

BAB I

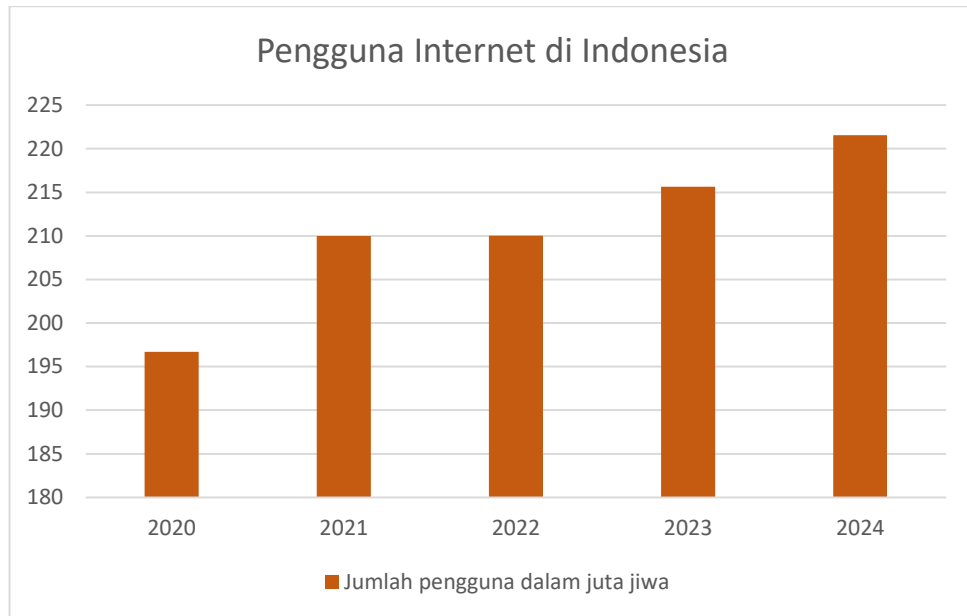
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada era digital memberikan dampak dan pengaruh terhadap segala aspek. Perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini terutama dalam aspek sosial, ekonomi, dan budaya semakin pesat. Dimana perkembangan tersebut memberikan inovasi baru untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pada dasarnya teknologi akan selalu berkembang dari masa ke masa. Kini masyarakat pun juga memiliki tingkat kebutuhan yang tinggi terhadap finansial. Sehingga *fintech* sebagai inovasi atau gebrakan baru yang dapat mentransformasi sebuah sistem atau pasar yang sudah ada. Adanya *fintech* tidak luput dari jumlah pengguna internet. Menurut survei yang dilakukan oleh APJII², jumlah penduduk yang terkoneksi dengan internet pada tahun 2020 sebanyak 196,71 juta jiwa dengan presentase sebesar 73,7%. Sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 210 juta jiwa dengan presentase 77,02%. Pada tahun 2022 sebanyak 210,03 juta jiwa dengan presentase 77,01%. Kemudian pada tahun 2023 sebanyak 215,63 juta jiwa dengan presentase 78,19%. Sedangkan pada tahun 2024 menjadi sebanyak 221.563.479 jiwa dari total populasi sebanyak 278.696.200 jiwa, sehingga angka tersebut naik menjadi 79,50%.

²Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024”, dalam <https://survei.apjii.or.id>, diakses 24 November 2024.

Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Dengan banyaknya jumlah pengguna internet tersebut dapat memberikan peluang besar bagi perkembangan industri *fintech* di Indonesia. Selain itu, demografi Generasi Milenial dan Generasi Z menjadi populasi mayoritas signifikan yang mencakup sekitar 53,821% dari total penduduk Indonesia, hal ini selaras dengan Laporan Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) *Annual Member Survey* (AMS) 2024 yang menunjukkan bahwa pengguna *fintech* mayoritas adalah generasi Millenials dan Generasi Z yang mencapai 68,7%.³

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia dapat berkembang dengan cepat karena masyarakat selalu mencari pilihan atau solusi baru untuk

