

BAB I

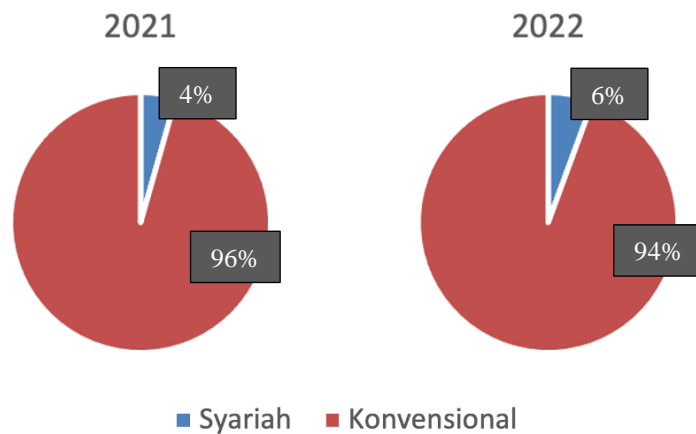
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada abad ke-21 telah mengubah perilaku manusia secara berkelanjutan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Teknologi dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan aktivitas (Elhajjar & Ouaida, 2019). Transformasi digital terjadi di segala lini sektor bisnis, salah satunya dalam industri perbankan (Kwateng dkk., 2019; Badaruddin & Risma, 2021). Dalam memenuhi kebutuhan konsumennya industri perbankan memanfaatkan internet dan kemajuan dalam teknologi *mobile*. Salah satu fitur pada industri perbankan adalah fitur *mobile banking* melalui ponsel, yang menyediakan berbagai layanan keuangan untuk pengguna melalui teknologi informasi dan komunikasi (Sitorus dkk, 2019). Dari sudut pandang manajerial, layanan *mobile banking* memberikan peluang penghematan biaya baru bagi bank. Manfaat termasuk mengurangi biaya operasi, meminimalkan kesalahan transaksi dan potensi penipuan, menghasilkan pendapatan tambahan melalui komisi dan biaya layanan, dan meningkatkan retensi pelanggan dan loyalitas merek (Jeong & Yoon, 2013).

Digitalisasi telah memicu perubahan penting dalam industri perbankan di Indonesia. Pertumbuhan transaksi digital mencapai 1.556% selama periode 2017-2020, dengan nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp786,35 triliun pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 55,73% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (ojk.go.id, 2022). Meskipun transaksi digital meningkat, pengguna layanan *mobile banking* syariah masih rendah. Titi Wigati, Deputy Direktur Pengawasan 2 Perbankan Syariah OJK, menyatakan bahwa pelaku industri perbankan syariah perlu memperhatikan faktor penggerak, terutama infrastruktur IT. Sebab, tingkatan perkembangan IT di perbankan syariah masih berada pada tingkatan 2.0, yang mana target teknologi perbankan harus mencapai tingkatan 4.0 sejak tahun 2015. Sehingga, hal tersebut menunjukkan perbankan syariah masih mengalami ketertinggalan yang signifikan (Fuad, 2021).

Hal tersebut didukung oleh data Top Brand Award berdasarkan jumlah pengguna aktif layanan *mobile banking* yang dipimpin oleh perbankan konvensional, yaitu BCA, BRI, BNI, dan Bank Mandiri (Award, 2023). Adapun perbandingan jumlah pengguna aktif layanan *mobile banking* konvensional dan syariah, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Aktif Layanan *Mobile Banking* Syariah dan Konvensional

Sumber: data diolah penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1, jumlah keseluruhan pengguna aktif *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 80.558.000 pengguna. Data tersebut juga menunjukkan kesenjangan yang signifikan, layanan *mobile banking* konvensional mendominasi sebesar 94%, sedangkan layanan perbankan syariah hanya mencapai 6% atau sebanyak 4.518.000 pengguna. Kondisi tersebut dapat disebabkan karena jumlah nasabah perbankan konvensional serta *market share*-nya juga signifikan perbedaannya (OJK, 2022). Sehingga, masyarakat cenderung lebih mempercayai layanan *mobile banking* konvensional dibandingkan layanan *mobile banking* syariah karena dinilai sudah terkenal dan banyak digunakan.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna *Mobile banking* BCA Syariah dan BSI

