

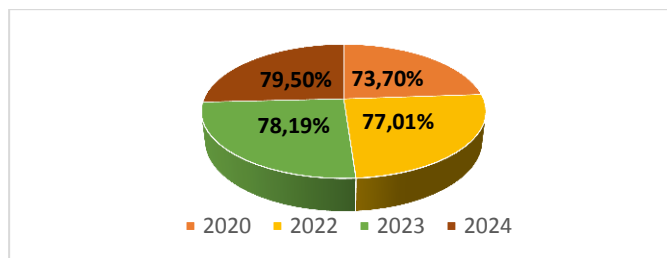
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

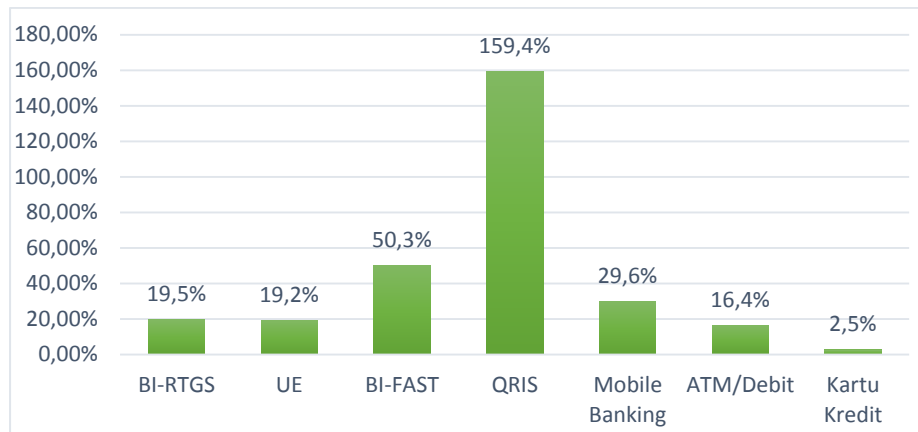
Kemajuan teknologi di era digitalisasi telah memberikan dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, Salah satu tanda paling jelas dari era ini adalah berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terus mengalami kemajuan dan inovasi. Perkembangan TIK ini tidak hanya mengubah cara hidup dan berinteraksi masyarakat, tetapi juga membawa dampak besar di berbagai sektor, seperti ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, hingga pertahanan dan keamanan ikut mengalami perubahan dan kemajuan seiring dengan perkembangan teknologi yang terus bergerak maju, menciptakan perubahan besar dalam pola pikir, perilaku, dan cara manusia menjalani kehidupan modern.

Kemajuan teknologi juga didorong oleh meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia yang terus mengalami pertumbuhan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa persentase penggunaan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut ini data terkait penetrasi penggunaan internet di Indonesia:



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Penggunaan Internet di Indonesia
Sumber : *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)*

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa tingkat penetrasi penggunaan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya, dari 73,70% pada tahun 2020, menjadi 77,01% pada 2022, 78,19% pada 2023, dan meningkat kembali hingga tahun 2024 mencapai 79,50% (APJII, 2024). Di tengah pesatnya perkembangan teknologi, produk atau layanan jasa keuangan tidak bisa mengabaikan fenomena tersebut. Perusahaan penyedia produk atau layanan jasa keuangan perlu menyediakan fasilitas teknologi informasi guna mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah pesatnya kemajuan teknologi dan perkembangan zaman (Pratwi & Dahruji, 2024). Meningkatnya penetrasi internet juga menjadi faktor penting yang mendorong terbentuknya ekosistem inklusi keuangan digital di Indonesia. Menurut *World Bank*, inklusi keuangan digital merupakan upaya pemanfaatan teknologi digital yang efisien dan berbiaya rendah untuk memperluas jangkauan layanan keuangan formal kepada kelompok masyarakat yang selama ini kurang terlayani atau terpinggirkan secara finansial. Melalui akses internet yang semakin meluas, produk atau layanan jasa keuangan berbasis digital mampu menjangkau masyarakat dengan lebih optimal, termasuk mereka yang sebelumnya belum terlayani oleh layanan keuangan formal (*unbanked*). Hal ini tercermin dari data transaksi pembayaran digital di Indonesia yang terus mengalami peningkatan secara signifikan pada tahun 2024 yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Data Transaksi Digital di Indonesia

Sumber : *Laporan Perekonomian Indonesia 2024* (Bank Indonesia, 2024).