³ Asosiasi Fintech Syariah Indonesia, “Dorong Literasi dan Inklusi Keuangan Digital Serta Perkuat Ekosistem Fintech, OJK bersama AFTECH, AFSI dan AFPI Kembali Gelar The 6th Indonesia Fintech Summit & Expo (IFSE) dan Bulan Fintech Nasional (BFN) 2024” dalam <https://www.fintechsyariah.id/>, diakses 30 April 2025

mendapatkan layanan keuangan. Munculnya inovasi di bidang *fintech* berawal dari ditemukannya kekurangan-kekurangan yang masih terdapat dalam sektor keuangan tradisional. Hal ini mendorong terciptanya inovasi *fintech* guna memberikan solusi atas kelemahan yang ada di industri keuangan tradisional.⁴ Selain itu, dengan adanya potensi geografis, dimana Indonesia cukup luas sehingga menjadi hambatan bank akan sulit terjangkau oleh masyarakat. Hal ini menjadikan salah satu pendorong adanya *digital banking* di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah penetrasi pengguna internet di Indonesia, menjadikan layanan *digital banking* yang dimana menggunakan internet dapat mudah diakses.

Perkembangan teknologi digital yang cepat membuat sektor perbankan mulai beradaptasi untuk mengembangkan layanan yang bersifat digital. Secara perlahan, layanan perbankan berubah menjadi perbankan digital. Dengan adanya perbankan digital, metode-metode lama dalam melakukan kegiatan perbankan akan digantikan. Nasabah tidak perlu lagi pergi ke cabang hanya untuk membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan, tetapi semuanya bisa dilakukan hanya dengan sentuhan jari di layar *smartphone*. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat dan perubahan kebiasaan, kebutuhan nasabah terus meningkat, sehingga menuntut bank untuk memenuhi keinginan nasabah. Saat ini, bank mulai meningkatkan layanannya agar nasabah bisa mendapatkan berbagai layanan perbankan secara mandiri (*self-service*) tanpa perlu

⁴Yovie Bramantyo Adji, et al., “Perkembangan Inovasi Fintech di Indonesia”, dalam JURNAL BECOSS (Business Economic, Communication, and Social Sciences), Vol.5 No.1 Januari 2023, hlm. 52

datang ke kantor bank. Layanan perbankan mandiri meliputi pendaftaran, transaksi (tunai, transfer, pembayaran), dan berbagai layanan lainnya, bahkan penutupan rekening yang juga dikenal sebagai layanan perbankan digital.⁵

Dengan berkembangnya teknologi perbankan *fintech* ini, akan memberikan relevansi terhadap perkembangan zaman dimana perkembangan industri keuangan akan berkembang pesat dengan digitalisasi ekonomi. Adanya penerapan teknologi inovatif dalam layanan keuangan juga mengubah cara bertransaksi masyarakat yang akan cenderung mengikuti zaman dengan menggunakan transaksi *online*. Sehingga relevansi perkembangan *fintech* ini menawarkan peluang khususnya generasi Milenial dan generasi Z karena generasi tersebut tumbuh bersama teknologi digital dan memiliki tingkat adaptasi yang tinggi terhadap inovasi keuangan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 pada Pasal 1 Nomor 1 tentang penggunaan teknologi finansial yang membahas definisi teknologi finansial. Inovasi *FinTech* merepresentasikan integrasi teknologi ke dalam ranah jasa keuangan, yang melahirkan terobosan dalam bentuk produk, layanan, dan paradigma bisnis. Transformasi ini membawa dampak substantif, berpotensi mengubah lanskap stabilitas moneter, ketahanan sektor keuangan, serta tingkat efisiensi, keandalan, dan keamanan dalam infrastruktur pembayaran.

