

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara Asia Tenggara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia lebih besar dari total penduduk Indonesia sendiri 133,3% dari total populasi yang ada dan melebihi 277 juta, atau 370,1 juta *smartphone* yang terkoneksi internet. Di Indonesia, terdapat 204,7 juta pengguna internet atau 73,7% dari total penduduk negara. Faktanya, 68,9% orang aktif menggunakan media sosial. Saat ini, hampir setiap aktivitas tampak dipermudah oleh teknologi, seperti memanfaatkan pembayaran digital saat penjualan dan pembelian (Liswanty dkk., 2023).

Intensinya untuk menggunakan yang ada pada diri seseorang akan meningkat karena kemajuan teknologi, terutama karena semua yang serba canggih membuat semua berlomba-lomba membeli barang yang bermanfaat untuk mempermudah kelangsungan hidup mereka. Barang yang membantu kemudahan seseorang dalam kehidupan adalah *smartphone*, di mana dengan adanya *smartphone* aktivitas akan menjadi lebih mudah karena dengan hanya menyentuh layar *smartphone* yang terhubung internet, kita bisa

mengakses apa saja yang ada di *smartphone*.

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) yang diperkenalkan oleh Davis dan rekan pada tahun 1989 didasarkan pada model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berhubungan erat dengan cara individu menerima dan menggunakan teknologi, serta niat perilaku penggunaan (BI). TAM memperluas model TRA dengan memasukkan dua konsep kunci, Ada dua faktor utama yang memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi suatu sistem, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) mencerminkan sejauh mana keyakinan individu bahwa mereka tidak akan mengalami kesulitan saat menggunakan sistem. Sementara itu, persepsi manfaat (PU) merujuk pada keyakinan subjektif bahwa penggunaan sistem baru akan meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka. Niat perilaku mengacu pada tingkat kesadaran seseorang dalam memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu aktivitas di masa depan (Davis, Bagozzi & Washaw, 1989).

Penerimaan dan penggunaan teknologi erat kaitannya dengan sikap individu terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Sikap atau *attitude* adalah salah satu faktor utama

yang memengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi (Kusumawati dkk., 2014). Fisbein dan Ajzen (1975) Menjelaskan sikap perilaku seseorang sebagai konsekuensi dari pertimbangan hasil positif atau negatif yang mereka alami dari perilaku tersebut.

Hasil penelitian Hoseini ini menegaskan bahwa variabel sikap pengguna berpengaruh terhadap niat penggunaan teknologi tersebut. Banyak pelaku bisnis saat ini mengadopsi model bisnis elektronik yang melibatkan penjualan produk dan jasa menggunakan aplikasi berbagai keperluan. Temuan serupa juga terdokumentasi dalam penelitian Hoseini pada tahun 2015 yang berkaitan dengan penggunaan *mobile banking*. Proses menerapkan *mobile banking* dalam konteks bank syariah berkaitan dengan niat individu dalam bertransaksi. Niat adalah faktor penting yang memengaruhi tindakan, muncul saat ada ketertarikan yang kuat terhadap suatu hal, yang kemudian memicu keinginan untuk memahami dan menguji hal tersebut (Mukhtisar dkk., 2021; Putra, 2016; Sumaryo & Putra, 2021).

Dalam menghadapi persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat saat ini, setiap bank, termasuk bank syariah, harus merancang strategi untuk menarik nasabah ke layanan mereka. Untuk mencapai tujuan ini, bank syariah perlu

merenungkan kebijakan mereka terkait penggunaan *mobile banking*, karena tidak semua nasabah akan selalu memilih untuk menggunakan layanan tersebut.

Bank Syariah Indonesia (BSI) baru-baru ini memperkenalkan BSI *Mobile*, sebuah aplikasi *mobile banking* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, ibadah, dan berbagi melalui berbagai fitur yang disediakan dalam satu *platform*. Aplikasi ini menawarkan akses yang aman, cepat, dan mudah, kapan pun dan di mana pun. Hery Gunardi, Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, mencatat adanya peningkatan signifikan sebesar 97,4% dalam jumlah transaksi melalui BSI *Mobile Banking* pada bulan Juli 2021, mencapai total 46,4 juta transaksi.