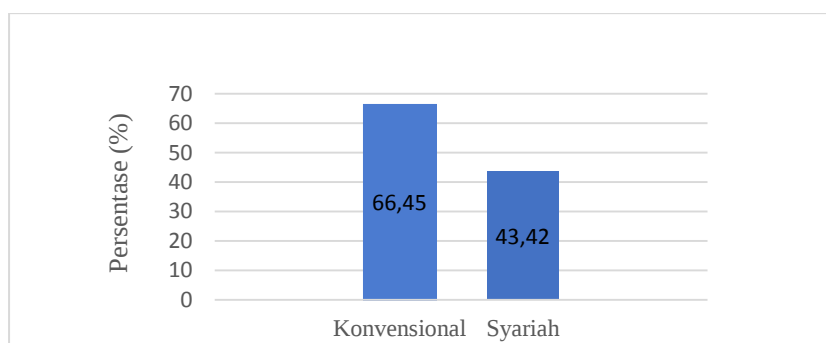
Peningkatan signifikan pada berbagai kanal digital mencerminkan bahwa transformasi digital di sektor keuangan telah berkembang pesat dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Meski demikian, pertumbuhan ini masih terdapat kesenjangan akses teknologi yang menjadi hambatan bagi tercapainya inklusi keuangan digital secara merata. Sebagian masyarakat masih belum memiliki perangkat maupun koneksi internet yang memadai untuk memanfaatkan produk atau layanan jasa keuangan digital secara optimal. Berdasarkan pernyataan Friderica Widyasari Dewi dalam acara GERAK Syariah tahun 2024, masih terdapat masyarakat seperti di daerah Widosari, Gunungkidul, Yogyakarta yang ingin menggunakan layanan bank syariah. Namun, belum terjangkau oleh akses perbankan syariah secara memadai, meskipun wilayah tersebut masih berada di pulau Jawa dengan akses teknologi relatif baik.

Selain kesenjangan akses, terdapat kalangan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Berdasarkan data SNLIK tahun 2025 menyebutkan bahwa kelompok usia 18–50 tahun memiliki indeks inklusi keuangan di atas 85 %, sedangkan usia 51–79 tahun hanya 66,88 %

(OJK, 2025). Melihat kondisi ini, penting bagi lembaga keuangan menciptakan inovasi layanan digital yang mudah diakses dan ramah bagi semua kalangan, tidak hanya pada kalangan yang melek teknologi. Salah satu lembaga keuangan yaitu bank syariah menghadapi tantangan sekaligus peluang yang besar. Sebagai bagian dari sistem keuangan nasional, bank syariah dituntut untuk memanfaatkan teknologi digital guna memperluas jangkauan produk atau layanan serta meningkatkan inklusi keuangan digital, terutama bagi masyarakat yang menginginkan layanan sesuai prinsip syariah. Melalui digitalisasi, bank syariah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses tanpa mengabaikan nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasionalnya.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam yang ditetapkan melalui fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Prinsip-prinsip tersebut meliputi keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), sifat universal (*alamiyah*), serta larangan terhadap unsur-unsur seperti *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (spekulasi), riba, kezaliman, dan objek yang diharamkan (UU No. 21, 2008). Perkembangan bank syariah telah mengikuti perkembangan teknologi dengan adanya produk atau layanan *mobile banking* dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan oleh MUI. Perkembangan keuangan berbasis syariah di Indonesia memiliki potensi yang sangat baik, mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar. Hal ini tercermin dengan adanya survei *Islamic Finance Indicator* yang bertujuan untuk mengukur perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia menempati *ranking* 2 setelah Malaysia. Perkembangan keuangan berbasis syariah harus sejalan dengan dukungan literasi syariah yang memadai di kalangan masyarakat (OJK, 2020).