Kehadiran *fintech* membawa banyak kemudahan dan keuntungan bagi masyarakat terutama dalam melakukan transaksi uang. Dengan kemajuan

⁵ Annisa Indah Mutiasari, “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital”, dalam Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. IX, No. 2, Agustus 2020, hlm 38.

teknologi dan sistem informasi, selalu ada gagasan atau ide baru yang bisa membantu masyarakat memenuhi berbagai kebutuhan. Teknologi menjadi alat yang mendukung dalam memberikan akses yang lebih mudah terhadap layanan keuangan dan proses transaksi. Hal ini sejalan dengan peraturan Bank Indonesia No.19/12/PBI/2017 yang membahas tentang pengadaan teknologi finansial.⁶ Sehingga dapat disimpulkan bahwa *fintech* merupakan kolaborasi teknologi dan keuangan yang melahirkan inovasi produk finansial, yang mempermudah, mempercepat, dan memperluas akses produk keuangan di masyarakat.

Adanya inovasi *fintech* ini bertujuan untuk menyajikan pengalaman yang lebih baik dari metode sebelumnya atau metode yang masih tradisional dalam penyediaan layanan keuangan. Hal ini termasuk transfer uang, pinjaman, manajemen aset, pembayaran, asuransi, dan bahkan perdagangan mata uang kripto. *Fintech* bukan hanya sekadar layanan keuangan, namun juga mencakup aplikasi, platform, produk, dan model bisnis yang berbeda. Teknologi informasi telah membantu perusahaan *fintech* untuk menciptakan produk keuangan yang baru dan inovatif dengan efisiensi yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah. Adanya aplikasi *mobile* untuk transfer uang, pemrosesan pembayaran, pinjaman *peer-to-peer*, dan pengelolaan investasi juga termasuk dalam kategori ini.⁷

Berkembangnya *fintech* menjadikan bank mengubah cara operasional serta

⁶ Agung Budiman, Irvan Widi Santoso, dan Agus Eko Sujianto, “Studi Literatur: Peranan Perkembangan Fintech pada Kekuatan dan Peluang di Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam“, dalam Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Volume 6 Nomor 6 (2024), hlm. 4083

⁷ Iwan Mulyana, Abdul Hamid, Enceng Iip Syaripudin, “Tantangan Dan Peluang Penggunaan Fintech Dalam Perbankan Syariah”, dalam Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY) Vol. 02; No. 02; 2024, hlm. 2

interaksinya dengan nasabah. Dengan adanya inovasi ini membuat bank dapat bekerja lebih efisien juga lebih cepat. Seperti pada layanan pelanggan, dimana menggunakan *chatbots* dan AI atau *Artificial Intelligence* untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara membantu lebih cepat secara daring permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Fintech* juga membantu perbankan dalam hal pemrosesan dan analisis data, sehingga bank dapat lebih mudah memahami perilaku nasabah. Selain itu, dengan adanya *fintech* juga dapat memangkas biaya operasional bank.

Menurut Setiawati et, al., Salah satu inovasi terkini yang memiliki kemungkinan besar dalam mengubah dunia keuangan Islam adalah teknologi keuangan, atau biasa disebut *fintech*. *Fintech* telah menghadirkan perubahan yang besar dalam sektor keuangan secara keseluruhan, termasuk di dalam perbankan syariah. Dalam hal perbankan syariah, *fintech* memberikan solusi teknologi yang mendukung transaksi keuangan yang selaras dengan prinsip syariah, sekaligus meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inklusivitas layanan keuangan syariah.⁸

Gagasan Davis yang tertuang dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) telah menjadi landasan teoretis yang lazim digunakan untuk menelaah penerimaan suatu teknologi baru. Inti dari model ini terletak pada pengembangan cara pandang terhadap faktor motivasi internal yaitu keinginan pengguna sebagai prasyarat penggunaan teknologi informasi. Kontribusi TAM dalam khazanah ilmu pengetahuan tercermin dari pengaruhnya yang besar dalam mengidentifikasi

⁸Khoirunnisa Setiawati, et al. "Inovasi Keuangan Islam: Peran Fintech dalam Perbankan Syariah", dalam Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 1, No. 2 Januari 2024, hlm. 119

variabel-variabel kunci yang mendorong penerimaan teknologi.⁹

Pemilihan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini didasari oleh dominasi dan relevansinya dalam studi adopsi teknologi. Struktur model yang sederhana namun powerful dinilai efektif untuk memetakan mekanisme penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Penelitian berfokus pada dua konstruk inti TAM, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, yang menjadi fondasi kognitif dalam keputusan nasabah mengadopsi *digital banking*. Selain itu, fleksibilitas TAM memungkinkan integrasi variabel tambahan. Berlandaskan teori Davis, penelitian ini mengadopsi kedua variabel utama tersebut dan memperluasnya dengan *External Variable*. Pada penelitian ini, *External Variable* dioperasionalkan melalui konstruk *Trust* dan *Security*, suatu adaptasi yang mengacu pada studi Chawla dan Joshi.

