini yang menjadi tantangan besar yang dihadapi oleh bank.
4. Masalah lain yang dihadapi BSI KCP Medan Pulo Brayan adalah terkait sumber daya manusia handal yang masih memiliki keterbatasan mengenai penggunaan *digital banking*

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas peneliti telah membatasi masalah yang diteliti, agar peneliti lebih fokus dan terarah. Maka, peneliti membatasi penelitian hanya pada analisis faktor pendukung layanan *digital banking* menggunakan *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya maka permasalahan yang timbul dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*?
3. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*?
4. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*?
5. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, secara bersamaan berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui *performance expectancy* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- b. Untuk mengetahui *effort expectancy* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- c. Untuk mengetahui *social influence* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- d. Untuk mengetahui *facilitating conditions* berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

- e. Untuk mengetahui *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, secara bersamaan berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

- a. Manfaat Secara Teoritis
 - a) Memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap penerimaan teknologi perbankan (*digital banking*), khususnya terkait dengan persepsi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di Indonesia.
 - b) Sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi perbankan (*digital banking*) dengan menggunakan UTAUT.

b. Manfaat Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang baru dan lebih mendalam tentang *digital banking* pada Bank Syariah Indonesia sehingga nantinya diharapkan dapat diterapkan dalam dunia praktisi. Dan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis suatu keadaan ekonomi dan keuangan khususnya menyangkut pada kinerja Bank Syariah Indonesia.

b) Bagi Pihak Bank

Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi *digital banking* tersebut dengan benar. Khususnya bagi pihak bank, untuk mengetahui keefektifan penerapan layanan *digital banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.

c) Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami fitur-fitur dari penggunaan layanan *digital banking* yang ada di perbankan syariah.

d) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, acuan maupun sebagai literatur bagi semua pihak untuk pembelajaran di masa yang akan datang.