Literasi keuangan syariah merupakan salah satu indikator yang menjadi acuan tingkat pemahaman dan penggunaan akses masyarakat Indonesia terhadap produk atau layanan jasa keuangan syariah. Hal ini mencakup kemampuan untuk membedakan antara bank konvensional dan bank syariah serta mempengaruhi sikap individu dalam mengambil keputusan ekonomi yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah (Hidayah, 2021). Sehingga perlu adanya akselerasi terkait produk atau layanan jasa keuangan syariah di Indonesia melalui edukasi keuangan syariah. Berdasarkan Survei Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) tahun 2025, menunjukkan tingkat literasi keuangan syariah dikalangan masyarakat yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Indeks Literasi Keuangan di Indonesia

Sumber : *Survei Nasional Literasi Keuangan Indonesia tahun 2025.*

Berdasarkan hasil SNLKI yang dilakukan oleh OJK, pada tahun 2025 indeks literasi keuangan syariah menunjukkan hanya sebesar 43,42% jika dibandingkan dengan literasi keuangan konvensional yang mencapai 66,45% (OJK, 2025). Didukung oleh pernyataan Federica Widyasari Dewi dalam acara GERAK Syariah tahun 2025, mengatakan bahwa masyarakat umumnya lebih fasih ketika membahas bank konvensional, namun mengalami kesulitan saat diminta menjelaskan mengenai bank syariah. Individu yang memiliki literasi keuangan syariah yang rendah cenderung

mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi layanan perbankan syariah, termasuk fungsi dari berbagai fiturnya. Selain itu, meragukan kesesuaian transaksi dengan prinsip syariah. Kurangnya pemahaman ini dapat memicu rasa ketidakpuasan, karena teknologi yang seharusnya mempermudah justru menjadi sulit dimanfaatkan secara maksimal. Bahkan, hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap layanan digital berbasis syariah, meskipun pada dasarnya layanan tersebut telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan pada hambatan-hambatan tersebut OJK telah melakukan strategi untuk meningkatkan literasi keuangan syariah melalui media digital seperti pemanfaatan media sosial, kerjasama dengan *influencer*, *podcast*, produksi dan *placement* Iklan Layanan Masyarakat (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Salah satu bank syariah di Indonesia yang menghadirkan layanan keuangan syariah yang modern dan inklusif sejalan dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku nasabah, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah, yaitu Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. BSI resmi beroperasi sejak tanggal 1 Februari 2021. BSI hadir sebagai lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia yang bertujuan untuk membangun ekosistem keuangan syariah yang lebih kuat secara nasional serta menghadirkan layanan keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah.

Seiring berkembangnya teknologi yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin digital dan dinamis, BSI merespons perubahan tersebut dengan meluncurkan aplikasi BYOND by BSI, sebuah *superapp* yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual. Melalui BYOND by BSI, nasabah memiliki kemudahan untuk melakukan beragam transaksi, mulai dari transfer, pembayaran, pembukaan rekening, hingga

pengajuan pembiayaan secara digital tanpa perlu mengunjungi kantor cabang (BSI, 2024b). Fitur utama yang ditawarkan dalam aplikasi BYOND by BSI terdiri dari informasi dan fitur tambahan, transfer dana, BSI *call*, pembayaran, pembelian, buka rekening dan deposito, *Top up e-wallet*, QRIS dan *cardless withdrawal*.

Berdasarkan data dari *Google Play store*, aplikasi BYOND by BSI mendapatkan *rating* 4,4 dari 5, dengan total 46.673 ulasan yang mencakup komentar positif maupun negatif dari para pengguna. Dari *rating* dan ulasan tersebut, terlihat bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dalam penggunaan aplikasi ini, yang menyebabkan sebagian pengguna memberi penilaian dengan *rating* rendah. Adapun beberapa ulasan terkait yang dialami oleh nasabah diantaranya, sistem sering terjadi *maintenance* dan kesulitan saat login karena muncul notifikasi *close overlapping popups* yang mengganggu jalannya transaksi. Permasalahan-permasalahan ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya terhadap aplikasi BYOND by BSI. Kepuasan merupakan sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang benar-benar dirasakan dari kinerja atau hasil suatu produk atau layanan. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan pengguna dengan kinerja yang mereka rasakan (Ridoanto et al., 2020).