Adapun dengan menambahkan variabel *Trust* (Kepercayaan) dapat relevan dalam perbankan syariah yang menekankan transparansi dan kepatuhan terhadap prinsip Islam. Sedangkan variabel *Security* (Keamanan) sangat penting dalam layanan digital keuangan untuk memastikan perlindungan terhadap data dan transaksi nasabah. Oleh karena itu, TAM dipilih pada penelitian ini karena TAM lebih fokus dan lebih relevan dalam penelitian yang mengukur bagaimana nasabah menerima teknologi digital banking, khususnya dengan mempertimbangkan *trust* dan *security* sebagai faktor tambahan. Adapun menurut Chawla dan Joshi dalam

⁹Mira Misissaifi dan Jaka Sriyana, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah”, dalam IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol.10, No.1, Juni 2021, hlm. 110.

Kumala et al, menjelaskan bahwa *trust* dan *security* menjadi variabel yang mempengaruhi individu ketika menggunakan *mobile wallet*.¹⁰

Berbagai penyempurnaan yang dialami oleh teori TAM tidak mengikis kedudukan dua variabel awalnya sebagai pilar utama. Dua variabel tersebut adalah *Perceived Usefulness*, yang merepresentasikan persepsi kegunaan, dan *Perceived Ease of Use*, yang mencerminkan persepsi kemudahan penggunaan. Dalam hal ini, *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan sebuah sistem teknologi akan membantunya meraih tujuan yang diinginkan, baik yang bersifat profesional maupun pribadi. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan seberapa mudah pengguna belajar dan memakai teknologi.¹¹

Dalam penelitian ini, model pendekatan TAM dipilih untuk menjelaskan *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan untuk mengukur tingkat penerimaan penggunaan digital banking. Pada penelitian ini, kerangka TAM digunakan dalam variabel independen dengan menggunakan dua konstruk utama yakni *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Penelitian ini menambahkan dua variabel dari *external variable* yakni *Trust* dan *Security* dalam menilai kepuasan nasabah.

Trust dan *Security* ini ditambahkan karena variabel *Trust* dan *Security* dapat mengukur bagaimana kepercayaan dan keamanan mempengaruhi penerimaan

¹⁰ Debby Cynthia Kumala, et al. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya”, dalam Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 6, No. 1, Maret 2020, hlm. 20

¹¹ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, dalam CV. Seribu Bintang, Malang, Desember 2022, hlm. 3

penggunaan *digital banking* oleh nasabah. Dampak dari kedua variabel tersebut termanifestasi dalam peningkatan persepsi kenyamanan dan jaminan keamanan selama menggunakan teknologi finansial digital. Dengan kata lain, kontribusi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* turut membangun landasan kepercayaan dan rasa aman nasabah terhadap suatu layanan.

Konsistensi hubungan ini sejalan dengan studi Kumala et al., yang menegaskan peran kepercayaan dan Keamanan yang dalam modelnya berkedudukan sebagai variabel eksternal dalam konteks adopsi *mobile wallet*. Faktor *Trust* menjadi faktor pertimbangan karena diyakini dapat memberikan manfaat bagi pengguna atau nasabah. Selain itu, *security* juga menjadi pertimbangan terkait sistem keamanan yang mempengaruhi penggunaan *mobile wallet*.¹²