Tahun	Nasabah		Pengguna		Pesentase	
	BCA Syariah	BSI	BCA Syariah	BSI	BCA Syariah	BSI
2020	118,690	14,400,000	14,200	47,000	11.96%	0.33%
2021	206,917	16,500,000	78,200	2,700,000	37.79%	16.36%
2022	201,000	17,780,000	78,000	4,810,000	38.81%	27.05%

Tiara Rinandi, 2024

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP INTENSI MENGGUNAKAN ULANG LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH DI INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Total	526,607	48,680,000	170,400	7,557,000	88.56%	43.74%
--------------	----------------	-------------------	----------------	------------------	---------------	---------------

Sumber: data diolah penulis (2023)

Mengacu pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah nasabah dan pengguna layanan *mobile banking* BCA syariah mengalami fluktuatif pada tahun 2020-2022. Hal tersebut dapat disebabkan karena beberapa nasabah BCA syariah mengeluhkan kendala peladen (*server*) ketika menggunakan layanan *mobile banking*. Kendala tersebut meliputi keterlambatan pemindahan dana, aplikasi tidak bisa dibuka, aplikasi berjalan lambat, dan tidak bisa masuk (*login*) ke dalam aplikasi karena terdapat pemeliharaan peladen dan gangguan layanan (Dimas, 2023). Kemudian, Sherly (2023) juga menambahkan bahwa layanan *mobile banking* BCA syariah dinilai kurang lengkap dibandingkan dengan layanan *mobile banking* syariah lainnya. Sebagai contoh, aplikasi *mobile banking* BCA syariah tidak memiliki fitur pengisian saldo *e-wallet* dan *virtual account*, sehingga mengharuskan penggunanya untuk menggunakan bantuan aplikasi pihak ketiga.

Kemudian di era digital yang semakin maju, kebocoran data menjadi tantangan yang serius di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan, seperti yang baru-baru ini terjadi pada BSI (Azarine, 2023). Pada Mei 2023, layanan *mobile banking* BSI mengalami kendala keamanan sistem, yaitu terjadi serangan *ransomware* oleh kelompok Lockbit 3.0, dengan mencuri 1,5 terabyte data nasabah dan membocorkannya di situs *dark web* (Dewi, 2023). Hal tersebut berdampak pada layanan ATM dan *mobile banking* BSI yang lumpuh beberapa hari (cnbcindonesia.com, 2023). Akibatnya, nasabah dan BSI mengalami kerugian finansial serta berpotensi untuk memberikan konsekuensi jangka panjang yang sulit diestimasi oleh BSI (Prastyo, 2023). Selain menimbulkan risiko pencurian identitas, penipuan, dan penyalahgunaan finansial, kebocoran data pribadi perbankan juga dapat mengancam kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan dan menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan (Azarine, 2023).

Namun, meskipun telah terjadi serangan siber *ransomware* pada BSI yang terjadi pada kuartal kedua tahun 2023, jumlah nasabah BSI tetap meningkat dengan pertumbuhan penggunaan layanan perbankan BSI sebesar 32,80% pada kuartal tiga (Pratiwi, 2023). Kemudian, terjadi pertumbuhan pada jumlah transaksi digital BSI yang mencapai 266,3 juta transaksi hingga September 2023 (Hanifa, 2023). Hal tersebut mengindikasikan bahwa nasabah BSI tetap melakukan penggunaan ulang

layanan *mobile banking* BSI meskipun telah merasakan pengalaman yang tidak menyenangkan dan berisiko tinggi. Kebocoran data pribadi sebenarnya bukanlah hal baru, namun merupakan masalah yang sangat serius dan memprihatinkan. Sektor perbankan menjadi sektor yang rentan terhadap serangan siber karena mengelola data sensitif, seperti informasi pribadi, rekening bank, dan transaksi keuangan yang sangat berharga bagi penjahat siber untuk melakukan pencurian identitas (Azarine, 2023). Penelitian mengenai perbankan tidak akan terlepas dari pengaruh faktor risiko yang berkaitan erat dengan perlindungan kepentingan dan keamanan finansial individu.

