

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang semakin pesat telah banyak membawa kemajuan serta kemudahan dan perubahan bagi kehidupan manusia. Dengan adanya tuntutan dan kemajuan tersebut membuat manusia harus memahami dan mengetahui bagaimana penggunaannya, fungsi serta pengaplikasiannya pada kehidupan manusia, agar dengan adanya kemajuan teknologi ini diharapkan akan membawa perubahan yang lebih baik dan positif. Serta tidak adanya penyalahgunaan yang akan mengakibatkan kerugian pada pihak pemakai akibat ketidak pahaman seta kelalaian pada penggunaannya.

Indonesia merupakan negara dengan penggunaan internet terbesar, dapat di lihat pada perkembangannya telah menunjukkan tingginya pertumbuhan pada penggunaan internet. Data yang telah di paparkan oleh Hootsuite pada data reportal menjelaskan bahwa terjadinya peningkatan pada penggunaan internet di Indonesia seiring dengan bertambahnya juga penduduk yang berada di Indonesia. Dari hasil survey yang diperoleh dari datareportal terlihat data sejak tahun 2020-2022 penggunaan internet mengalami kenaikan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna Internet</b>	<b>Persentase</b>
2020	175,4	64
2021	202,6	73,7
2022	204,7	73,7

Sumber : <https://datareportal.com>

Dari data yang diperoleh dari datareportal bahwa sejak Januari 2020 pengguna internet di Indonesia berjumlah 175,4 juta pengguna meningkat sebanyak 25 juta dari tahun 2019. Lalu pada Januari 2021 ada 202,6 juta

pengguna menunjukkan peningkatan 27 juta pengguna, dan tahun 2022 berjumlah 204,7 juta pengguna internet menunjukkan semakin meningkatnya dari tahun sebelumnya sebesar 2,1 juta.<sup>1</sup> Maka dari data tersebut memperlihatkan peningkatan yang terjadi setiap tahunnya pada penggunaan internet di Indonesia dan sudah bergantungnya penduduk Indonesia dalam segala aktivitasnya pada pemakaian internet. Mengingat dengan penggunaan internet dapat mengakses segala hal yang dibutuhkan oleh manusia dan dapat mempermudah segala pekerjaan. Sejalan dengan peningkatan penggunaan internet di Indonesia perbankan syariah semakin memberikan inovasi-inovasi layanan terbarunya agar nasabah semakin puas dengan pelayanan yang diberi oleh bank syariah serta mudah dalam melakukan segala aktivitas transaksinya. Kepuasan layanan terhadap nasabah merupakan hal yang paling utama untuk ditingkatkan, pelayanan ini diberikan oleh pihak bank agar dapat memberi manfaat bagi penggunanya.<sup>2</sup>

Pertumbuhan pada transaksi digital selama adanya virus corona di Indonesia mengakibatkan terjadinya peningkatan pada kuartal pertama pada *sms banking*, *internet banking* dan *mobile banking* yaitu 31%. Dampak dari pandemi covid-19 yang telah masuk ke Indonesia sejak bulan Maret 2020 ini yang telah membuat gaya hidup dan kebiasaan masyarakat berubah dari tahun sebelumnya. Akibat adanya penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) membuat masyarakat Indonesia melakukan segala aktivitasnya hanya di dalam rumah sesuai dengan anjuran pemerintah, baik itu bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH), aktivitas ekonomi, pendidikan dan segala bentuk aktivitas sosial lainnya yang menimbulkan keramaian.<sup>3</sup> Maka dengan adanya kebiasaan terbaru tersebut mengakibatkan masyarakat harus mengerjakan segala aktivitasnya dari rumah. Pada catatan OJK, sebelum