Studi yang dilakukan oleh Kamalia menghasilkan dua temuan kunci: pertama, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, yang mengindikasikan bahwa manfaat yang diyakini pengguna menjadi pemicu utama kepuasan. Kedua, *perceived ease of use* justru tidak berpengaruh signifikan. Ketidaksignifikan hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan ini diduga merupakan konsekuensi dari karakteristik unik pengguna *mobile banking* serta sifat dari layanan itu sendiri, yang memerlukan penjelasan lebih mendalam.¹³

¹² Debby Cynthia Kumala, et al. “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Trust*, Dan *Security* Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya”, dalam Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 6, No. 1, Maret 2020, hlm. 25

¹³ Nur Faizatun Nufus Mashfiatul Kamalia dan Amma Fazizah, “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Risk* Terhadap *Continue Intention To Use* Melalui

Temuan empiris dari berbagai studi sebelumnya turut mendukung pentingnya aspek kepercayaan dalam layanan keuangan digital. Salah satunya adalah penelitian Nawangasari dan Putri, yang mengonfirmasi bahwa *trust* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks penggunaan *Mobile Banking*.¹⁴ Dukungan serupa datang dari penelitian Jannah, dkk., yang menyoroti peran fundamental faktor keamanan. Studi mereka membuktikan bahwa persepsi nasabah terhadap *security* berpengaruh secara positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan mereka ketika menggunakan *Mobile Banking*, sehingga melengkapi bukti mengenai determinan non-teknis dari kepuasan pengguna.¹⁵

Pengukuran *Perceived Usefulness* mencakup aspek-aspek: efisiensi waktu, peningkatan kinerja dan produktivitas, efektivitas, kemudahan penggunaan, serta nilai manfaat secara umum.¹⁶ Sedangkan Pengukuran *Perceived Ease of Use* mencakup aspek-aspek: kemudahan dalam memahami sistem, mempelajari fungsi, mengoperasikan, mengendalikan, menyesuaikan dengan kebutuhan, serta mencapai tingkat kemahiran.¹⁷

Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking BCA (Studi Kasus Pada Pengguna Mobile Banking BCA di Kota Malang)”, dalam Musytari Neraca Manajemen Ekonomi, Vol. 8 No. 6, 2024, hlm. 10

¹⁴ Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri, “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Di Kota Depok)”, dalam Jurnal Ilmiah MATRIK, Vol.22 No.1, April 2020, hlm. 60

¹⁵ Izma Fazlun Jannah, et al. “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh”, dalam JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance Volume 2, No - (1), 2020, hlm. 16

¹⁶ Sayyid Ali Ashghar dan Hanny Nurlatifah, “Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui e-Trust dan s-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM)”, dalam Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial, Vol.1, No. 1, Februari 2020, hlm. 43

¹⁷ Rahma Wulandari dan Dewi Noor Susanti, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease

Adapun indikator pengukuran *Trust* meliputi 3 hal yakni : *Ability*, *Integrity*, dan *Benevolence*.¹⁸ Sedangkan indikator pengukuran dari *Security* meliputi *Authentication*, *Confidentiality*, *Integrity*, dan *Non-repudiation*.¹⁹

Perceived Usefulness dalam kerangka TAM berperan sebagai penggerak utama intensi behavioral. Terdapat hubungan positif di mana semakin kuat keyakinan individu akan manfaat suatu teknologi, semakin tinggi probabilitas mereka untuk berniat dan bersedia menggunakannya.²⁰

Penelitian dari Noviarni dalam Kamalia menjelaskan *perceived usefulness* sebagai keyakinan subjektif individu terhadap kontribusi sistem dalam meningkatkan kinerja. Persepsi ini berorientasi masa depan, di mana pengguna meyakini bahwa pemanfaatan aplikasi tertentu akan berdampak positif pada performa organisasi.²¹

Menurut Tyas dan Darma dalam Hartini et al, *Perceived ease of use* merupakan cara pandang konsumen terhadap seberapa mudah dan transparannya sebuah *website* ketika pembeli mencari pengetahuan akan produk yang dibutuhkan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*)

of Use, Product Features dan Reference Group Terhadap Keputusan Penggunaan (Studi pada Pengguna TikTok di Kabupaten Kebumen)”, dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 5(2) 2023, hlm. 202

