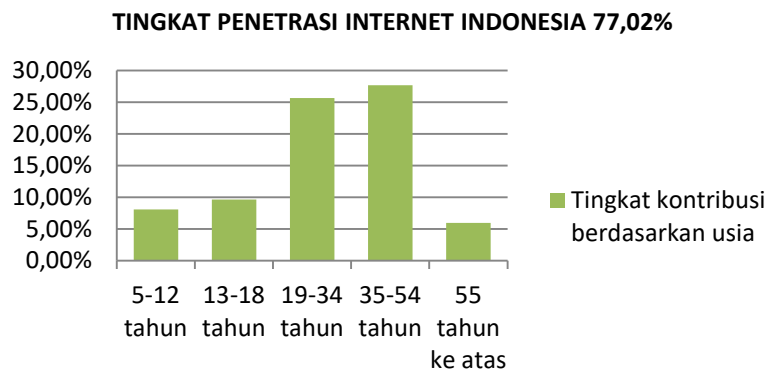


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat dari setiap tahunnya. Teknologi digunakan dan diterapkan pada setiap aspek kehidupan sehari-hari (Anjani & Mukhlis, 2022). Keberadaan teknologi ini tentunya berdampak terhadap perilaku individu dalam berbagai aspek (Juliana, Herawan, et al., 2022). Salah satu dampak yang terjadi ialah meningkatnya tingkat penetrasi penggunaan internet saat ini yang sudah sangat melekat pada setiap aktivitas manusia.



**Gambar 1.1**

#### **Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia**

*Sumber:* (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia, 2022)

Hingga tahun 2022 tercatat sebesar 77,02% atau sekitar 210,026 juta jiwa di Indonesia yang telah menggunakan internet (APJII, 2022). Tingginya penggunaan internet di Indonesia menyebabkan berubahnya perilaku masyarakat dalam bertransaksi ke arah yang lebih digital. Perubahan tersebut dapat tercermin dari peningkatan sekitar 66,65% nilai transaksi uang elektronik (UE) yang menjadi Rp34,6 triliun dan nilai transaksi layanan digital perbankan yang turut mengalami kenaikan menjadi 62,82% (yoy) yang mencapai Rp4.314,3 triliun. Diikuti dengan pertumbuhan nilai transaksi pembayaran melalui kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit sebesar 14,39% (yoy) menjadi Rp711,2 triliun (Indonesia, 2022).

Salah satu provinsi di Indonesia yang menunjukkan perkembangan yang sangat bagus dalam penggunaan uang elektronik atau pembayaran non tunai yang

berbasis digital di tahun 2022 adalah provinsi Jawa Barat (Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat, 2022). Oleh karena itu, provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki peluang yang baik untuk berkembangnya layanan keuangan digital.

Berubahnya perilaku masyarakat dalam bertransaksi secara digital mendorong industri komersial khususnya perbankan untuk mengembangkan dan memberikan layanan digital yang lebih baik bagi nasabah (Afshan & Sharif dalam Farah et al., 2018). Salah satunya dengan munculnya bank digital yang memiliki potensi besar untuk dapat menarik perhatian pendatang baru (Sohail & Shaikh dalam Ronny, 2017), sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah transaksi masyarakat secara digital.

Bank digital sendiri merupakan suatu layanan transaksi melalui lembaga perbankan yang hanya dapat diakses melalui saluran digital seperti perbankan online atau perbankan seluler (Agarwal & Varghese dalam Nel & Boshoff, 2020). Dalam hal ini, bank digital atau *branchless banking* merupakan bagian dari perkembangan *financial technology* (FinTech) yang muncul karena dorongan dari perubahan perilaku masyarakat dalam bertransaksi ke arah yang lebih digital (Nofalia, 2019).



**Gambar 1. 2**

**Penetrasi Bank Digital di Indonesia**

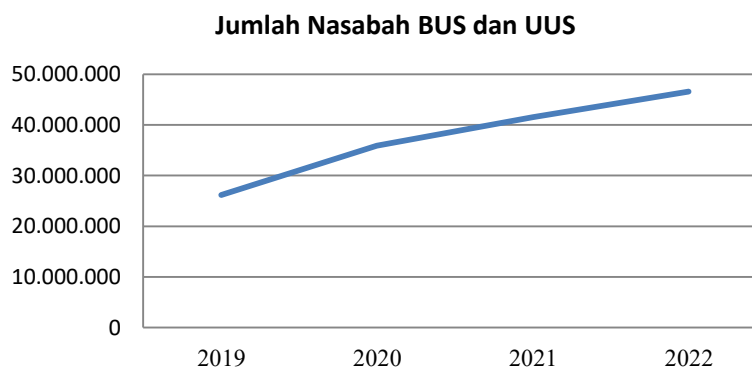
*Sumber:* (Telkomsel by DigiAds 2022)