BSI berkomitmen untuk terus meningkatkan kemampuan digitalnya guna menjaga pertumbuhan ini, dengan jumlah pengguna aktif BSI *Mobile* mencapai lebih dari 2,5 juta (BSI, 2021). BSI *mobile* juga memberikan solusi terhadap nasabahnya dalam mencari tahu pembiayaan apa saja yang tersedia di aplikasi BSI *mobile* mereka, ada salah satu fitur yang mereka berikan untuk kita mempermudah dalam pembiayaan yaitu mitraguna *online*.

Bank BSI mengalami perkembangan signifikan dengan mengadopsi inovasi digital untuk meningkatkan

layanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah aplikasi BSI *Mobile*, yang merupakan contoh digitalisasi penuh perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual masyarakat.

Di antara banyak fitur yang ditawarkan, yang menonjol adalah kemampuan bagi nasabah untuk mengajukan pembiayaan secara *online* dengan cepat dan efisien melalui fitur Pembiayaan Mitraguna *Online*. Fitur ini memungkinkan nasabah memenuhi kebutuhan konsumtif yang halal tanpa menggunakan agunan, dengan pembayaran yang dapat dikaitkan dengan gaji atau pendapatan bulanan, serta tanpa harus pergi ke kantor bank. Skema pembiayaan ini didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, mudah diakses, dan berjalan secara *real-time*.

Mitraguna *Online* merupakan layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan pembiayaan dengan tenor dan angsuran yang dapat dihitung secara mudah. Kemajuan teknologi memungkinkan nasabah untuk lebih fleksibel dalam mengajukan pembiayaan Mitraguna *Online*, terlepas dari waktu yang mereka pilih.

Namun, fitur tersebut tidak terbatas pada mengetahui jangka waktu pembiayaan; menghitung nominal yang diperlukan, dan mengestimasi ujah bulanan juga merupakan bagian darinya. Syarat dan ketentuan berlaku,

namun mengajukan pembiayaan *online* dapat menghemat waktu tanpa perlu ke bank. Jika disetujui, bank BSI akan menghubungi, memberikan dampak positif bagi nasabah yang sibuk. Sayangnya, masih kurangnya edukasi menyebabkan banyak nasabah lebih memilih pengajuan secara langsung kebank, meskipun fitur ini sebenarnya memudahkan, manfaatnya mencakup biaya yang kompetitif, angsuran tetap, transparansi biaya admin dan asuransi, serta kemampuan memenuhi berbagai kebutuhan konsumtif.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat bagaimana persepsi manfaat kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan yang di berikan BSI *Mobile* di fitur Mitraguna *online* kepada mereka nasabah yang menggunakan fitur tersebut. Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti dan mengedukasi masyarakat Indonesia khususnya yang menggunakan fitur mitraguna *online* di BSI *mobile* agar meningkatkan efektivitas dan kemudahan mereka dalam mengajukan pembiayaan. Hal ini dikarenakan literasi tentang fitur mitraguna *online* ini berdampak positif dan menjunjung tinggi karakteristik islami mengajak kepada hal-hal yang baik dan menjauhi hal-hal yang buruk seperti larangan bunga atau riba yang sudah dijelaskan di dalam Al-Qur'an.

Tinggi dan rendahnya tingkat literasi tentang fitur mitraguna *online* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor

demografi. Faktor demografi yang mempengaruhi tingkat literasi tentang fitur mitraguna *online* yang paling sering diteliti berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya adalah akad dan strategi *marketing*-nya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Saepul Asep, Ibrahim Malik Hasan, asyari (2023) dengan artikel yang berjudul “Fitur Baru Aplikasi BSI *Mobile*: Produk Mitraguna Berbasis *Online* dengan Skema Akad Musyarakah Mutanaqisa (MMQ)”. Penelitian yang dilakukan saepul hanya membahas tentang skema akad saja tidak membahas yang peneliti ingin teliti.