¹⁸ Ricardo Ananta Kurnia dan Trixie Nova Bella Tandijaya, “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Security Dan Trust Terhadap Intention To Use Aplikasi Jago”, dalam Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 17, No. 1, April 2023, hlm. 66

¹⁹ Debby Cynthia Kumala, et al. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya”, dalam Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 6, No. 1, Maret 2020, hlm. 23

²⁰ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*,... hlm. 66

²¹ Nur Faizatul Nufus Mashfiatul Kamalia dan Amma Fazizah, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Perceived Risk Terhadap Continue Intention To Use Melalui Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking BCA (Studi Kasus Pada Pengguna Mobile Banking BCA di Kota Malang)”, dalam Musytari Neraca Manajemen Ekonomi, Vol. 8 No. 6, 2024, hlm. 3

menunjukkan seberapa intuitif sebuah teknologi dioperasikan dalam transaksi digital. Persepsi positif terhadap kemudahan ini akan meningkatkan *trust* dan mendorong penggunaan berkelanjutan.²²

Menurut Lau dan Lee dalam Kumala et al, *Trust* atau kepercayaan adalah sebuah keadaan di mana seseorang bersedia menyerahkan dirinya kepada pihak lain meskipun terdapat risiko tertentu yang mungkin terjadi. *Trust* sangat krusial dalam setiap transaksi yang dilakukan secara *online*. Kepercayaan ini tidak dapat langsung diterima begitu saja oleh pihak lain atau mitra bisnis, namun harus dikembangkan dari awal dan harus dapat dibuktikan. Pengguna teknologi informasi memerlukan kepercayaan untuk meningkatkan kinerja individu dalam suatu kegiatan.²³

Kumala et al. mendefinisikan *security* sebagai upaya mempertahankan risiko dalam batas tolerabel. Peningkatan tingkat keamanan langsung berkorelasi dengan peningkatan kepercayaan pengguna terhadap teknologi, yang pada gilirannya mendorong utilisasi sistem. Fenomena penipuan transaksi online telah meningkatkan kewaspadaan bersama antara bank dan nasabah, mendorong perilaku transaksi yang lebih hati-hati. Secara fundamental, tujuan sistem keamanan dalam aplikasi digital adalah perlindungan proaktif terhadap ancaman ilegal dalam sistem informasi.²⁴

²² Nur Hartini, et al., “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BRImo (Studi pada Nasabah BRI di Purworejo)”, dalam Jurnal Volatilitas, Volume 6, No 5 September 2024, hlm. 90

²³ Debby Cynthia Kumala, et al. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay...”, hlm. 22

²⁴ Nur Hartini, et al., “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat...”, hlm. 91

Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian ini dikarenakan perkembangan *fintech* dalam *digital banking* yang semakin meluas. Dengan menggunakan dasar dari teori TAM dengan tambahan variabel *Trust* dan *Security*, penulis meneliti hubungan dari *fintech* dalam *digital banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Tabel 1. 1 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun Ajaran Genap 2025

No	Program Studi	Tahun Angkatan				Total
		2021	2022	2023	2024	
1	Akuntansi Syariah	142	133	123	150	548
2	Ekonomi Syariah	246	223	240	250	959
3	Manajemen Bisnis Syariah	250	179	199	224	852
4	Manajemen Keuangan Syariah	193	179	173	187	732
5	Manajemen Zakat dan Wakaf	47	59	46	31	183
6	Pariwisata Syariah	119	120	105	102	446
7	Perbankan Syariah	148	137	126	114	525
	Total					4245

Sumber: Tata Usaha Data Mahasiswa FEBI, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1.1, penelitian ini menjelaskan terkait dengan pengaruh *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* dengan menggunakan model TAM terhadap kepuasan nasabah dengan studi kasus Generasi Z. Dimana generasi Z adalah generasi yang lahir saat teknologi sedang berkembang dengan pesat-pesatnya dengan rentang tahun lahir yakni tahun 1995-2010. Generasi Z memiliki ciri-ciri seperti menyukai semua hal yang serba instan dan sangat bergantung pada teknologi. Generasi Z lahir disaat banyak teknologi baru ditemukan dan dikembangkan, sehingga bagi mereka tidak perlu mempelajari dan

mengadopsi teknologi baru yang tersedia.²⁵

Penelitian ini mengambil studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024 karena mahasiswa merupakan generasi Z yang akan mudah menerima informasi digital di era teknologi digital juga mewakili segmentasi pasar potensial bagi perkembangan *fintech* keuangan syariah.

