

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam banyak bidang kehidupan, termasuk industri keuangan. Masyarakat beralih dari transaksi konvensional ke transaksi berbasis elektronik, yang lebih cepat, praktis, dan efektif, karena kemajuan digital. Dalam hal ini, sektor perbankan Indonesia, termasuk perbankan syariah, harus terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Ekonomi Islam Indonesia berkembang pesat seiring dengan perubahan-perubahan ini. Hal ini didukung oleh fakta bahwa mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, yang menawarkan potensi signifikan untuk pengembangan ekonomi yang sesuai dengan syariah. Prinsip-prinsip perbankan syariah berasal dari Al-Quran dan Hadits. Ini menghadirkan peluang strategis bagi lembaga keuangan syariah untuk menarik pelanggan, khususnya umat Islam, untuk menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan syariah (Ascarya, 2022).

Dalam Islam, setiap aktivitas muamalah harus dilaksanakan dengan prinsip kejujuran, amanah, dan saling ridha antara pihak yang bertransaksi. Allah SWT berfirman dalam Q.S. An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu." (Q.S. An-Nisa: 29).

Ayat tersebut menunjukkan bahwa setiap transaksi keuangan harus dilakukan secara aman, jujur, dan memberikan rasa percaya kepada para pihak yang terlibat. Dalam konteks perbankan syariah digital, prinsip tersebut tercermin melalui penyediaan layanan yang aman, terpercaya, dan mudah digunakan sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI.

Sejak penggabungan tiga bank syariah milik negara—Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah—untuk membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI), industri perbankan syariah di Indonesia semakin kuat. Penggabungan ini bertujuan untuk meningkatkan persaingan, memperluas jangkauan, dan memperkuat sistem permodalan perbankan syariah di Indonesia. Penggabungan ini juga membantu masyarakat untuk lebih memahami keuangan syariah (Kementerian BUMN, 2021).

Untuk mendukung transformasi digital, BSI menawarkan layanan perbankan seluler yang terus dikembangkan, termasuk aplikasi BYOND by BSI. Aplikasi ini merupakan bentuk inovasi layanan digital yang tidak hanya menyediakan transaksi keuangan tetapi juga mengintegrasikan berbagai fitur seperti investasi syariah, pembayaran zakat, wakaf, dan layanan sosial lainnya dalam satu platform. BYOND by BSI diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan keuangan syariah secara lebih luas. (Bank Syariah Indonesia, 2024).

Secara empiris, jumlah pengguna internet dan smartphone di Indonesia terus meningkat, mendorong peningkatan penggunaan mobile banking. Namun,

terlepas dari pertumbuhan ini, pelanggan masih menghadapi banyak masalah saat menggunakan layanan mobile banking. Beberapa keluhan telah dilaporkan oleh pengguna di platform digital seperti Google Play Store dan platform media sosial resmi BSI. Keluhan tersebut meliputi seringnya terjadi error aplikasi, masalah sistem, transfer gagal tetapi saldo terpotong, masalah aktivasi, dan lambatnya respons layanan pelanggan (Play Store, 2024).

Selain itu, layanan BSI Mobile mengalami gangguan besar antara tanggal 8 dan 10 Mei 2023, yang diduga disebabkan oleh serangan siber. Klien khawatir tentang keamanan data dan transaksi mereka sebagai akibat dari insiden ini (Katadata, 2023). Jumlah kasus kejahatan digital seperti phishing, skimming, dan aktivitas penipuan yang menyamar sebagai bank telah meningkatkan persepsi tentang bahaya yang terkait dengan perbankan seluler (Budiansyah, 2020).

Idealnya, layanan perbankan seluler seharusnya memberikan keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan bagi pelanggan. Namun, kenyataannya terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya terjadi. Perbankan seluler menawarkan kenyamanan dan efisiensi, tetapi muncul kekhawatiran tentang keamanan, kesulitan penggunaan, dan kualitas layanan yang kurang optimal. Hal ini menyebabkan sebagian pelanggan terus menggunakan metode transaksi lama daripada sepenuhnya beralih ke layanan digital (Dewi et al., 2016).

Dalam studi ini, keamanan, kepercayaan, dan kemudahan adalah tiga faktor utama yang diduga memengaruhi keputusan BSI untuk menggunakan

aplikasi BYOND. Keamanan sangat penting karena melindungi data dan transaksi pelanggan dari berbagai ancaman kejahatan siber. Kepercayaan juga sangat penting karena pelanggan cenderung menggunakan layanan yang mereka anggap aman dan dapat diandalkan. Namun, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam adopsi teknologi, terutama bagi pelanggan dengan berbagai tingkat literasi digital (Romadon & Nurhapsari, 2020).

Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis sebagai grand theory. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Dalam perkembangannya, faktor keamanan dan kepercayaan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan digital, khususnya pada mobile banking syariah (Davis, 1989).

Dari perspektif akademis, penelitian ini penting untuk memperkaya literatur tentang perilaku pelanggan dalam menggunakan layanan keuangan digital yang sesuai syariah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya, khususnya dalam hal keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena penggunaan layanan digital banking syariah terus mengalami perkembangan, khususnya pada kalangan Generasi Z yang sangat dekat dengan teknologi digital. Namun, masih

terdapat berbagai permasalahan terkait keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan layanan digital syariah. Selain itu, penelitian mengenai aplikasi BYOND by BSI masih relatif terbatas, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi tersebut, khususnya pada masyarakat Generasi Z di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dan kesenjangan dalam penggunaan layanan mobile banking syariah. Oleh karena itu, penelitian mengenai **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Generasi Z di Kota Banjarmasin”** menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut serta mendukung pengembangan perbankan syariah di era digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keamanan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI?
2. Apakah keamanan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan dan kemudahan secara parsial terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan dan kemudahan secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.

D. Signifikansi Penelitian

Secara ringkas dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan bukti empiris yang komprehensif guna memperluas wawasan, pemahaman, serta menyediakan informasi faktual mengenai dampak faktor keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap intensitas penggunaan aplikasi BYOND by BSI.
 - b. Secara teoretis, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengayaan literatur dan pengembangan teori yang mengkaji hubungan antara aspek keamanan, kepercayaan, serta kemudahan penggunaan dalam konteks adopsi aplikasi BYOND by BSI.
 - c. Selain itu, penelitian ini dapat difungsikan sebagai referensi akademis serta bahan acuan yang relevan bagi para peneliti masa depan yang

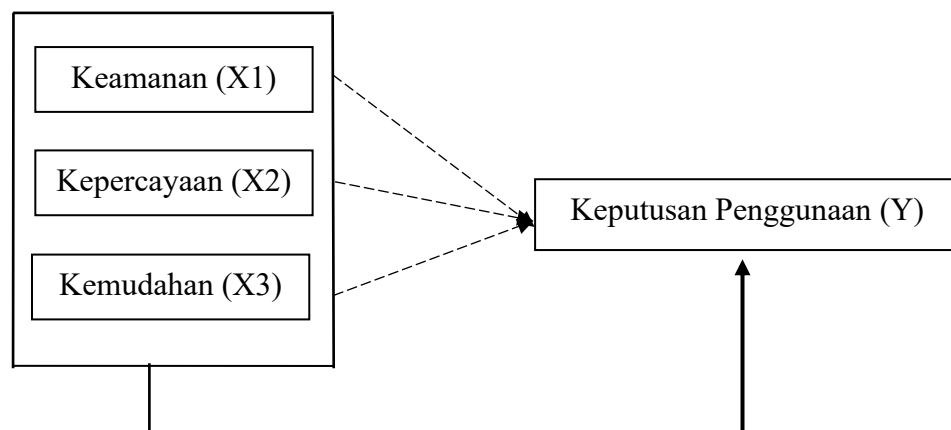
tertarik untuk mendalami topik terkait keamanan, kepercayaan, dan kemudahan dalam pengoperasian aplikasi BYOND by BSI.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi tentang pengaruh keamanan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI
- b. Menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan penggunaan nasabah menggunakan BYOND BY BSI.

E. Kerangka Pikir

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



Gambar diolah 2026

Kerangka pikir dalam penelitian ini menjelaskan bahwa variabel Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan diasumsikan sebagai variabel independen yang memengaruhi variabel dependen yaitu Keputusan Penggunaan.

F. Hipotesis Penelitian

Dalam suatu penelitian, hipotesis berfungsi sebagai dugaan awal

yang dibuat peneliti berdasarkan teori dan permasalahan yang sedang dikaji. Dugaan tersebut masih bersifat sementara sehingga perlu dibuktikan melalui pengumpulan serta analisis data penelitian. Hasil pengujian nantinya akan menunjukkan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Pada penelitian ini, peneliti menduga bahwa faktor keamanan (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan (X3) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND by BSI (Y). Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H0₁ : Keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- Ha₁ : Keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- H0₂ : Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- Ha₂ : Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- H0₃ : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- Ha₃ : Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.
- H0₄ : Keamanan, Kepercayaan dan Kemudahan secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY

BSI.

Ha₄ : Keamanan, kepercayaan dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND BY BSI.

G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, perlu adanya sistematika pembahasan yang dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

BAB I Merupakan bagian pendahuluan yang memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

BAB II Landasan Teori berisi teori-teori yang mendukung untuk menganalisis data yang diperoleh terkait keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Dalam bab ini dibahas konsep keamanan, kepercayaan, dan kemudahan.

BAB III Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB IV Menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data,

termasuk hasil pengujian hipotesis dan pembahasan. Pembahasan difokuskan pada analisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

BAB V Berisi simpulan dan saran.