Sampai saat ini baik bank umum konvensional maupun bank syariah berinovasi dan terus mengubah cara layanan keuangan yang diberikan kepada pelanggan dengan memanfaatkan jasa teknologi keuangan (*financial technology*) melalui layanan *mobile banking*. Selain itu, berkaitan dengan teknologi dan sistem informasi penggunaan layanan *mobile banking* sangat rentan dengan adanya kejahatan digital (*cyber*). Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah yang terhindar dari pencurian data dan kejahatan lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sandy & Firdausy (2020); Elhajar & Ouaida (2020); Hutami & Septyarini (2018); Aflolo & Dewi (2022), penerimaan sebuah sistem dikaji menggunakan *Theory of Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan konsep yang umum digunakan dalam penelitian sistem informasi karena dapat menghasilkan validitas yang baik. Teori ini berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi yang didasarkan pada dua faktor utama yaitu, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (Brahanta & Wardhani, 2021; Putri dkk., 2022).

Persepsi kemudahan dalam TAM diartikan sebagai keyakinan atau persepsi bahwa pengguna percaya bahwa suatu sistem informasi dapat digunakan tanpa memerlukan pengalaman khusus dan tidak memiliki tingkat kesulitan yang rumit (Heijden, 2004). Menurut Natalie & Listen (2021) persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan ulang. Apabila seseorang merasa sebuah layanan digital mudah digunakan maka akan menggunakannya, karena persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan di dalam pengambilan

keputusan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Nelwan dkk., (2021) dan Wiardi dkk., (2022) yang menyatakan bahwa ketika konsumen merasakan sebuah kemudahan dalam menggunakan suatu produk, maka akan tercipta perilaku menggunakan ulang yang menjadikan perusahaan lebih kompetitif. Namun terdapat hasil yang berbeda pada penelitian Gita & Juliarsa (2021) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi tidak berpengaruh signifikan keputusan nasabah untuk menggunakan ulang sebuah layanan digital. Diduga pengguna berfokus pada aspek lain dari aplikasi layanan (Akhter dkk., 2020; Al-Marroof dkk., 2020).

Menurut Davis (1989), persepsi manfaat adalah keyakinan individu bahwa memanfaatkan suatu sistem atau aplikasi tertentu akan meningkatkan efektivitasnya dalam bekerja. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna saat menggunakan suatu teknologi maka akan semakin tinggi intensi menggunakannya (Desita dkk., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Brahanta & Wardhani (2021) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menggunakan ulang layanan digital. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Gita & Juliarsa, (2021); Ladkoom & Thanasopon (2020); Silaen & Prabawani (2019); Wiardi dkk., (2022). Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Ramadhany Sita Putri & Setyo Iriani (2021); Sandy & Firdausy (2020) mengungkapkan hasil yang berbeda, di mana persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap intensi untuk menggunakan ulang. Meski konsumen memiliki kesadaran atas manfaat yang didapatkan, hal tersebut tidak dapat mendorong pelanggan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Humbani & Wiese (2018).

Penelitian mengenai sektor perbankan berkaitan erat dengan faktor risiko yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Risiko merujuk pada kemungkinan dan tantangan terkait dengan pengadopsian teknologi (Mention, 2019). Risiko menyangkut ketidakpastian sebuah sistem dan konsekuensi yang tidak diinginkan konsumen dalam menjalankan sebuah aktivitas (Jayantar & Seminari, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian Brahanta & Wardhani (2021); Kim & Yoo (2020); Seannery & Gui (2021). Pada penelitian Desita dkk., (2022); Natalie & Listen (2021); Santosa &

Jatra (2022) dikemukakan bahwa risiko berpengaruh signifikan. Sementara hasil berbeda ditunjukkan pada penelitian Lestari dkk., (2022) yang menyatakan bahwa risiko tidak berpengaruh pada intensi menggunakan ulang. Karena semakin tinggi persepsi risiko yang pengguna miliki, maka semakin rendah intensi dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Berlaku sebaliknya, apabila persepsi risiko yang dimiliki pengguna rendah, semakin tinggi pula intensi penggunaan ulang.

