

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Telah terjadi perubahan besar dalam perilaku konsumen di Indonesia. Dengan pesatnya penyebaran perangkat seluler, orang semakin mengandalkan perangkat ini untuk memfasilitasi berbagai aktivitas. Penggunaan perangkat seluler, terutama dengan perkembangan Internet, membantu orang memecahkan masalah dan meningkatkan kreativitas, efisiensi, dan efektivitas. Perkembangan teknologi ini turut berimbas pada dunia perbankan, semua perbankan berlomba-lomba memperbarui layanannya agar semakin memudahkan para penggunanya, terutama melalui transaksi secara daring dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Perbankan seluler adalah teknologi yang terus berkembang yang menawarkan nilai besar bagi bank dan nasabah.

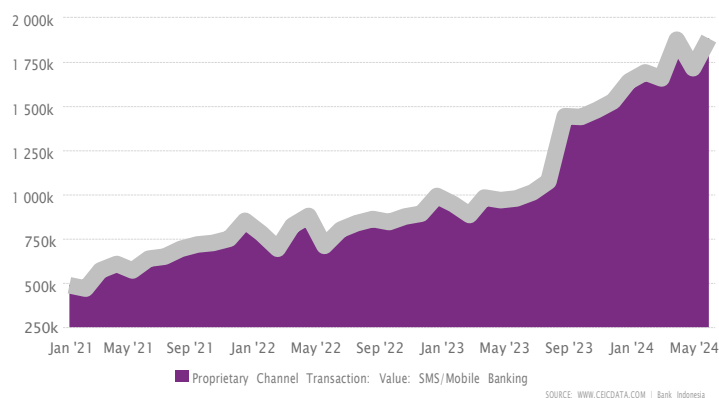
Berdasarkan data yang dirilis Hootsuite (*We are Social*) pada Januari 2024, Indonesia memiliki total populasi sebanyak 278,7 juta jiwa, pengguna *mobile* sebanyak 353,3 juta atau 126,8 % dari total penduduk dan internet users sebanyak 185,3 atau 66,5 % dari jumlah populasi di Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa banyaknya pengguna *mobile* serta internet membuktikan bahwa kecepatan dan kemajuan teknologi nyata memanfaatkan digitalisasi ini, termasuk pada sektor perbankan.¹

¹ Hootsuite (we are Social), "Data Digital Indonesia 2024," diakses 29 September 2024, <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>.

Pada awal tahun 2024 berdasarkan laporan Bank Indonesia, per Mei 2024 Pertumbuhan transaksi perbankan digital sebesar 10,82% (yoy), didorong oleh peningkatan pesat transaksi uang elektronik sebesar 35,24% (yoy), memperkuat tren global menuju digitalisasi layanan keuangan. Sebaliknya, penurunan transaksi kartu ATM sebesar 5,41% (yoy) mengindikasikan pergeseran preferensi konsumen menuju metode pembayaran yang lebih modern dan efisien.² Temuan ini sejalan dengan survei *Prince waterhouse Coopers* (PwC) tahun 2018 yang menunjukkan bahwa *mobile banking* menjadi komponen utama dari strategi digital perbankan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin terbiasa dengan layanan perbankan digital maupun *mobile banking* berdasarkan aplikasi yang berbasis smartphone dan menghargai kenyamanan serta fleksibilitas yang ditawarkan.

