

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi semakin hari semakin canggih, hal ini ditandai dengan adanya perubahan dan perkembangan teknologi yang sangat cepat dan pesat, hal-hal yang rumit dapat dengan mudah dikerjakan berkat bantuan teknologi masa kini. Hampir seluruh perusahaan kecil maupun besar yang ada di Indonesia tidak lepas dari kemajuan teknologi, mereka saling bersaing dan berinovasi dengan memperbarui cara kerja perusahaan dengan bantuan teknologi.

Salah satu teknologi yang sangat terasa perkembangannya adalah teknologi informasi, dimana yang dulu informasi sangatlah sulit didapatkan namun sekarang dengan mudah bisa didapat oleh semua kalangan dan hal tersebut didukung dengan adanya gadget masa kini. Kombinasi antara gadget masa kini dengan teknologi informasi atau sering disebut dengan internet membuat setiap orang bisa mengakses informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun mereka berada.

Di era saat ini internet banyak digunakan oleh setiap kalangan, digunakan sebagai sarana hiburan dan dimanfaatkan sebagai sarana berorganisasi maupun berbisnis, internet juga sudah banyak mengikat

setiap unit kerja yang ada dalam berbagai macam perusahaan, salah satunya adalah dunia perbankan, dalam dunia perbankan internet dimanfaatkan sebagai teknologi yang dapat mempermudah kinerja perbankan dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju ini membuka peluang-peluang bisnis yang bisa dilakukan dengan menggunakan handphone yang dapat diakses oleh semua orang, hal tersebut tentunya membuat nasabah berharap untuk mendapatkan fasilitas perbankan yang dapat mempercepat transaksi-transaksi bisnis mereka yang juga dapat diakses melalui handphone, sehingga dunia perbankan berinovasi dengan menciptakan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Bagastia, 2018).

Era globalisasi saat ini menuntut dunia perbankan untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin ketat. Hal ini tentu menuntut proses pendewasaan perbankan Indonesia ke arah profesionalisme, karena dilaksanakan melalui 3 penciptaan iklim bersaing yang wajar antara bank-bank di Indonesia baik bank pemerintah, swasta, nasional maupun bank asing.

Deputi Komisioner Pengawasan Terintegrasi OJK menginginkan teknologi *e-banking* ini menysasar generasi muda atau gen z yang terbiasa dengan teknologi, sedangkan menengah ke bawah disiapkan Laku Pandai yang juga menggunakan handphone (Mahendra, 2025).

Pertumbuhan pesat digital banking tersebut sudah direspons perbankan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan produk dan layanannya yang semakin beragam, sekaligus meningkatkan efisiensi dan daya saing industri perbankan (Ardhan, 2017).

OJK resmi mengambil langkah untuk menertibkan digital *branch* perbankan yang semakin maju. OJK menerbitkan Panduan Penyelenggaraan Digital branch oleh Bank Umum melalui surat No. S98/PB.1/2016 tanggal 21 Desember 2016 yang ditujukan kepada seluruh Direktur Utama Bank Umum. *Mobile banking* ini dibentuk dalam software berupa aplikasi yang didalamnya terdapat banyak opsi-opsi sesuai dengan kebutuhan nasabah dan aplikasi tersebut diciptakan guna mempermudah dan mempercepat sistem transaksi dijamin yang serba instan ini (Ardhan, 2017).

Menurut Maudy Izaton Hasanah penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor atau sebab diantaranya adalah kemudahan penggunaan, manfaat, kepercayaan, kemampuan akses dan risiko. Sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 variabel bebas antara lain kemudahan, kenyamanan dan risiko (Maudy, 2024).

Faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah kemudahan, kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilan situsnya mudah dimengerti, menambah ketrampilan dalam menggunakannya, dan mudah untuk dipelajari (Rizky, 2022).