Meskipun perbankan digital memiliki potensi yang bagus di Indonesia tetapi nyatanya hingga kini tingkat penetrasi bank digital di Indonesia tahun 2021 baru sekitar 25% yang mana angka tersebut dapat dikatakan masih kecil jika

dibandingkan dengan pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya (DigiAds, 2022).

Diperkuat dengan Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah populasi masyarakat muslim terbanyak didunia yang berjumlah 237,558 juta jiwa, seharusnya menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk perkembangan bank digital syariah di Indonesia (Rizaty, 2022). Namun, kenyataannya peluang tersebut belum dapat maksimal dalam mendorong intensi penggunaan bank digital syariah di Indonesia dibandingkan dengan bank digital konvensional yang saat ini lebih populer di kalangan masyarakat.

Hasil survey Populix (2022) mengenai *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Apps* mendukung fenomena tersebut dan menyatakan bahwa bank digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah bank digital konvensional diantaranya Bank Jago, Neo Commerce, Jenius, Sea Bank dan Blu by BCA Digital. Lebih populernya bank digital konvensional yang dibuktikan dengan hasil survey tersebut juga dapat disebabkan masyarakat belum memahami perbedaan dan keunggulan dari setiap fitur yang ditawarkan bank digital syariah sehingga menganggap bahwa manfaat dari fitur yang ada di bank digital syariah tidak ada bedanya dengan bank digital konvensional.



**Gambar 1. 3**

#### **Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah**

*Sumber:* (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah (OJK, 2022) jumlah nasabah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah saat ini mencapai 46,561 juta jiwa yang jika dibandingkan dengan jumlah pengguna bank digital syariah baik Aladin Syariah maupun Bank Jago Syariah saat ini baru mencapai 1,5 juta nasabah

pengguna (Aladin Syariah, 2022). Kesenjangan antara nasabah bank syariah dengan pengguna bank digital syariah tersebut memperlihatkan bahwasannya masyarakat Indonesia hingga kini masih nyaman menggunakan layanan perbankan secara tradisional dibandingkan dengan bank digital (Chandra, 2021).

Selain itu, beberapa kasus penipuan dan pembobolan rekening yang sempat terjadi pada bank digital konvensional di tahun 2020 hingga 2021 tentunya banyak merugikan pengguna bank digital. Salah satu kasus tersebut terjadi pada Bank Digital Jenius milik BTPN, yang mana kasus ini bermula pada saat pengguna mendapatkan panggilan seluler yang mengatasnamakan pihak Bank Jenius dan meminta keterangan pribadi dengan alasan untuk keperluan pembaharuan sistem, lalu tidak lama kemudian setelah berakhirnya panggilan seluler tersebut sejumlah dana yang tersimpan pada rekening penggunapun hangus begitu saja (Alawiyah Yulissa et al., 2022).

Kasus yang serupa terjadi beberapa kali hingga tahun 2021, total kerugian setiap nasabah dari kasus penipuan tersebut dapat mencapai hingga ratusan juta (Alawiyah Yulissa et al., 2022). Berbagai kasus yang disebabkan penyalahgunaan data pribadi sampai dengan keamanan dari bank digital menjadi salah satu permasalahan yang dikhawatirkan yang berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada layanan bank digital (Wardiani & Purwanto, 2020). Padahal menurut Nel & Boshoff (2020) kepercayaan adalah faktor penting dalam hubungan ini.

Mengingat perbankan digital merupakan layanan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank (Nguyen, 2020). Maka dari itu, penting mengetahui faktor-faktor penerimaan yang memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan bank digital syariah agar dapat mengembangkan serta memaksimalkan faktor penerimaan tersebut untuk meningkatkan intensi bank digital syariah di Indonesia. Jika intensi terhadap penggunaan bank digital syariah rendah, maka akan berakibat terhadap terhambatnya perkembangan bank digital syariah di Indonesia.