Gambar 1.1

Data Pengguna SMS Mobile Banking Channel 2021-2024



Sumber: Bank Indonesia, 2024

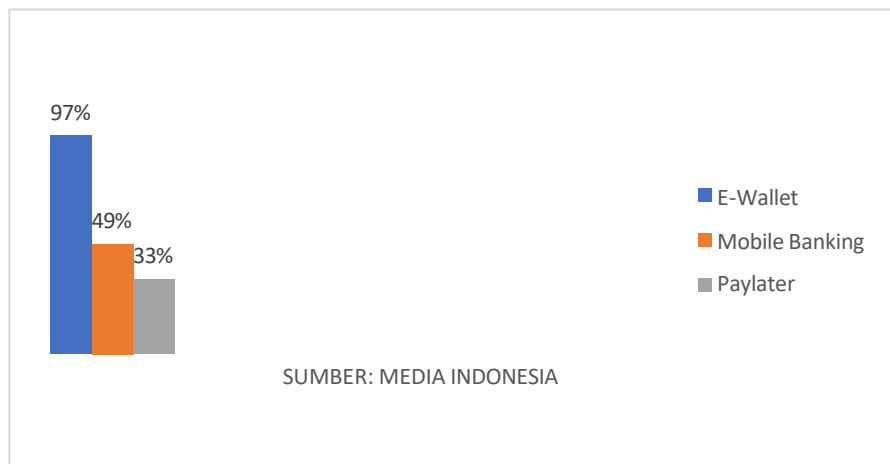
² Bank Indonesia,” <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKM-Mei-2024.aspx>. diakses 29 September 2024.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Bank Indonesia, tercatat pengguna SMS/*Mobile banking* volume transaksi yang terus mengalami peningkatan. Pada Mei 2024 terdapat 1.883.015.280 transaksi.³ Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan digital sektor perbankan mengalami kemajuan yang pesat.

Namun pada faktanya *mobile banking* belum menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi. Pengguna *mobile banking* masih kalah dengan penggunaan transaksi lainnya.

Grafik 1.1

Transaksi Online



Sumber: Media Indonesia, 2024

³ Bank Indonesia, "Indonesia Proprietary Channel Transaction: Value: SMS/Mobile Banking," <https://www.ceicdata.com/en/indonesia/proprietary-channel/proprietary-channel-transaction-value-smsmobile-banking>, diakses 29 September 2024.

Hasil survei yang dilakukan Jakpat menunjukkan bahwa e-wallet masih menjadi pilihan utama dalam transaksi online.⁴

Namun, pertumbuhan teknologi dan informasi dapat menyebabkan kesenjangan digital di antara anggota masyarakat. Kesenjangan digital saat ini mencerminkan sejauh mana individu menggunakan teknologi dan informasi pada perangkat yang mereka miliki, serta sejauh mana kesadaran mereka dalam memahami dan merasakan manfaat dari teknologi tersebut. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penyelenggara Jasa Internet (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.497 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5% dibandingkan dengan periode sebelumnya, maka ada peningkatan 1,4%, berdasarkan gender kontribusi penetrasi internet Indonesia banyak bersumber dari laki-laki 50,7% dan Perempuan 49,1%. Sementara dari segi umur, orang yang berselancar didunia maya ini mayoritas adalah Gen z (kelahiran 1997-2012) sebanyak 34,40%. Lalu berusia generasi milenial (kelahiran 1981-1996) sebanyak 30,62%. Berdasarkan hasil survei tersebut pengguna internet didominasi oleh kelompok anak muda seperti pelajar dan mahasiswa.⁵

Pada tahun 2021, tiga bank Syariah terkemuka di Indonesia, yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, bergabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Akibat penggabungan tersebut, aplikasi *mobile banking*

⁴ Faustinus Nuha, "Jumlah Pengguna Pembayaran Digital Melonjak di Semester I 2024," diakses 29 September 2024, <https://mediaindonesia.com/ekonomi/685318/jumlah-pengguna-pembayaran-digital-melonjak-di-semester-i-2024>.

⁵ APJII, "Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," diakses 29 September 2024, <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.

Mandiri Syariah *Mobile* diperbarui menjadi Byond by BSI, dan sejak saat itu, nasabah telah beralih menggunakan Byond by BSI. Sejauh ini, Byond by BSI telah diunduh oleh lebih dari ribuan pengguna di Play Store. Dengan demikian, diharapkan bahwa kualitas aplikasi dan layanan Byond by BSI akan meningkat, baik dalam hal mengakses informasi maupun melakukan transaksi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis penggunaan Byond by BSI dengan pendekatan dengan *Unifed Theory of Acceptance and use of technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavior intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat Faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*). Studi empiris yang mengadopsi model ini telah banyak dilakukan, dan mendapatkan temuan yang beragam.⁶ Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan 2 instrumen pada UTAUT berupa *Performance expectancy* dan *Eforrt expectancy* sebagai variabel *independent* yang akan mempengaruhi niat seseorang ketika menggunakan *mobile banking*.