Selain itu, secanggih apapun teknologi yang ditawarkan, manfaatnya tidak akan dirasakan secara maksimal apabila pengguna belum benar-benar memahami cara kerja serta prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan sistem syariah. Terbatasnya akses dan kemampuan dalam menggunakan aplikasi juga membuat pengguna mengalami frustrasi dan kesulitan saat menggunakan layanan keuangan digital seperti aplikasi BYOND by BSI. Akibatnya, transaksi menjadi tidak lancar, harapan dan kenyataan tidak sesuai serta tingkat kepuasan terhadap aplikasi menurun. Tingkat kepuasan

pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan digital perbankan. Pengguna yang memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip keuangan syariah serta didukung oleh akses digital yang memadai, umumnya akan merasa lebih nyaman dan puas saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sebaliknya, kurangnya literasi keuangan syariah dan keterbatasan dalam akses digital dapat menjadi kendala yang menghambat terciptanya pengalaman penggunaan yang optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erna Fatmawati dan Banatul Hayati mengatakan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah sedangkan *brand image* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah (Fatmawati & Hayati, 2023). Adapun yang menjadi perbedaan pada penelitian ini ialah peneliti menggunakan variabel dependen kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI yang mengkaji tingkat kepuasan aplikasi layanan digital perbankan syariah secara lebih spesifik. Selain itu, peneliti menggunakan objek penelitian di BSI KCP Tangerang Cimone 1 dengan sampel yang telah ditentukan menggunakan rumus *lemeshow*.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, pengguna yang memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip keuangan syariah cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, mampu memahami fitur-fitur dalam aplikasi dengan lebih baik, serta merasa lebih aman dan nyaman saat melakukan transaksi secara digital. Kondisi ini berkontribusi pada terciptanya pengalaman penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Sementara itu, tingkat inklusi keuangan digital juga berperan dalam membentuk kepuasan pengguna. Ketersediaan perangkat digital, kestabilan koneksi internet, dan

kemampuan dalam menggunakan teknologi menjadi faktor yang menentukan kemudahan maupun kesulitan dalam mengakses aplikasi. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **"Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,50% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia memiliki akses terhadap internet.
2. Terdapat kesenjangan akses pada layanan perbankan syariah, seperti di daerah Widosari, Gunungkidul, Yogyakarta.
3. Tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia hanya sebesar 43,42% masih tertinggal jauh dibandingkan dengan literasi keuangan konvensional yang sebesar 66,45%. Mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam.
4. Dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI, masih terdapat beberapa kendala yang dialami nasabah, seperti gangguan akibat pemeliharaan sistem (*maintenance*).

C. Batasan Masalah

Pembatasan pada masalah dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, konsisten, dan tidak menyimpang dari pokok penelitian. Oleh karena itu, batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Penelitian dilakukan hanya pada salah satu sektor perbankan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai objek penelitian.
3. Penelitian dilakukan hanya pada salah satu kantor cabang BSI yaitu BSI KCP Tangerang Cimone 1.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan syariah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?
2. Apakah inklusi keuangan digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?
3. Apakah literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI secara bersama- sama?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inklusi keuangan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak meliputi:

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut dan menjadi rujukan sumber referensi serta informasi bagi peneliti selanjutnya terkait topik yang berkaitan.

2. Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi dan informasi bagi pihak manajemen perbankan syariah agar dapat meningkatkan edukasi serta sosialisasi terkait literasi keuangan syariah serta pemahaman terkait pemanfaatan layanan digital perbankan syariah.

3. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran untuk memahami terkait literasi keuangan syariah dan pemanfaatan akses layanan digital serta menambah pengetahuan atau wawasan bagi para akademisi di bidang perbankan syariah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian yang telah disampaikan. Sistematika penulisan terdiri dari beberapa bab, yaitu:

Bab ke-satu Pendahuluan, bab ini membahas latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan sistematika pembahasan.

Bab ke-dua Kajian Teoretis, bab ini berisi tinjauan teoretis yang menjadi dasar pemahaman konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran teoretis, dan hipotesis penelitian.

Bab ke-tiga Metodologi Penelitian, bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk variabel penelitian dan definisinya, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab ke-empat Pembahasan Hasil Penelitian, bab ini memuat analisis hasil penelitian yang mencakup deskripsi objek penelitian, gambaran umum objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil analisis yang dilakukan.

Bab ke-lima Kesimpulan dan Saran, bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, termasuk hasil analisis mengenai pengaruh literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Bab ini juga mencakup keterbatasan penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.