Penelitian yang dilakukan Raden Wijaya (2022) Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa fitur ini memberikan keunggulan berupa kemudahan dan kecepatan dalam proses pengajuan tanpa perlu berkunjung langsung ke bank, tetapnya pembayaran ujah (biaya sewa) hingga jatuh tempo, biaya administrasi dan asuransi yang terjangkau, serta fleksibilitas penggunaannya yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan.

Penelitian yang dilakukan Fadhillah Afrahul dan Tambunan Khairina (2022) hasil penelitian menunjukkan Mekanisme pembiayaan mitraguna berkah pada Bank Syariah Indonesia ada tiga tahapan yaitu, pertama permohonan menjadi nasabah pembiayaan mitraguna berkah. Kedua proses *verifikasi* dokumen nasabah. Ketiga

proses pencairan pembiayaan mitraguna berkah. Pembiayaan Mitraguna Berkah pada PNS pada Bank Syariah Indonesia menggunakan akad murabahah pada tahap proses pencairan. Penggunaan akad murabahah ini sudah sesuai dengan landasan hukum baik secara syariah maupun hukum positif.

Fokus penelitian sebelumnya: penelitian sebelumnya telah lebih banyak membahas tentang mekanisme akad dan keunggulan fitur Mitraguna *online*, namun belum mendalami persepsi nasabah terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya secara langsung.

Kekurangan edukasi: literasi mengenai fitur Mitraguna *online* masih rendah di masyarakat, sehingga penelitian tentang persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap fitur tersebut.

Faktor demografi: ada indikasi bahwa faktor-faktor demografi, seperti pendidikan dan pengetahuan agama, dapat memengaruhi tingkat literasi dan persepsi masyarakat terhadap fitur Mitraguna *online*. Namun, faktor-faktor ini belum mendapat penelitian mendalam.

Karakteristik islami: fitur mitraguna *online* didesain dengan memperhatikan prinsip-prinsip keuangan Islam, seperti larangan bunga atau riba. Oleh karena itu, penelitian

lebih lanjut dapat mengeksplorasi sejauh mana pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap aspek keuangan Islam dalam fitur tersebut.

Dengan memfokuskan penelitian pada persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan fitur *Mitraguna online* di *BSI Mobile*, serta mempertimbangkan faktor-faktor demografi yang memengaruhi literasi dan penerimaan masyarakat, penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan efektivitas dan penerimaan fitur tersebut dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dirasa sangat penting untuk dilakukan penelitian mengenai literasi fitur *mitraguna online* di *BSI mobile*. Disamping itu, literatur-literatur yang membahas fitur *mitraguna online* di *BSI mobile* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya masih sangat terbatas. Maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Fitur *Mitraguna Online* Pada Aplikasi *BSI Mobile* Yang Dimediasi Sikap Berdasarkan Model Penerimaan Teknologi (TAM)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi yang Dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*?
2. Apakah persepsi Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*?
3. Apakah persepsi yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan fitur Mitraguna *online*?
4. Apakah persepsi Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan fitur Mitraguna *online*?
5. Apakah sikap berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*?
6. Apakah sikap mampu memediasi persepsi yang Dirasakan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*?
7. Apakah sikap mampu memediasi persepsi Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah persepsi yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*.
2. Mengetahui apakah persepsi kemudahan Penggunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*.
3. Mengetahui apakah persepsi yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan fitur Mitraguna *online*.
4. Mengetahui apakah persepsi Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan fitur Mitraguna *online*.
5. Mengetahui apakah sikap berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*.
6. Mengetahui apakah sikap mampu memediasi persepsi yang dirasakan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*.
7. Mengetahui apakah sikap mampu memediasi persepsi Kemudahan Penggunaan yang dirasakan terhadap niat menggunakan fitur Mitraguna *online*.

D. Manfaat penelitian

1. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memiliki relevansi praktis yang signifikan, menjadi sumber referensi yang berharga dalam pembuatan kebijakan, terutama dalam konteks penelitian yang sedang berlangsung, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas penelitian tersebut.
2. Dalam konteks latar belakang penelitian, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga untuk kemajuan ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi bagi penelitian berikutnya, terutama dalam pengembangan di bidang penelitian yang berkaitan dengan dampak *Technology Acceptance Model* terhadap Niat menggunakan yang di mediasi sikap.