⁶ Salsabilla Siagian dan Yenni Samri Juliati Nasution, "Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Zakat: Teori Utaut Model," *Filantropi : Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf* 4, no. 1 (10 April 2023): 60–77, <https://doi.org/10.22515/finalmazawa.v4i1.8478>.

Dalam Penelitian ini, mahasiswa dipilih oleh peneliti sebagai obyek pada penelitian yang dikategorikan sebagai generasi Z dimana rentang tahun kelahiran antara tahun 1997-2012. Sama halnya data yang telah dipaparkan oleh penulis diatas, generasi Z lebih unggul menggunakan suatu teknologi yang nantinya diprediksi akan mengalahkan generasi sebelumnya. Berikut merupakan data mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung tahun 2021-2022.

Tabel 1.1

**Data Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tahun 2021-2022**

No	Angkatan	Jumlah
1	2021	138
2	2022	122

Sumber: Tata Usaha FEBI UIN SATU Tulungagung, 2025

Kriteria mahasiswa yang dijadikan obyek penelitian yaitu pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021-2022, karena hal tersebut didasarkan pada mahasiswa perbankan syariah yang sudah memiliki kredibilitas dalam memahami dasar sistem operasional perbankan syariah dan termasuk dalam kategori Generasi Z dengan rentang kelahiran antara tahun 1998-2010. Selain itu, mayoritas mahasiswa perbankan syariah yang sudah menerapkan ilmunya pada dunia nyata. Penelitian ini diharapkan dapat mengukur persepsi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah melalui pendekatan yang sudah dijelaskan diatas.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang melakukan penelitian dengan model UTAUT terdapat reseach gap terkait variabel independent yang

mempengaruhi *Behavioral intention*. Penelitian Adelwin Hilman Wibowo menemukan bahwa *Performance expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *Behavioral intention* sedangkan variabel *Effort expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Behavioral intention*.⁷ Sebaliknya, penelitian Muhammad Syahid Alfatah menyatakan bahwa *Performance expectancy* dan *Effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral intention*.⁸

Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* sebagai variabel X terhadap *Behavioral Intention* dengan objek yang berbeda, yaitu pengguna Byond by BSI pada mahasiswa Program Studi perbankan syariah generasi Z tahun 2021-2022.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh peneliti diatas ditarik kesimpulan bahwa sebagai rasionalisasi peneliti dalam melakukan penelitian yang berjudul

“Pengaruh *Performance Expectancy* Dan *Effort Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Byond by BSI Generasi Z Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021-2022”.

⁷ Adelwin Hilman Wibowo, Yusi Tyroni Mursityo, dan Admaja Dwi Herlambang, “Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy dan Social Influence terhadap Behavioral Intention dalam Implementasi Aplikasi SIMPG PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya,” t.t.

⁸ Muhammad Syahid Alfattaah dan Tiar Lina Situngkir, “Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy Terhadap Pengguna Mobile Banking,” 4 Juni 2024, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.11464337>.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Penggunaan transaksi mobile banking yang masih kalah dengan penggunaan jenis transaksi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking belum menjadi pilihan utama masyarakat untuk melakukan transaksi.
2. Kesenjangan digital dalam perkembangan teknologi dan informasi, yaitu bagaimana individu menggunakan teknologi dan informasi pada perangkat yang dimilikinya, apakah kesadaran untuk memahami dan merasakan manfaat dari teknologi tersebut tinggi atau tidak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah yang terkait dengan lingkup penelitian. Berikut ini adalah rumusan masalah yang diuraikan:

1. Apakah *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z?
2. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z?
3. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z.
2. Untuk menguji apakah *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z.
3. Untuk menguji apakah *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention* pada pengguna Byond by BSI Generasi Z.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan pada bidang perbankan, khususnya perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah serta untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam industri perbankan.