Untuk dapat memahami faktor pendorong penerimaan terhadap intensi pada sebuah teknologi baru dapat dibantu atau dianalisis dengan penerapan model teori UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003). *The*

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah model terpadu yang berguna untuk menilai tingkat keberhasilan penerimaan individu terhadap pengenalan sebuah teknologi baru yang disusun dengan empat variabel penentu utama dari niat dan perilaku penggunaan di antaranya, ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan sistem dapat membantu untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan, ekspektasi upaya (*effort expectancy*) sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem, faktor sosial (*social influence*) sebagai tingkat persepsi individu tentang seberapa penting menurut orang lain bahwa dia harus menggunakan sistem dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003).

Jika dibandingkan dengan delapan teori penerimaan teknologi lainnya, model teori UTAUT terbukti lebih unggul dalam menjelaskan sampai dengan 70% varian pengguna serta berhasil mengintegrasikan elemen kunci dari rangkaian awal sebagai penentu niat dan perilaku penggunaan (Venkatesh et al., 2003).

Penelitian ini membatasi pembahasan pada intensi (*behavioral intention*), maka dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel UTAUT yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya dan faktor sosial. Menurut Venkatesh et al., (2003) ketika kedua variabel ekspektasi kinerja dan variabel ekspektasi upaya hadir, kondisi yang memfasilitasi menjadi tidak signifikan dalam memprediksi niat. Sebaliknya, penambahan variabel kepercayaan yang didasarkan pada penelitian terdahulu dalam penelitian ini dipercaya dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai intensi dalam menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat (Solberg Söilen & Benhayoun, 2022).

Kepercayaan sendiri dalam penelitian ini didefinisikan sebagai ketersediaan yang diikuti oleh keyakinan seseorang terhadap layanan bank digital syariah sebagai sarana untuk bertransaksi secara digital sesuai dengan harapannya yang berkaitan dengan nilai-nilai syariah (Cheng & Lin, 2023; Juliana et al., 2023).

Penerapan model teori UTAUT untuk menganalisis intensi terhadap pengenalan teknologi baru telah digunakan pada beberapa penelitian terdahulu.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Anjani & Mukhlis (2022) memperoleh hasil bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi (Esawe, 2022; Lisana, 2022; Rahim et al., 2022; Tan & Leby Lau, 2016). Namun, berbeda dengan hasil penelitian Setiawan & Purwoko (2020), Mayanti (2020), Utami (2022), dan Ispriandina et al., (2023) yang menyatakan ekspektasi kinerja tidak memiliki pengaruh terhadap intensi yang disebabkan ketika responden dalam penelitiannya menganggap manfaat dari fitur yang ditawarkan pada suatu sistem dapat diperoleh pada sistem yang lain maka ekspektasi kinerja menjadi tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan teknologi.

Hasil penelitian (Sugiharto et al., 2021) menunjukkan ekspektasi upaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi (Gupta et al., 2019; Kasri & Yuniar, 2021; Mohd Thas Thaker et al., 2022; Parayil Iqbal et al., 2022). Tetapi penelitian Chaidir et al., (2021), Yaseen et al., (2022), dan Naranjo-Zolotov et al., (2019) memperoleh hasil bahwa ekspektasi upaya tidak memiliki pengaruh terhadap intensi yang disebabkan karena responden dalam penelitian tersebut sudah terbiasa dalam menggunakan layanan suatu teknologi sehingga merasa mudah menggunakan layanan teknologi lainnya.

Penelitian Herlambang & Dewayanti (2018) memperoleh hasil yang menyatakan faktor sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap intensi (Bin-nashwan & Abdul-jabbar, 2023; Giovanis et al., 2018; Omar et al., 2022; Samsudeen et al., 2022). Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Makanyeza & Mutambayashata (2018) dan Rahmawaty (2017) yang menyatakan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap intensi.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kepercayaan dalam mendorong intensi (S. Hamid et al., 2023; Namahoot & Laohavichien, 2018; Rifas et al., 2023; Rosmayani & Mardhatillah, 2020). Adapun hasil penelitian Ciputra & Prasetya (2020) dan Farah et al., (2018) menunjukkan perbedaan hasil yaitu tidak adanya pengaruh antara kepercayaan dan intensi.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dari penelitian terdahulu terdapat ketidakkonsistenan antara hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian kembali terkait variabel yang berhubungan

dengan intensi penggunaan terhadap bank digital syariah. Pada penelitian ini penulis memfokuskan variabel terhadap empat variabel, yaitu: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, faktor sosial, dan kepercayaan.