Kinsey (2018), menyatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang sudah masuk ke industri perbankan, layanan dari bank telah mengalami perubahan terhadap layanan perbankan berbasis digital yaitu layanan yang fokus terhadap pemenuhan kebutuhan nasabah dengan pemanfaatan teknologi digital melalui persediaan perangkat atau aplikasi yang merupakan bagian dari saluran distribusi bank (Nasir Tajul Aripin dkk., 2022). Layanan

perbankan berbasis digital bisa diakses kapan pun (any time) dan di mana pun (any where), serta mengurangi interaksi fisik secara langsung antara nasabah dengan pihak bank. Dengan demikian operasional bank dapat dilakukan secara efisien dan pelayanan kepada nasabah dapat terjaga (Nadia, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat struktur perbankan syariah nasional serta meningkatkan daya saing industri keuangan syariah Indonesia di tingkat global (OJK, 2024).

Sebagai bagian dari strategi transformasi digital, BSI mengembangkan layanan perbankan berbasis teknologi guna menjawab kebutuhan nasabah terhadap layanan yang cepat, mudah, dan aman. Salah satu inovasi digital utama yang dikembangkan adalah aplikasi BYOND by BSI, yaitu aplikasi super app perbankan syariah yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan keuangan, sosial, dan spiritual dalam satu platform digital (BSI, 2022).

Menurut Gita Amanda, aplikasi BYOND tercatat telah digunakan oleh 4,49 juta nasabah per juni 2025. "Aplikasi ini berfungsi sebagai gerbang utama bagi pelanggan ritel untuk mengakses berbagai layanan BSI, termasuk fitur unggulan BSI Emas, yang memungkinkan transaksi jual beli emas 24 jam mulai dari 0,1 gram.

"Menjelang akhir tahun ini, kami akan terus membiayai pertumbuhan di segmen yang berkelanjutan dan sehat, mengejar transformasi digital yang berkelanjutan untuk membuat layanan BSI lebih cepat, lebih efisien, dan lebih inklusif, serta meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, TI, dan infrastruktur," kata Direktur Utama BSI Anggoro Eko Cahyo dalam Laporan Kinerja Kuartal Kedua (Gita, 2025).

Dalam konteks adopsi teknologi, kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci yang memengaruhi sikap dan perilaku pengguna. Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) akan menentukan sejauh mana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital (Hapzi Ali dkk.,

2022). Apabila *mobile banking* dirasakan mudah dioperasikan, memiliki tampilan yang jelas, dan proses transaksi yang sederhana, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan aman dalam menggunakannya.

Sebaliknya, apabila layanan *mobile banking* memiliki prosedur yang rumit, sering mengalami gangguan sistem, atau antarmuka yang tidak ramah pengguna, maka hal tersebut dapat menurunkan persepsi kemudahan dan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan nasabah (Muhammad Aurelio, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak hanya berperan sebagai faktor teknis, tetapi juga sebagai faktor psikologis yang memengaruhi keyakinan pengguna terhadap keandalan dan kredibilitas layanan.

Beberapa penelitian empiris sebelumnya juga menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepercayaan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi seperti kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (Liu & Lubis, 2025). Namun, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan adanya perbedaan temuan, terutama dalam konteks negara berkembang yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam, termasuk Indonesia. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara layanan dan kepercayaan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “**Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepercayaan melalui Variabel Kemudahan sebagai Variabel Intervening**” menjadi penting untuk dilakukan guna menguji secara empiris peran kemudahan dalam membentuk kepercayaan nasabah, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan perbankan digital yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan layanan mobile banking, khususnya pada aplikasi BYOND by BSI, yaitu:

1. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan digital yang cepat, mudah, dan aman seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi.
2. Persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat menuntut peningkatan kualitas layanan mobile banking agar mampu mempertahankan kepercayaan nasabah.
3. Masih adanya perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat yang dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan layanan mobile banking.
4. Persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah belum sepenuhnya optimal, terutama terkait kemudahan memahami fitur, tampilan aplikasi, dan proses transaksi.
5. Potensi risiko teknis, seperti gangguan sistem dan kendala akses jaringan, yang dapat berdampak pada rasa aman dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking.
6. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh layanan mobile banking terhadap kepercayaan nasabah, sehingga memunculkan kebutuhan untuk dilakukan pengujian empiris kembali.