Adapun urgensi penelitian ini adalah untuk memberikan pandangan yang lebih baik kepada penyedia layanan *mobile banking* syariah mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan ulang *platform* mereka. Kemudian, memahami persepsi risiko dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking* syariah, yang pada akhirnya dapat memotivasi pengguna untuk menggunakan ulang *platform* tersebut. Penelitian ini mempertimbangkan kekurangan fasilitas fitur layanan *mobile banking* syariah dibandingkan dengan konvensional, dan bagaimana fitur ini dapat meningkatkan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan layanan layanan *mobile banking*, sejalan dengan variabel dari teori yang diambil, yaitu persepsi manfaat dan kemudahan dalam teori TAM. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan determinan dari intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah secara lebih komprehensif dan aktual.

Berdasarkan pada fenomena yang telah diuraikan serta hasil kajian dari penelitian terdahulu masih terdapat inkonsistensi dalam penelitian yang membahas tentang intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah. Penelitian ini mencoba menggabungkan variabel tambahan persepsi risiko dalam teori TAM sehingga dapat menjadi kebaruan penelitian. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dan komprehensif tentang faktor yang memengaruhi intensi menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Intensi Menggunakan Ulang Layanan *Mobile Banking* Syariah di Indonesia”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka pada penelitian ini mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Jumlah nasabah BCA syariah dan BSI yang sudah terdigitalisasi oleh layanan *mobile banking* masih rendah (Anam, 2023).
2. Nasabah BCA syariah mengeluhkan kendala peladen (*server*) ketika menggunakan layanan *mobile banking* yang meliputi, keterlambatan pemindahan dana, aplikasi tidak bisa dibuka, aplikasi berjalan lambat, dan tidak bisa masuk (*login*) ke dalam aplikasi (Dimas, 2023).
3. Fitur pada layanan *mobile banking* BCA syariah dinilai kurang lengkap dibandingkan dengan layanan *mobile banking* syariah lainnya karena tidak memiliki fitur pengisian saldo *e-wallet* dan *virtual account* (Sherly, 2023).
4. Layanan *mobile banking* BSI mengalami kendala keamanan sistem, yaitu terjadi serangan *ransomware* oleh kelompok Lockbit 3.0, dengan mencuri 1,5 terabyte data nasabah dan membocorkannya di situs *dark web* (Dewi, 2023).
5. Sektor perbankan menjadi sektor yang rentan terhadap serangan siber karena mengelola data sensitif, seperti informasi pribadi, rekening bank, dan transaksi keuangan yang sangat berharga bagi penjahat siber untuk melakukan pencurian identitas (Azarine, 2023).
6. Penelitian terdahulu membuktikan bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi menggunakan ulang (Desita dkk., 2022; Gita & Juliarsa, 2021; Nelwan dkk., 2021). Namun, terdapat pula penelitian yang mendapatkan hasil bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko berpengaruh tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi menggunakan ulang (Akhter dkk., 2020; Lestari dkk., 2022; Ramadhany Sito Putri & Setyo Iriani, 2021).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian, penelitian ini akan menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat persepsi kemudahan, tingkat persepsi manfaat, tingkat persepsi risiko, dan intensi nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh tingkat persepsi kemudahan terhadap intensi nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah di Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh tingkat persepsi manfaat terhadap intensi nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah di Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh tingkat persepsi risiko terhadap intensi nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah di Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko, serta niat nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah. Penelitian ini juga bertujuan meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi niat nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah seperti persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko serta diverifikasi secara empiris.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah memberikan kontribusi di bidang ilmu ekonomi Islam khususnya dunia perbankan terkait faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat nasabah menggunakan ulang layanan *mobile banking* syariah. Kemudian, penulis berharap penelitian dapat menjadi acuan referensi yang aktual dan relevan pada peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan dalam penunjang pengambilan keputusan bagi para *stakeholders* yang terkait khususnya lembaga yang ada pada industri perbankan syariah dalam menyusun dan merumuskan kebijakan ataupun

strategi dengan tepat dalam meningkatkan keputusan menggunakan layanan *mobile banking* syariah.