Penelitian ini memfokuskan terhadap subyek penelitian generasi milenial muslim di Provinsi Jawa Barat, hal tersebut disebabkan generasi ini memanfaatkan pertumbuhan digitalisasi sebagai gaya hidup untuk bertransaksi (Sunarta, 2023). Diperkuat Juliana, W. Mahri, et al., (2022) dalam hasil penelitiannya menyampaikan hal serupa bahwa bagi generasi milenial perubahan teknologi dan digitalisasi begitu familiar sehingga dapat membuat generasi ini merubah gaya menabungnya. Oleh karena itu, generasi milenial memiliki potensi yang besar dalam penggunaan teknologi keuangan khususnya bank digital syariah yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Adapun kebaruan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian bank digital syariah yang hingga saat ini penelitian terkait bank digital syariah tersebut masih sangat kurang di karenakan sebagian besar penelitian masih didominasi oleh *mobile banking/e-banking*. Selain itu, penulis menambahkan variabel kepercayaan di luar dari teori UTAUT1. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih jelas yang disertai dengan bukti ilmiah terkait intensi penggunaan bank digital syariah pada generasi milenial muslim di Jawa Barat. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Intensi Penggunaan Bank Digital Syariah di Jawa Barat: Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dan Kepercayaan**".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

1. Tingkat penetrasi bank digital di Indonesia masih terbilang sangat kecil, pada tahun 2021 sebesar 25% yang berpengaruh terhadap *market share* bank digital syariah (DigiAds, 2022).
2. Kurang populernya bank digital syariah di Indonesia dibandingkan dengan bank digital konvensional, hal ini tentunya membuat pengguna dari bank digital konvensional saat ini lebih banyak dibandingkan bank digital syariah (Populix, 2022).

3. Peluang negara Indonesia sebagai negara dengan jumlah masyarakat muslim terbanyak di dunia sebesar 237,558 juta jiwa belum dapat dimaksimalkan untuk mendorong penggunaan bank digital syariah, sehingga hal ini memperlihatkan rendahnya intensi masyarakat Indonesia terhadap layanan digital keuangan syariah (Rizaty, 2022).
4. Intensi untuk menggunakan bank digital syariah di Indonesia tergolong rendah yang dicirikan dengan nasabah bank syariah yang berjumlah 46,561 juta jiwa masih nyaman dengan layanan perbankan secara tradisional dibandingkan dengan menggunakan layanan bank digital syariah dengan jumlah pengguna yang baru berjumlah 1,5 juta jiwa, padahal seharusnya jumlah nasabah bank syariah ini berpotensi besar menjadi pengguna bank digital syariah (Chandra, 2021).
5. Turunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan bank digital yang disebabkan berbagai kasus pembobolan dan ketidakamanan yang terjadi pada bank digital konvensional (Wardiani & Purwanto, 2020).

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini akan menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat intensi penggunaan, tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan terhadap bank digital syariah di Jawa Barat?
2. Bagaimana pengaruh tingkat ekspektasi kinerja terhadap tingkat intensi untuk menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat?
3. Bagaimana pengaruh tingkat ekspektasi upaya terhadap tingkat intensi untuk menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat?
4. Bagaimana pengaruh tingkat sosial terhadap tingkat intensi untuk menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat?
5. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap tingkat intensi untuk menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat?
6. Bagaimana pengaruh jenis kelamin memoderasi tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan terhadap intensi untuk menggunakan bank digital syariah?



7. Bagaimana pengaruh pendapatan memoderasi tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan terhadap intensi untuk menggunakan bank digital syariah?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui tingkat intensi penggunaan, tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial, dan tingkat kepercayaan pada bank digital syariah, di Jawa Barat. Selanjutnya untuk mengidentifikasi hubungan antara setiap variabel baik itu tingkat ekspektasi kinerja, tingkat ekspektasi upaya, tingkat faktor sosial dan tingkat kepercayaan yang dapat memengaruhi tingkat intensi seseorang untuk menggunakan bank digital syariah di Jawa Barat secara langsung maupun dimoderasi oleh jenis kelamin dan pendapatan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat teoretis dan manfaat praktis yang dijelaskan di bawah ini:

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini berkontribusi dalam menambah *khazanah* ilmu pengetahuan baik itu yang berkaitan dengan bank digital syariah, teori yang digunakan, maupun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini khususnya bagi peneliti dan umumnya untuk pembaca atau para peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi berupa informasi mengenai masing-masing variabel yang memengaruhi intensi untuk menggunakan bank digital syariah yang dapat menjadi pertimbangan para praktisi perbankan syariah dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan *market share* bank digital syariah di Indonesia.