7. Belum optimalnya peran persepsi kemudahan sebagai variabel intervening dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan mobile banking dan kepercayaan nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada layanan mobile banking sebagai variabel independen, persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening, dan kepercayaan nasabah sebagai variabel dependen.
2. Objek penelitian dibatasi pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI sebagai platform mobile banking yang diteliti.
3. Ruang lingkup penelitian hanya membahas aspek yang berkaitan dengan penggunaan dan pengalaman penggunaan aplikasi, dan tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi secara internal oleh pihak bank.
4. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam faktor lain yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti kualitas

layanan tatap muka, promosi, loyalitas merek, maupun faktor sosial dan budaya.

5. Penelitian dibatasi pada pengaruh persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening, dan tidak menguji variabel mediasi lain seperti persepsi manfaat, kepuasan, risiko, dan kenyamanan.
6. Lokasi penelitian dibatasi pada wilayah tertentu sesuai dengan penentuan sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti.
7. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden dan dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI?

3. Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan mampu memediasi (sebagai variabel intervening) pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.
4. Untuk menganalisis peran persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening dalam memediasi pengaruh

layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

F. Manfaat Penelitian

1 Manfaat Teoretis

- a. Menambah wawasan literatur tentang hubungan antara *mobile banking*, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan nasabah, terutama di negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki variasi literasi digital.
- b. Mengisi kesenjangan penelitian terkait perbedaan temuan empiris sebelumnya mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan, dengan fokus pada Bank Syariah sebagai objek studi baru.

2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi strategis bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*, seperti aplikasi BYOND by BSI, agar lebih mudah digunakan dan membangun kepercayaan nasabah.
- b. Membantu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi dan menertibkan pengembangan cabang

digital perbankan, termasuk *mobile banking*, untuk memastikan layanan yang efisien dan aman bagi nasabah dari berbagai kalangan.

- c. Mendukung inovasi perbankan syariah di Indonesia dengan fokus pada generasi muda (Gen Z) dan masyarakat menengah ke bawah melalui aplikasi berbasis *handphone*, sehingga meningkatkan daya saing industri keuangan syariah secara global.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini dirancang untuk memberikan struktur secara jelas dan sistematis dalam penyampaian materi penelitian. Dengan pembagian yang teratur, setiap bab memiliki fokus dan tujuan yang spesifik, sehingga pembaca dapat mengikuti alur pemikiran peneliti dengan mudah. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing bab dalam sistematika pembahasan :

BAB I : Bab ini menjelaskan perkembangan teknologi, *mobile banking*, dan relevansinya dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) serta aplikasi BYOND by BSI. Merumuskan masalah utama penelitian berdasarkan fenomena yg terjadi. Menyatakan tujuan yang ingin

dicapai. Menguraikan manfaat teoretis dan praktis. Menjelaskan alur pembahasan skripsi.

BAB II : Dalam bab ini, membahas teori terkait *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan layanan *mobile banking*. Mengulas penelitian sebelumnya tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan, dengan fokus pada variabel intervening kemudahan. Merumuskan hipotesis berdasarkan teori dan kajian empiris. Menyajikan model konteks hubungan antara variabel layanan *mobile banking*, kemudahan, dan kepercayaan.

BAB III: Bab ini menjelaskan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Menentukan populasi nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking*, serta teknik pengambilan sampel (*Purposive Sampling*). Menggunakan kuesioner *online*, menggunakan jalur analisis (*Path Analysis*) untuk menuji variabel intervening, mendefinisikan variabel layanan *mobile banking*, kemudahan dan kepercayaan secara operasional.

BAB IV : Pada bab ini, menyajikan profil demografi responden, menguraikan data statistik deskriptif dari kuesioner. Menguji pengaruh langsung dan tidak langsung melalui analisis

statistik. Membandingkan hasil dengan teori dan penelitian sebelumnya, serta menginterpretasi peran kemudahan sebagai intervensi.

BAB V : Bab ini merangkum keseluruhan penelitian, menyajikan kesimpulan temuan utama penelitian, memberikan saran teoretis untuk penelitian lanjutan dan saran praktis bagi BSI dan OJK. Menyebutkan batasan yang ada dalam penelitian ini.

Dengan sistematika pembahasan yang terstruktur ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan secara jelas mengenai hubungan antara *mobile banking* dan kepercayaan nasabah di perbankan syariah, serta kontribusi yang signifikan terhadap kemudahan sebagai variabel intervening.