b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa lain untuk menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis dan

dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan layanan Byond by BSI.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Sesuai dengan judul yang peneliti angkat, dan untuk menjaga kemungkinan adanya kekaburan pemahaman terhadap judul ini, maka perlu peneliti kemukakan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi permasalahan yang diteliti sehingga penelitian yang dilakukan tidak akan menyimpang dari tujuan. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada analisis pengaruh dua variabel independen dalam model UTAUT, yaitu *Performance Expectancy* (X1) dan *Effort Expectancy* (X2), terhadap variabel dependen yaitu *Behavioral Intention* (Y) pengguna Byond by BSI. Penelitian ini akan melibatkan pengguna Byond by BSI yang aktif dan berfokus pada pengalaman mereka terkait penggunaan aplikasi tersebut.

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan masalah penelitian ini adalah hal-hal yang membatasi masalah yang berhubungan dengan penelitian. Keterbatasan penelitian ini meliputi fokus hanya pada dua variabel (X) dan variabel (Y) dari model UTAUT, yang mungkin tidak mencakup faktor lain yang mempengaruhi *Behavioral Intention*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kuisisioner pada *Behavioral Intention* pengguna Byond by BSI Generasi Z. Dimana variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Performace Expectancy* (X₁) dan *Effort Expectancy* (X₂) sedangkan variabel terikat dari penelitian ini adalah

Behavioral Intention (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021-2022.

G. Penegasan Istilah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan pada bidang perbankan, khususnya perbankan syariah. “Pengaruh *Performance Expectancy* Dan *Effort Expectancy* Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Byond by BSI Generasi Z Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021-2022”. Sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Performance Expectancy

Menurut Venkatesh *Performance Expectancy* adalah tingkat konsumen untuk menggunakan suatu teknologi guna mendapatkan keuntungan dari aktivitas-aktivitas yang sering dilakukan sehari-hari. Jadi dapat di simpulkan bahwa *Performance Expectancy* adalah tingkat konsumen dalam menggunakan teknologi mendapatkan keuntungan dilihat dari aktivitas yang dilakukan sehari-hari dapat terbantu adanya sebuah teknologi.⁹

b. Effort Expectancy

Menurut Venkatesh *Effort Expectancy* adalah tingkat kemudahan yang dirasakan konsumen saat menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi online, hal ini berhubungan dengan menggunakan sistem sangat mudah dipahami dan tanpa

⁹ Maharani Puspa Ayu Achiriani dan Dr Imanuddin Hasbi, “Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Perceived Risk*, *Perceived Cost* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia,” t.t.

harus ada skill tertentu yang digunakan untuk mengoperasikan *mobile banking*.

Dapat diartikan *Effort Expectancy* adalah ekspektasi konsumen ketika menggunakan sistem *mobile banking* untuk melakukan transaksi online, kemudahan dari penggunaan *mobile banking* yang tidak dibutuhkan skill khusus untuk mengoperasikan sistem .

c. *Behavioral Intention*

Menurut Venkatesh *behavioral intention* memiliki bukti bahwa peran kuat dalam membentuk pengguna dan penerapan konsumen baru. Menurut Mowen *behavioral intention* adalah keinginan konsumen untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang dan menggunakan produk atau jasa. Indikator yang digunakan adalah memiliki niat, akan menggunakan hal yang sia-sia dan kesalahan akan terjadi.¹⁰

d. *Mobile Banking* Bank Syariah

Secara sederhana, *mobile banking* adalah salah satu teknologi perbankan yang memberikan layanan kepada nasabah bank, memungkinkan mereka untuk mengakses akun bank melalui perangkat mobile. Terdapat beragam fitur yang ditawarkan oleh layanan ini, di antaranya layanan cek saldo, informasi rekening, dan transfer dana yang merupakan yang paling umum digunakan.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 378-379