Selain itu, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini sebagai mahasiswa ekonomi yang berkaitan dengan keilmuan tersebut, dimana mahasiswa sudah mendapatkan mata kuliah yang bersinggungan dengan *fintech*, sehingga mahasiswa sudah lebih mengenal tentang layanan *fintech* keuangan syariah. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian terkait dengan judul **“Pengaruh *Fintech* Keuangan Syariah Dalam *Digital Banking* dengan Menggunakan Model TAM Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024)”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah melibatkan pengklasifikasian potensi topik yang dapat muncul selama penelitian. Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

²⁵ Nada Diva Rizki Rembulan dan Egi Arvian Firmansyah, “Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital”, dalam Valid Jurnal Ilmiah Vol. 17 No. 2, Juli 2020, hlm. 114-115

1. Penggunaan *fintech* keuangan syariah yakni *digital banking*, pada bank syariah di generasi Z terutama mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021-2024 mengalami peningkatan di era digitalisasi.
2. *Perceived Usefulness* pada *digital banking* di bank syariah dapat mempengaruhi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terutama pada angkatan 2021-2024.
3. *Perceived Easy Of Use* pada *digital banking* di bank syariah dapat mempengaruhi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terutama pada angkatan 2021-2024.
4. *Trust* pada *digital banking* di bank syariah dapat mempengaruhi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terutama pada angkatan 2021-2024.
5. *Security* pada *digital banking* di bank syariah dapat mempengaruhi mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung terutama pada angkatan 2021-2024.
6. Kepuasan Nasabah menjadi faktor penentu dalam mempengaruhi penggunaan *fintech* pada *digital banking*. Sehingga, kepuasan nasabah menjadi faktor penting yang diteliti. Semakin banyak nasabah yang puas, maka potensi penggunaan sistem yang tidak optimal akan berkurang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*?
2. Apakah *perceived easy of use* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*?
3. Apakah *trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*?
4. Apakah *security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*?
5. Apakah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* secara simultan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived easy of use* terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*.

3. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *security* terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *security* terhadap kepuasan nasabah pada *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* secara simultan.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Manfaat dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan ataupun wawasan baru penulis maupun pembaca terkait dengan pengaruh *fintech* keuangan syariah dalam digital banking dengan model penerimaan menggunakan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Secara praktis

- a. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan bank syariah efektif mengatasi permasalahan operasional khususnya dalam penggunaan *digital banking* serta memberi masukan bagi bank syariah untuk tetap menyempurnakan aplikasi sehingga dapat meningkatkan kinerja bank

syariah.

b. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan terkait “Pengaruh *Fintech* Keuangan Syariah Dalam *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model TAM Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024)”.

c. Bagi Akademi

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah pendaharaan atau referensi pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi atau acuan untuk penelitian yang akan datang sehingga dapat menambah dan memperkaya wawasan khususnya bagi mahasiswa jurusan Perbankan Syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian digunakan untuk membatasi permasalahan yang diteliti, sehingga tidak menyimpang terlalu jauh dari tujuan yang dikehendaki.

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yakni pada variabel X dan Y, dimana variabel X sebagai variabel independen terdiri dari empat instrument yakni: *Perceived Usefulness*, *Perceived Easy of Use*, *Trust*, dan *Security*. Sedangkan pada variabel Y atau variabel dependennya menggunakan Kepuasan Nasabah.

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian ditujukan untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan model penerimaan menggunakan konsep TAM.
- b. Keterbatasan penelitian hanya berfokus pada empat indikator, yang dimana menggunakan model TAM dengan dua konstruk utama yakni: *perceived usefulness*, dan *perceived easy of use*, yang kemudian ditambahkan *external variable* yakni *trust* dan *security*.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan persepsi, serta memudahkan dalam memahami pokok-pokok permasalahan, maka penulis mengemukakan beberapa pengertian yang terdapat dalam judul skripsi diatas. Berikut adalah beberapa istilah yang akan penulis kemukakan dalam judul yaitu:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh merupakan kekuatan yang ada atau muncul dari sesuatu hal (orang atau benda) yang turut membentuk watak, kepercayaan, maupun tindakan seseorang.²⁶
- b. *Financial Technology (fintech)* merujuk pada pemanfaatan *software* atau perangkat lunak dan *platform online* yang bertujuan untuk menyajikan layanan keuangan kepada pengguna dalam berbagai bentuk.²⁷
- c. *Digital Banking* merupakan layanan atau aktivitas perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan peralatan elektronik/digital milik bank dan/atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.²⁸
- d. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah kerangka yang digunakan untuk mengetahui cara pengguna menerima dan mengadopsi

²⁶ Pius Abdillah dan Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka), hlm. 256

²⁷ Mira Misissaifi dan Jaka Sriyana, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah”, dalam *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* Vol. 10, No. 1, Juni 2021, hlm 111

²⁸ Otoritas Jasa Keuangan, “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch”, dalam <https://www.ojk.go.id>, diakses 6 Mei 2025

teknologi. TAM adalah kerangka model yang ditemukan oleh Davis yang mengembangkan cara berpikir tentang niat menggunakan sebuah teknologi informasi. TAM merupakan satu dari sekian banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan penerimaan sebuah teknologi informasi.²⁹

- e. Kepuasan Nasabah merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang ketika membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.³⁰

2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari judul “Pengaruh *Fintech* Keuangan Syariah Dalam *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model TAM Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024)” adalah dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *fintech* keuangan syariah dalam *digital banking* terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dimana pada *fintech* keuangan syariah merujuk pada layanan keuangan berbasis teknologi yang menerapkan prinsip syariah. Sedangkan *digital banking* mengacu pada layanan perbankan syariah berbasis teknologi yang dalam

²⁹Mira Misissaifi dan Jaka Sriyana, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah”, dalam IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol.10, No.1, Juni 2021, hlm. 110.

³⁰ Sri Ismulyaty, et. al., “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo)”, dalam Jurnal Nisbah Vol. 8, No. 1, 2022, hlm. 68

penelitian ini yakni *mobile banking*.

Pada Model TAM ini merujuk pada metode yang digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi digital banking oleh nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah mengacu pada pengalaman nasabah sebagai pengguna layanan *digital banking*. Populasi dalam penelitian ini merujuk pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024 dikarenakan mahasiswa dapat memberikan sudut pandang akademik dan praktis terhadap pemahaman tentang *fintech* yang dimana sudah mendapatkan beberapa mata kuliah yang bersinggungan dengan *fintech* keuangan syariah.

Maka dari itu, penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh *fintech* keuangan syariah pada *mobile banking* di Bank Syariah yang menggunakan model TAM sebagai model penerimaan teknologi terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2024.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Kajian ini disusun secara sistematis agar memudahkan dalam mengkaji dan memahami permasalahan yang ada. Adapun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utama terdiri dari enam bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam Pendahuluan, terdiri dari: a) latar belakang, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Dalam Landasan Teori, terdiri dari uraian-uraian teori yang membahas: (a) teori variabel/sub variabel pertama, (b) teori variabel/sub variabel kedua, (c) dan seterusnya, (d) penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam Metodologi Penelitian, terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel, dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini terdiri dari: (a) hasil penelitian, dan (b) pengujian hipotesis temuan penelitian.

BAB V Pembahasan

Dalam Pembahasan, berisi tentang masalah penelitian dengan menafsirkan temuan-temuan penelitian, dan memaparkan terkait jawaban dari rumusan penelitian.

BAB VI Penutup

Dalam Penutup, terdiri dari: (a) kesimpulan, dan (b) saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga/akademik.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.