

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang pesat sudah mendorong berbagai industri untuk beralih ke era digital. Kebutuhan akan perubahan digital di berbagai sektor merupakan fenomena yang tak terhindarkan dan sangat penting. Dalam konteks ini, sektor perbankan, sebagai salah satu pilar utama perekonomian, harus mampu memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan daya saing dan merespons perubahan dalam perekonomian global. Perubahan ini kini bukan sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis yang memungkinkan lembaga keuangan untuk tetap relevan serta inovatif di tengah lingkungan bisnis yang terus berubah [1]. Saat ini, industri perbankan sedang mengalami pergeseran menuju era digital, yang dipicu oleh kemajuan *fintech* dan revolusi teknologi. Dengan hadirnya inovasi ini, perbankan mulai menyediakan layanan digital yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan kapan saja serta di mana saja [1].

Transformasi digital di berbagai industri, termasuk industri perbankan, telah didorong oleh kemajuan teknologi informasi. Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia terus berinovasi untuk mengatasi tantangan yang muncul di era digital [2]. Dengan merger tiga bank syariah milik BUMN (Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, serta Bank BNI Syariah), BSI bertujuan menjadi bank syariah terbesar di dunia dengan kemampuan bersaing di tingkat global [3].

BSI meluncurkan super aplikasi *BYOND by BSI* sebagai langkah strategis untuk mewujudkan visinya. Aplikasi ini menggabungkan berbagai layanan sosial, ekonomi, dan spiritual dalam satu platform. Pengguna dapat mengakses layanan non-finansial seperti konten islami dan pengingat waktu salat, serta layanan perbankan seperti pembukaan rekening *online*, pembayaran zakat, dan wakaf. Ini adalah contoh komitmen BSI untuk menggabungkan teknologi digital dengan nilai-nilai syariah [4].

Bank Syariah Indonesia memainkan peran penting dalam meningkatkan literasi serta inklusi keuangan syariah di Kota Lhokseumawe. Kota ini adalah salah satu tempat yang strategis dengan penduduk mayoritas Muslim [5]. BSI memperkenalkan BYOND sebagai solusi perbankan syariah berbasis teknologi digital melalui kampanye dan sosialisasi aktif. Salah satu upaya BSI adalah dengan menggandeng berbagai lembaga lokal untuk meningkatkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI, termasuk dengan mengadakan presentasi dan kunjungan ke kantor pemerintahan daerah [6]. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk menyebarkan BYOND evaluasi menyeluruh perlu dilakukan untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut benar-benar bermanfaat bagi pengguna dan apakah sistem, informasi, dan layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna.

BSI Mobile ialah aplikasi perbankan digital milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dimaksudkan untuk memudahkan pelanggan melakukan transaksi keuangan berdasarkan prinsip syariah. Aplikasi ini mempunyai banyak fitur, semacam transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek saldo, serta layanan islami seperti zakat, infak, dan sedekah, serta kemampuan untuk menemukan ATM atau lokasi masjid berbasis syariah. Karena perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks, BSI kemudian meluncurkan BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai super aplikasi yang menggantikan BSI Mobile. BYOND by BSI memiliki fitur yang lebih komprehensif yang mencakup aspek finansial, sosial, dan spiritual, dan menawarkan pengalaman perbankan digital yang lebih aman dan nyaman [7].

Tugas Akhir ini membahas analisis terhadap sejauh mana aplikasi BYOND by BSI diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna, dengan menggunakan model teoritis *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh dari berbagai variabel dalam model tersebut, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan, terhadap niat berperilaku dan perilaku penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe. Pemilihan model UTAUT2 dilatarbelakangi oleh kemampuannya dalam menyajikan pemahaman yang holistik mengenai determinan adopsi teknologi informasi, khususnya dalam konteks digital *banking*. Subjek penelitian

ini terdiri dari nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI yang berdomisili di Kota Lhokseumawe.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bersumber uraian latar belakang, maka rumusan masalah di penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2)?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber perumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut :

1. Mengevaluasi sejauh mana penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).
2. Meneliti dampak berbagai faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe.

## 1.4 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, diperlukan adanya batas-batas penelitian. Batasan Ruang lingkup masalah di penelitian ini, yakni:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di kalangan nasabah yang berada di Kota Lhokseumawe.
2. Model yang digunakan untuk pengukuran dalam penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang mempertimbangkan tujuh variabel utama, yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic*

*Motivation, Price Value, dan Habit*, serta dua variabel dependen, yakni *Behavioral Intention* serta *Use Behavior*.

3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada nasabah yang merupakan pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI dan berdomisili di Kota Lhokseumawe.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai analisis tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Kota Lhokseumawe menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni:

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji penerimaan dan penggunaan aplikasi perbankan digital, khususnya dengan pendekatan model UTAUT2, baik dalam konteks perbankan syariah maupun teknologi informasi lainnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih baik kepada pengguna mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI, sehingga dapat meningkatkan niat dan frekuensi penggunaan.
3. Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pihak *Developer* dan manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) mengenai faktor-faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi, yang dapat dijadikan dasar untuk pengembangan strategi peningkatan kualitas fitur dan layanan aplikasi BYOND by BSI.