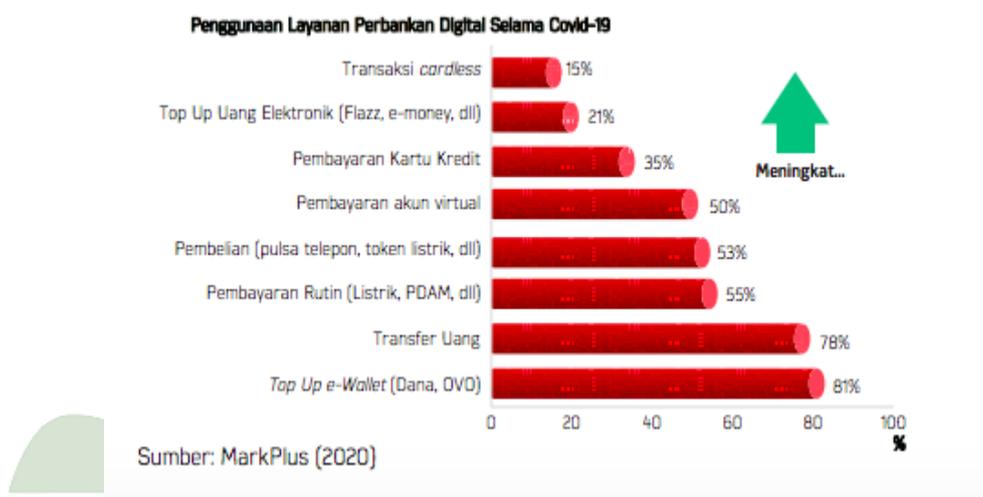
---

<sup>1</sup>Simon Kemp, 'Digital 2022: Indonesia', Diunduh Pada Tanggal 7 Maret 2022 <<https://datareportal.com/digital-in-indonesia>>.

<sup>2</sup>Rio Ariangga Hutagalung dan Wahyu Syarvina, Analisis Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Tahun 2020 (DPMPTSP), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 3 No. 3 (2022)

<sup>3</sup>The SMERU Research Institute, 'Studi Dampak Sosial Ekonomi Pandemi COVID-19 Di Indonesia', Diunduh Pada Tanggal 9 Desember 2021 <<https://www.smeru.or.id>>.

terjadinya pandemi transaksi non-tunai memang sudah meningkat dan digunakan oleh masyarakat dengan alasan kemudahan serta efektif, maka semenjak pandemi Covid-19 mulai masuk ke Indonesia berdampak pada percepatan pemakaian transaksi non-tunai ini dengan beberapa alasan agar mengurangi kontak langsung antara masyarakat dan potensi adanya pengurangan pada penularan virus tersebut.



**Gambar 1.1**

**Grafik pada peningkatan penggunaan layanan perbankan digital selama pandemi Covid-19.**

Salah satu teknologi yang telah berkembang pada pengembangan produk dari kemajuan teknologi ini ialah *mobile banking* pada jasa layanan keuangan pada sektor perbankan. *Mobile banking* merupakan salah satu pengembangan dari strategi bisnis, penggabungan antara teknologi informasi dengan *financial*. Layanan *mobile banking* memungkinkan para pengguna untuk melakukan transaksi jarak jauh dengan memanfaatkan penggunaan *smartphone*. Maka dengan berkembangnya sektor perbankan syariah sebagai wadah penghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dengan menggunakan sistem bagi hasil, dituntut agar bisa masuk mengikuti perkembangan kemajuan teknologi ini agar kiranya dapat memberi layanan dan dapat menjangkau nasabah meski di manapun keberadaannya. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi dan merupakan lembaga keuangan yang

menjalankan segala bentuk kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan segala jenisnya.<sup>4</sup> Maka dituntut agar memberi pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabahnya, dimana apabila nasabah puas akan pelayanan yang diberi oleh bank syariah maka tercapailah tujuan serta target pada bank syariah.<sup>5</sup> Semakin berkembangnya teknologi serta dengan kehadiran internet maka pada pihak perbankan diharapkan akan terus berkembang dan mengeluarkan inovasi terbaru yang akan berdampak pada kemudahan nasabahnya dalam melakukan transaksi seperti halnya *mobile banking*. Persaingan yang sudah kompetitif dan juga ketat dari pihak eksternal juga menuntut bank syariah agar lebih mengeluarkan inovasi terbaru serta kemudahan agar dapat tetap mempertahankan bisnisnya.<sup>6</sup>

Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyebut bahwa transaksi digital BSI tembus Rp 95,13 triliun pada Juni 2021, hal tersebut terjadi akibat adanya peningkatan pada penggunaan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia juga mencatat bahwa pertumbuhan pada transaksi *mobile banking* 97,4% dimana hal tersebut diakibatkan oleh penggunaan *mobile banking* yang menembus sebesar 2,5 juta pengguna.<sup>7</sup>

Peningkatan yang terjadi pada transaksi *mobile banking* diakibatkan oleh kebiasaan masyarakat baru yang berbelanja melalui *e-commerce* dan melakukan pembayaran secara online melalui aplikasi BSI *mobile* pada fitur *E-Commerce*. Hery Gunardi juga menyatakan bahwa Pada transaksi BSI *mobile* tercatat memiliki kontribusi tertinggi dari transaksi e-channel sebesar 46%. Maka dengan inovasi *mobile banking* tersebut yang dapat diakses melalui smartphone dengan cara mengunduh aplikasinya terlebih dahulu melalui *App Store* atau *Play Store*. Di mana salah satu keunggulan dari inovasi

---

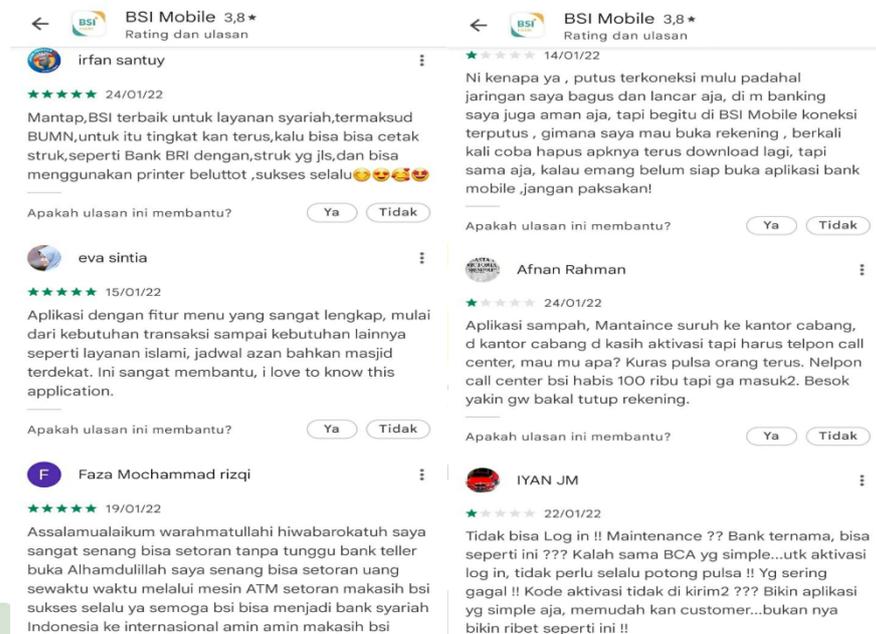
<sup>4</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2009).

<sup>5</sup>Marliyah, M. Ridwan, and Ayu Kartika Sari, 'The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty', Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): *Humanities and Social Sciences*, 4.2 (2021), 2717–29.

<sup>6</sup>Utami R.A Padang dan Wahyu Syarvina, Property Business Competitive Strategy Analysis at PT. Rizki Mandiri Barokah, *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital*, Vol. 1 No. 2 (2022).

<sup>7</sup>BSI Mobile, *Diunduh pada tanggal 5 April 2022*, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-jadikan-mobile-banking-sebagai-lokomotif-pengembangan-ekonomi-syariah>

*mobile banking* ini segala aktivitas dan kebutuhan transaksi nasabah dapat dilakukan dengan mudah tanpa adanya batas waktu dan ruang, dapat meringankan beban kerja pada perbankan serta peningkatan pelayanan.



