

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi digital semakin berkembang pesat, membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu institusi keuangan syariah terbesar di Indonesia terus berupaya mengadopsi teknologi modern untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah aplikasi Byond by BSI, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih efisien, mudah, dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, adopsi teknologi baru seperti Byond by BSI tidak terlepas dari tantangan. Kesiapan pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi baru menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi teknologi tersebut. Faktor-faktor seperti persepsi terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kesiapan individu terhadap teknologi memainkan peran penting dalam menentukan tingkat penerimaan[1].

Dalam konteks ini, pendekatan integrasi antara Technology Readiness (TR) dan Technology Acceptance Model (TAM) menjadi relevan untuk menganalisis kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI. Technology Readiness mengukur sejauh mana individu siap menggunakan teknologi berdasarkan dimensi optimisme, inovasi, ketidaknyamanan, dan ketidakamanan. Sementara itu, Technology Acceptance Model memfokuskan pada faktor persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) yang memengaruhi sikap dan niat pengguna untuk menerima teknologi. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Byond by BSI. Dengan memahami tingkat kesiapan dan penerimaan pengguna, BSI dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi teknologi, sekaligus memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan dapat memberikan manfaat maksimal kepada nasabah[2].

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan pengguna terhadap penerimaan aplikasi Byond by BSI melalui pendekatan integrasi Technology Readiness dan Technology Acceptance Model. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam pengembangan teknologi di sektor keuangan syariah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesiapan pengguna dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI berdasarkan dimensi *Technology Readiness*?
2. Bagaimana penerapan *Technology Readiness* dalam mencari tahu kesiapan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI secara psikologis ?
3. Bagaimana penerapan *Technology Acceptance Model* dalam mencari tahu persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat aplikasi Byond by BSI secara psikologis?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memfokuskan penelitian ini, peneliti akan menetapkan batasan masalah sehingga penelitian yang dikembangkan memiliki tujuan yang spesifik

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna aplikasi Byond by BSI di wilayah Lhokseumawe khususnya untuk mahasiswa universitas Malikussaleh yang akan ditentukan sebagai sampel.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei kuesioner.
3. Penelitian ini akan mengkaji aspek psikologis pengguna dalam konteks Technology Readiness dan Technology Acceptance Model.
4. Penelitian akan fokus pada empat dimensi utama dari Technology Readiness yang terdiri dari Optimism, Innovativeness, Discomfort, dan Anxiety. Analisis akan dilakukan untuk menilai bagaimana masing-masing dimensi tersebut berkontribusi terhadap kesiapan pengguna dalam menggunakan aplikasi

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dirangkum sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kesiapan pengguna dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI berdasarkan dimensi Technology Readiness, sehingga dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan tersebut.
2. Untuk menganalisis bagaimana penerapan dimensi Technology Readiness dapat memberikan pemahaman tentang kesiapan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI dari perspektif psikologis, termasuk perasaan dan sikap pengguna terhadap teknologi.
3. Untuk mengevaluasi penerapan Technology Acceptance Model dalam memahami persepsi pengguna mengenai kemudahan dan manfaat aplikasi Byond by BSI, serta bagaimana aspek psikologis berperan dalam proses penerimaan teknologi tersebut.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengguna aplikasi Byond by BSI tentang tingkat kesiapan mereka dalam menggunakan teknologi baru. Dengan memahami dimensi Technology Readiness, pengguna dapat lebih siap dan percaya diri dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.
2. Hasil penelitian dapat memberikan informasi berharga bagi pengembang aplikasi Byond by BSI dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan memahami kesiapan dan persepsi pengguna.
3. Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan literatur tentang Technology Readiness dan Technology Acceptance Model. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang teknologi dan perilaku pengguna, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi.