

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan layanan *mobile banking* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di Kalimantan Selatan yang didominasi oleh masyarakat Muslim. Peningkatan ini berkorelasi dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan berbasis syariah seperti yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. Seiring berkembangnya digitalisasi, teknologi *mobile banking* menjadi sarana utama dalam mendukung kebutuhan transaksi keuangan sekaligus memperluas inklusi keuangan di berbagai wilayah. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, layanan ini tetap menghadapi sejumlah tantangan yang berkaitan dengan dimensi nilai spiritual, kualitas teknologi, kepuasan pengguna, aspek keamanan dan privasi, serta pengaruh dari lingkungan sosial. Masalah utama terletak pada sejauh mana kelima aspek tersebut dapat memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia. Karena beberapa hal inilah diperlukan penelitian yang menyeluruh untuk memahami pengaruh dari tiap faktor tersebut, khususnya di Kalimantan Selatan.

Perkembangan perbankan syariah di Banjarmasin mencerminkan tingginya respons masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan

prinsip Islam. Bank Muamalat menjadi pelopor bank syariah pertama yang hadir di kota ini sejak 1990-an, membuka jalan bagi lembaga keuangan syariah lainnya. Kemudian, Bank Syariah Mandiri (BSM) mulai beroperasi di Banjarmasin pada awal 2000-an, disusul oleh kehadiran BRI Syariah dan BNI Syariah yang juga membuka cabang untuk memenuhi kebutuhan pasar syariah yang terus berkembang. Di tingkat daerah, Bank Kalsel membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) pada 13 Agustus 2004 sebagai bentuk komitmen dalam menyediakan layanan keuangan berbasis syariah bagi masyarakat Kalimantan Selatan. Perkembangan penting terjadi pada 1 Februari 2021 dengan terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Di Banjarmasin, Bank Syariah Indonesia (BSI) melanjutkan layanan dari ketiga bank tersebut dan memperkuat eksistensinya melalui digitalisasi layanan dan perluasan jaringan. Saat ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki jaringan yang cukup luas di Kalimantan Selatan, dengan setidaknya 5 kantor cabang (KC) yang tersebar di Banjarmasin, Banjarbaru, dan Martapura, serta sekitar 8 kantor cabang pembantu (KCP) yang mendukung pelayanan di daerah seperti Hulu Sungai Tengah (Barabai) dan Hulu Sungai Utara (Amuntai). Selain itu, terdapat pula 4 kantor kas (KK) dan beberapa unit fungsional lainnya yang tersebar di wilayah strategis. Kehadiran unit-unit operasional ini menunjukkan komitmen BSI dalam memperkuat inklusi keuangan syariah dan memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat Kalimantan Selatan.

Pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan terus mengalami peningkatan seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan digital yang cepat, mudah, dan tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hingga Februari 2025, tercatat sekitar 225.000 pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Kalimantan, mencerminkan tingginya tingkat penggunaan layanan ini di tengah masyarakat muslim (Bank Syariah Indonesia, 2025). data Bank Indonesia mencatat bahwa pada April 2024 nilai transaksi *mobile banking* mencapai Rp 5.304,92 triliun atau tumbuh sebesar 19,08% secara tahunan. BSI sendiri mencatat pertumbuhan jumlah pengguna sebesar 12,72% menjadi 20,46 juta orang, dengan 7,8 juta di antaranya tercatat sebagai pengguna aktif *mobile banking*, termasuk melalui aplikasi BYOND dan BSI *Mobile* (Bank Syariah Indonesia Official Website, 2024). Fakta ini menunjukkan bahwa *mobile banking* telah menjadi bagian penting dari aktivitas transaksi keuangan sehari-hari nasabah bank syariah. Peningkatan jumlah pengguna tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kemudahan akses, tetapi juga oleh nilai spiritual yang melekat dalam preferensi masyarakat Muslim terhadap sistem keuangan yang bebas riba, transparan, dan sesuai dengan ajaran Islam (Zuhirsyan & Nurlinda, 2021, hal. 115). Di samping itu, kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, tingkat keamanan dan perlindungan privasi data, serta pengaruh dari lingkungan sosial seperti keluarga, teman, dan komunitas, juga turut membentuk keputusan untuk menggunakan layanan ini secara berkelanjutan (Ahmad & Pambudi, 2014). Selain itu, nilai spiritual juga

berperan dalam mendorong penggunaan *mobile banking*, karena nasabah bank syariah cenderung memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip agama serta memiliki sistem yang transparan dan terpercaya (Asih & Pambudi, 2023). Lingkungan sosial, seperti keluarga, teman, dan komunitas, juga memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan *mobile banking*, terutama dalam mendorong rasa percaya terhadap sistem digital yang terus berkembang. Meskipun demikian, masih ditemukan sebagian masyarakat yang enggan beralih ke *mobile banking* syariah karena kurangnya pemahaman teknologi atau kekhawatiran terhadap risiko keamanan data.

Layanan *mobile banking* khususnya pada bank syariah tetap harus menghadapi hambatan walaupun telah menunjukkan tren positif. Sebagian masyarakat masih ragu untuk menggunakan layanan ini, terutama karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi, kekhawatiran akan keamanan dan privasi data, serta ketidakpercayaan terhadap sistem digital, termasuk yang berbasis syariah. Namun demikian, nilai-nilai spiritual seperti keinginan untuk menghindari transaksi yang mengandung riba menjadi salah satu faktor pendorong bagi masyarakat Muslim untuk memilih layanan *mobile banking* dari bank syariah. Selain itu, faktor lingkungan sosial seperti dukungan keluarga, teman, dan komunitas juga berpengaruh dalam membentuk kepercayaan terhadap penggunaan teknologi digital dalam transaksi keuangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teori utama, yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TPB digunakan karena mampu menjelaskan bagaimana niat perilaku seseorang

dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku, yang relevan untuk memahami faktor lingkungan sosial dan nilai spiritual dalam penggunaan *mobile banking*. Sementara itu, teori TAM digunakan untuk menganalisis bagaimana persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem *mobile banking*. Kedua teori ini saling melengkapi dan dianggap paling sesuai untuk menjelaskan perilaku pengguna layanan digital yang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh nilai-nilai keagamaan dan sosial yang kuat dalam konteks bank syariah.

Penelitian ini menjadi urgensi karena Bank Syariah Indonesia (BSI) dihadapkan pada tuntutan untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saing, sekaligus tetap menjaga keselarasan dengan prinsip syariah. Masyarakat Kalimantan Selatan memiliki kecenderungan tinggi terhadap layanan keuangan yang menghadirkan unsur nilai spiritual dalam setiap transaksi yang dilakukan (Ashsifa, 2020, hal. 26). Kemajuan teknologi di sektor finansial membuka peluang besar bagi lembaga keuangan untuk menyediakan layanan yang efisien, namun juga menimbulkan tantangan terkait keamanan data. Di sisi lain, meningkatnya kekhawatiran terhadap isu keamanan dan privasi dalam penggunaan *mobile banking* mendorong penyedia layanan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam pengembangan produk. Penelitian ini menjadi penting karena tidak hanya berupaya menjelaskan bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga menggali cara menciptakan layanan *mobile banking* yang aman dan ramah pengguna. Hal ini menjadikan

isu tersebut menarik, baik bagi kalangan akademisi maupun praktisi perbankan syariah, karena menyangkut upaya peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah secara berkelanjutan. Maka dari itu, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana menciptakan sistem yang tidak hanya memuaskan pengguna, tetapi juga aman, mudah digunakan, dan sesuai syariat (Satriyawan & Susanto, 2023, hal. 323).

Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan, hasil penggabungan beberapa bank syariah, telah memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah, termasuk *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI) bertujuan menyediakan layanan keuangan yang lebih ramah, terbuka, dan sesuai dengan ajaran Islam, sehingga masyarakat dapat mengelola keuangan mereka dengan lebih mudah dan sesuai aturan syariah. Namun, sebagai bank yang relatif baru, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi tantangan dalam penerimaan teknologi digital oleh sebagian masyarakat. Selain itu, nilai-nilai spiritual memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan *mobile banking*. Masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam cenderung mempertimbangkan aspek spiritual dalam setiap keputusan keuangan. Nilai-nilai tersebut berpengaruh pada pandangan pengguna tentang pentingnya layanan keuangan yang tidak hanya praktis, tetapi juga etis dan sesuai syariah. Oleh karena itu, nilai spiritual menjadi faktor kunci yang dapat mendorong masyarakat untuk menerima dan menggunakan layanan perbankan digital berbasis syariah.

Kemajuan teknologi berperan dalam penerimaan layanan *mobile banking*. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan efisiensi waktu menjadi alasan utama bagi banyak orang untuk menggunakan *mobile banking*. Namun, agar pengguna dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal, pemahaman yang baik mengenai berbagai fitur yang tersedia sangatlah penting. Dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan kualitas koneksi internet yang lebih baik, kesempatan untuk *mobile banking* diterima secara lebih luas semakin tinggi. Salah satu faktor kunci dalam penerimaan teknologi adalah kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan terhadap layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi yang disediakan. Pada Bank Syariah Indonesia (BSI), kepuasan ini terlihat dari seberapa baik pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk kemudahan mengakses fitur yang ada. Ketika pengguna merasa puas dan nyaman, mereka cenderung menggunakan layanan tersebut secara rutin.

Meskipun berbagai inovasi telah diterapkan dalam layanan *mobile banking*, masalah keamanan dan privasi masih menjadi tantangan besar. Banyak pengguna merasa khawatir akan kemungkinan terjadinya kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi, sehingga membuat mereka ragu untuk menggunakan layanan tersebut secara penuh. Tarigan & Dwi Hartomo (2022), hal. 144 mengemukakan bahwa kepercayaan seseorang terhadap sistem keamanan dan perlindungan data sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ketika rasa aman terbentuk, maka seseorang cenderung lebih percaya dan bersedia menggunakan suatu layanan secara berkelanjutan.

Lingkungan sosial di Kalimantan Selatan juga berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Dalam masyarakat yang cenderung religius dan memiliki ikatan sosial yang kuat, pengaruh dari komunitas dan norma sosial sering kali memengaruhi keputusan seseorang dalam hal keuangan. Penelitian yang dilakukan di wilayah ini menunjukkan bahwa hubungan sosial dan dukungan dari lingkungan sekitar dapat mendorong seseorang untuk menggunakan layanan digital (Firmansyah dkk., 2023, hal. 120). Hal ini menjadi faktor penting bagi Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah yang berupaya menyesuaikan operasionalnya dengan nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat setempat.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan *mobile banking* di kalangan pengguna perbankan syariah. Pangestu, (2022), hal. 85 mengkaji kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* bank syariah, menemukan bahwa pengguna merasa cukup puas, tetapi menginginkan pengembangan fitur lebih lanjut. Namun, penelitian ini tidak mencakup nilai spiritual, keamanan, atau lingkungan sosial, serta tidak menggunakan teori penerimaan teknologi secara eksplisit. Harto dkk. (2022), hal. 269 menemukan bahwa keadilan sosial dalam konteks maqashid syariah berhubungan dengan layanan bank syariah, tetapi belum mengaitkannya dengan kepuasan pengguna dalam konteks teknologi keuangan. R Torano & Marwa Kharie (2023), hal. 205 meneliti perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah dengan pendekatan *Theory of Reasoned Action*, namun belum mempertimbangkan

nilai spiritual. Fokusnya adalah pada pengaruh faktor sosial dan sikap, namun belum mengintegrasikan aspek nilai spiritual. Yulfiswandi dkk. (2023), hal. 1007 mengangkat isu niat pengguna dalam memilih produk perbankan syariah, namun kepuasan pengguna dalam konteks *mobile banking* belum dibahas. Muttaqien (2023), hal. 2650 meneliti penerimaan *mobile banking* di kalangan nasabah perbankan syariah, tetapi terdapat keterbatasan dalam memahami pengaruh faktor sosial dan spiritual. Penelitian yang dilakukan oleh Yani dkk. (2024), hal. 342 berfokus pada pengaruh kemanfaatan dan risiko terhadap minat mahasiswa menggunakan aplikasi *mobile banking* bank syariah. Secara keseluruhan, sebagian besar penelitian hanya membahas faktor-faktor tertentu dalam penggunaan *mobile banking*. Belum banyak studi yang mengintegrasikan semua variabel utama, yaitu nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta pengaruh lingkungan sosial. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekurangan tersebut, terutama dalam konteks Kalimantan Selatan.