Sumber : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>

**Gambar 1.2**

### **Komentar pengguna layanan BSI Mobile**

Pada hasil survei yang terdapat pada pengunduhan aplikasi BSI *mobile* pada *Play Store* bahwa telah terdownload lima juta lebih pengguna dan telah memiliki rating sebesar 4,7 bintang. Dari hasil penggunaan BSI *mobile* memiliki berbagai ragam komentar yang disampaikan oleh para penggunanya. BSI *mobile* merupakan pengembangan fasilitas layanan yang telah diciptakan sebagai betuk peningkatan pada layanan untuk kepuasan nasabah hasil dari merger tiga bank milik BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia dan telah diresmikan yaitu pada tanggal 1 Februari 2021. BSI *mobile* memiliki akses ke rekening pada tabungan nasabah agar nasabah dapat langsung melakukan segala bentuk transaksinya secara online. Adapun fitur- fitur dan layanan yang dapat di gunakan oleh nasabah yaitu seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana, pembelian, dan berbagai fitur unggul lainnya yang berkembang sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

BSI *mobile* merupakan produk layanan internet yang tergolong masih baru mengingat layanan tersebut baru dikembangkan.

Pada BSI *mobile* terdapat berbagai fitur layanan yang dapat di gunakan oleh para nasabahnya. Salah satu fitur layanan yang dapat digunakan untuk pembayaran belanja online yaitu fitur *E-Commerce* yang dapat digunakan oleh nasabah untuk membayar beberapa merchant yang tersedia, layanan tersebut memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan segala aktivitas transaksi jika ingin berbelanja secara online. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperoleh survei dari We Are Social per April 2021 telah mencatat penggunaan layanan *e-commerce* sebagai kebutuhan untuk membeli kebutuhannya sebesar 88,1 persen yang ada di Indonesia. Dimana persentase tersebut telah menunjukkan bahwa Indonesia sebagai peringkat pertama dalam pemakaian dan pemanfaatan layanan *e-commerce*.<sup>8</sup> Tingginya tingkat pada penggunaan layanan *e-commerce* ini dipengerahui juga oleh faktor pandemi Covid-19. Akibat harga yang ditawarkan lebih terjangkau, serta penawaran gratis ongkos kirim. Maka masyarakat dapat dimanjakan dan merasa adanya kemudahan, efisiensi waktu serta pengantaran yang terpercaya. Megakibatkan pengguna memiliki kecenderungan berkeinginan berbelanja secara online.

Dengan meningkatnya kemajuan teknologi informasi saat ini ada beberapa metode yang digunakan yang berfungsi untuk mengukur tingkat kesuksesan pada penerapan dan kepuasan dalam pengguna terhadap suatu sistem. Pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai tentang penerimaan teknologi, UTAUT dapat menjelaskan sebesar 70% dalam mengukur niat perilaku dalam penggunaan teknologi dan 50% dari variasi pengguna teknologi.<sup>9</sup> Bentuk dari model UTAUT juga dibentuk setelah adanya studi literatur dari kedelapan model teknologi sebelumnya. Maka peneliti menggunakan penelitian dengan pendekatan metode menggunakan Model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) yang

---

<sup>8</sup>[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

<sup>9</sup>Gina Ayyudia Khairani and Refi Rifaldi Windya Giri, 'Analisis Adopsi Penggunaan BSI mobile Menggunakan Model Utaut Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur', *Jurnal Mitra Manajemen*, 4.7 (2020), 1025–35

merupakan model untuk menjelaskan tentang bagaimana perilaku pengguna pada teknologi informasi. Model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) menjelaskan tentang niat untuk berperilaku dan perilaku dalam penggunaan teknologi yang dipengaruhi oleh variabel utama yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas.