Kemudahan dan kesederhanaan adalah keunggulan utama dari *mobile banking*. Untuk dapat menggunakan layanan ini, biasanya kita perlu memenuhi persyaratan tertentu yang bergantung pada layanan yang disediakan oleh bank yang digunakan. Sama halnya dengan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank Syariah untuk nasabahnya sesuai dengan prinsip syariah.¹¹

e. Generasi Z

Generasi Z adalah generasi yang dari lahir berinteraksi dengan kemajuan teknologi. Pengasuhan mereka bahkan banyak dibantu oleh teknologi dan internet. Mereka lahir antara tahun 1995 dan 2012 dan tidak pernah merasakan hidup tanpa teknologi atau internet. Keberadaan teknologi dan internet menjadi elemen penting dan kehidupan dan keseharian mereka. Bagi Generasi Z teknologi dan internet merupakan sesuatu hal yang harus ada, bukan merupakan sebuah inovasi seperti pandangan generasi lainnya.¹²

2. Penegasan Operasional

1. *Performance Expectancy*

Performance Expectancy atau ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa melalui penggunaan sistem dapat membantu dirinya guna memperoleh manfaat dalam aktivitasnya. Sedangkan indikator *performance expectancy* antara lain:

¹¹ Annisa Fitri Iriani, “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” 2, no. 2 (2018).

¹² Athiya Nazalina Rinjani dkk., “Pengaruh Bank Digital Terhadap Minat Gen Z” dalam *Journal of Economics* 1, no. 4 (2024).

- a) *Perceived Ease of Use*
- b) *Extrinsic Motivation*
- c) *Job fit*
- d) *Relative Advantage*
- e) *Outcome Expectation*¹³

2. *Effort Expectancy*

Effort Expectancy atau ekspektasi usaha mengacu pada sejauh mana kemudahan penggunaan suatu sistem dapat mengurangi upaya (energi atau waktu) yang dikeluarkan seseorang untuk melakukan suatu tugas. Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem merupakan inti harapan perusahaan. Kemudahan ini membuat setiap karyawan lebih yakin terhadap keunggulan sistem dan membuat mereka lebih nyaman menggunakannya di lingkungan kerja mereka. Oleh karena itu, cara kerja sistem memengaruhi penggunaannya.

Indikator *Effort Expectancy*

- a) *Perceived Ease of Use*
- b) *Complexity*
- c) *Ease of Use*¹⁴

3. *Behavioral Intention*

Niat berperilaku (*behavioral Intention*) didefinisikan oleh Venkatesh, V., Morris, M.G. dan dijelaskan oleh Davis, G.B.

¹³ Bilgah dan Agtovia Frimayasa , “Analisis Pendekatan Model Utaut 2 Terhadap Penerimaan Penggunaan E-Banking Livin Pada Bank Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Jabodetabek),”

¹⁴ *Ibid.*, hal. 8496,

mengacu pada tingkat kemungkinan atau niat seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu. Niat perilaku bertindak sebagai faktor pendahulu yang secara langsung memengaruhi perilaku penggunaan. Niat perilaku ini mencerminkan kecenderungan untuk bertindak. Sikap seseorang terhadap suatu perilaku ditentukan oleh perasaan positif atau negatif yang mereka miliki tentang memilih tujuan perilaku tertentu. Indikator dari *Behavioral Intention* antara lain:

- a) WOM (*Word of Mouth*)
- b) Sensitivitas harga
- c) Pembelian Ulang (*Repeat Purchasing*)
- d) Loyalitas Pelanggan¹⁵

H. Sistematika Pembahasan

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, hipotesis, penegasan istilah, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Pada bab kedua menguraikan teori yang relevan dengan penelitian diantaranya deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual penelitian.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 8495.

BAB III: Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta instrumen penelitian yang digunakan.

BAB IV: Hasil Penelitian

Pada bab ini menyajikan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, disertai tabel dan grafik, serta perbandingan dengan penelitian terdahulu.

BAB V: Pembahasan

Pada bab kelima menjelaskan tentang hasil penelitian dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

BAB VI: Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menjadi bahan pengembangan di masa mendatang.