Penggunaan *mobile banking* oleh nasabah BSI di Kalimantan Selatan masih terbilang rendah, terutama di wilayah terpencil dan pedesaan. Banyak masyarakat yang merasa kurang yakin karena keterbatasan literasi digital, kekhawatiran atas kerahasiaan data, dan ketidakpastian atas keandalan teknologi. Hal ini berdampak pada terbatasnya akses ke layanan keuangan syariah secara merata. Jika kondisi ini terus berlangsung, maka perkembangan layanan keuangan syariah bisa terhambat. Adaptasi terhadap teknologi digital menjadi penting agar bank syariah tidak tertinggal dari dinamika kebutuhan

masyarakat modern. Maka, edukasi terhadap teknologi perbankan digital menjadi penting agar pengguna memahami manfaat, fitur, dan mekanisme keamanannya.

Penelitian ini dilakukan untuk menelaah secara empiris bagaimana kelima variabel utama memengaruhi penggunaan *mobile banking* pada pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan. Melihat perkembangan layanan keuangan syariah yang semakin luas setelah berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah tersebut. Bank Syariah Indonesia (BSI) hadir untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai prinsip syariah dan memudahkan masyarakat dalam mengelola keuangan secara digital. Namun, sebagai bank yang masih baru, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi tantangan dalam penerimaan teknologi digital, terutama bagi sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya percaya dan belum terbiasa menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu, masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam memiliki kecenderungan kuat dalam mempertimbangkan nilai spiritual dalam setiap keputusan keuangan, sehingga aspek moral dan kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi bagian penting dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* dan untuk melihat sejauh mana kelima faktor tersebut dapat mendorong penerimaan serta pemanfaatan layanan digital pada bank syariah. Dengan mengintegrasikan kelima variabel utama secara bersamaan, maka dipilihlah penelitian dengan judul **“Pengaruh Nilai**

Spiritual, Teknologi, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Privasi, Serta Lingkungan Sosial Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile banking* (Studi Pada Penggunaan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah nilai spiritual berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?
2. Apakah teknologi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh pada penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?
4. Apakah keamanan dan privasi berpengaruh pada penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?
5. Apakah lingkungan sosial berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?
6. Apakah nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta lingkungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Menjelaskan nilai spiritual berpengaruh atau tidak terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan.
2. Menganalisis pengaruh teknologi terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan.
4. Menjelaskan keamanan dan privasi berpengaruh atau tidak terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI di Kalimantan Selatan.
5. Menjelaskan lingkungan sosial berpengaruh atau tidak terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI di Kalimantan Selatan.
6. Menganalisis pengaruh nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta lingkungan sosial secara simultan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat yang dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan

mobile banking pada bank syariah dengan menguji variabel nilai spiritual, teknologi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta lingkungan sosial. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan model konseptual baru dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dengan wilayah dan objek kajian yang lebih luas.

2. Secara Praktis:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah, sehingga dapat menjadi referensi dan acuan metodologis bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan kajian lanjutan yang lebih mendalam dan mempertimbangkan variabel tambahan lainnya.
- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi strategis bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam merancang kebijakan dan strategi peningkatan penggunaan *mobile banking*. Temuan penelitian dapat digunakan untuk mengoptimalkan fitur teknologi, memperkuat kepuasan pengguna, serta menyusun program edukasi dan sosialisasi digital.
- c. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam pengembangan kurikulum, teori pembelajaran, dan diskusi ilmiah mengenai transformasi digital pada sektor perbankan syariah. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai materi ajar, sumber referensi

penelitian, serta bahan kajian untuk memperluas literatur mengenai digitalisasi layanan keuangan berbasis syariah.