Pada penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat penerimaan pengguna pada sistem layanan BSI *mobile* diukur menggunakan model (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*) UTAUT dan mencari tahu apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan layanan BSI *mobile* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara angkatan tahun 2018. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU merupakan mahasiswa yang telah mempelajari dan memperdalam mengenai tentang ilmu ekonomi dan *financial* sehingga mereka diharapkan lebih mengetahui dengan mendalam mengenai tentang bagaimana pengembangan ekonomi dan khususnya pada perbankan syariah. Dapat dilihat dari berbagai macam komentar dan rivew dari penguna layanan BSI *mobile*, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat membantu para penggunanya dalam melakukan transaksi online karena dianggap praktis, cepat, mudah dalam bertransaksi. Akan tetapi dari keunggulan yang telah dipaparkan masih terdapat keluhan dan kekurangan pada layanan BSI *mobile* yang menjelaskan bentuk ketidaknyamanan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan pada pihak bank belum menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih kepada nasabah. Sehingga dapat mengurangi loyalitas dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile*. Seperti sulitnya saat akan aktivasi ulang, ketika kode dimasukkan tapi tidak dapat digunakan, telah dicoba beberapa kali dan menyebabkan berkurangnya pulsa, loading yang terus gagal ketika akan membuka rekening online, terputusnya koneksi jaringan internet pada aplikasi BSI *mobile*, susahnya untuk memverifikasikan data, sulitnya untuk *login*, dan berbagai ulasan lainnya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>BSI Mobile, Diunduh pada tanggal 5 April 2022, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>

Maka berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking* Pada Layanan BSI *Mobile* dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Masih terdapat kurangnya pemahaman, keluhan dan ketidaknyamanan pada nasabah mengenai tentang penggunaan layanan BSI *mobile*.
2. Dampak dari penggunaan fitur *E-Commerce* BSI *Mobile* nasabah cenderung berkeinginan berbelanja secara online.
3. Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT untuk melihat dan menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi pada layanan BSI *Mobile*.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini dilakukan pada layanan BSI *mobile* pada Mahasiswa FEBI UINSU yang sedang menggunakan dan pernah menggunakan layanan BSI *Mobile* dengan memanfaatkan fitur yang tersedia pada aplikasi BSI *Mobile* untuk melakukan segala bentuk transaksi. Penelitian menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT), yang terdiri dari empat variabel utama. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka masalah yang akan dibahas pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Apakah Harapan Kinerja berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* ?
2. Apakah Harapan Usaha berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Mobile* ?

3. Apakah Pengaruh sosial berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* ?
4. Apakah Kondisi fasilitas berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* ?
5. Apakah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai denangan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Harapan Kinerja berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*
2. Untuk mengetahui apakah Harapan Usaha berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*
3. Untuk mengetahui apakah Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*
4. Untuk mengetahui apakah Kondisi fasilitas berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*
5. Untuk mengetahui apakah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Pada penelitan ini diharapkan untuk menambah ilmu, pengetahuan dan wawasan baru yang berkaitan dengan *BSI mobile* dengan penelitian yang menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT).

## 2. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian yang telah dikerjakan diharapkan dapat memberi pengetahuan dan ilmu baru mengenai tentang teknologi terbaru dan juga sebagai uji perbandingan untuk para peneliti selanjutnya.

## 3. Bagi Perbankan

Penelitian dapat bermanfaat untuk memberi masukan pada *BSI mobile* pihak BSI serta bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

## 4. Bagi Masyarakat

Manfaatnya bagi masyarakat ialah sebagai wawasan dan pengetahuan yang baru pada perkembangan pemanfaatan teknologi terbaru serta penggunaan dalam transaksi pada kehidupan sehari-hari.

## 5. Bagi Pemerintah

Diharapkan bagi pemerintah agar dapat menangkap peluang dengan memajukan perekonomian digital di era digitalisasi yang terus berkembang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN