

# BAB I

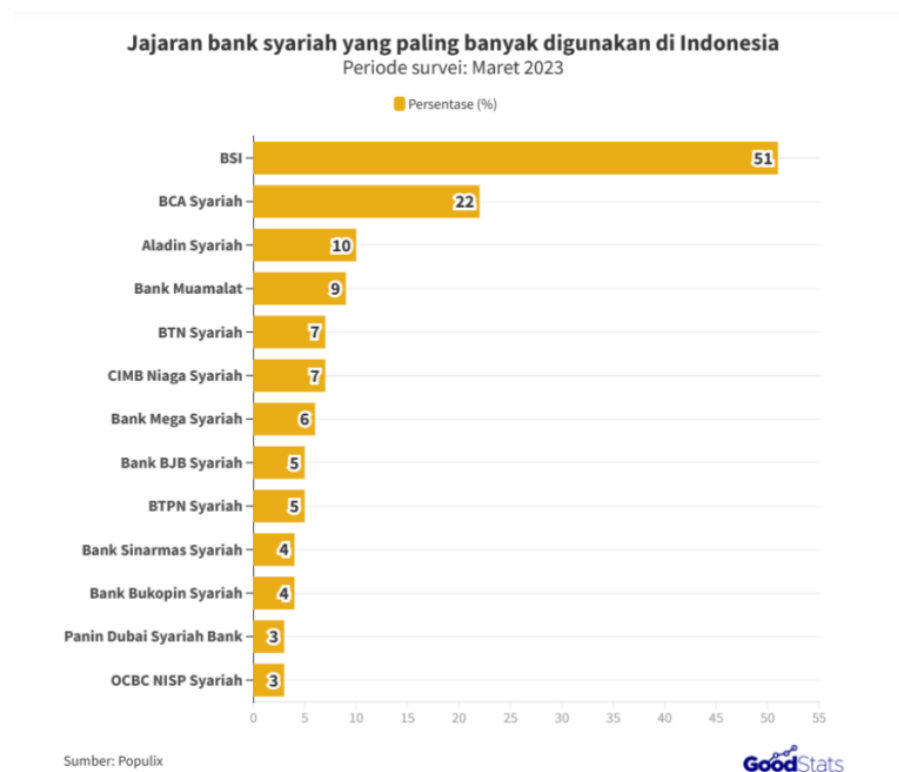
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 ini, perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai macam aktivitas manusia yang melibatkan teknologi didalamnya. Perkembangan teknologi informasi yang cepat memiliki dampak yakni merubah kebiasaan atau perilaku manusia (Maharani, 2020). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta penerapannya berkembang pesat khususnya di Indonesia, berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023 (Nurhanisah, 2023). Perkembangan teknologi internet ini diikuti pula oleh industri perbankan di Indonesia, berdasarkan data Bank Indonesia pada Databoks 2023, sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi bank digital di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Hal ini membuktikan bahwa nilai transaksi bank digital secara nasional per April 2023 sudah tumbuh 158% dibanding April 2018 lalu.

Selain adanya lonjakan pada nilai transaksi bank digital, adapun perkembangan teknologi ini diikuti pula oleh perkembangan jumlah pengguna pada digital *banking*. Dimana berdasarkan data pada Bank Indonesia yang telah dirangkum oleh CNBC Indonesia *Research*, hingga tahun 2023 ini jumlah pengguna pada digital *banking* telah mencapai 102,7 juta pengguna (Setiawati, 2024). Sehingga dengan adanya bukti nyata akibat dari perkembangan teknologi tersebut, peluang ini dimanfaatkan baik oleh bank-bank yang ada di Indonesia

baik bank pemerintah maupun bank swasta. Peluang tersebut diikuti juga oleh Bank Syariah Indonesia yang merupakan bank hasil *merger* antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia atau BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia dengan jumlah aset yang dimiliki saat ini sebesar Rp319,84 triliun pada laporan kuartal III 2023 menurut Databoks 2023. Dengan besarnya capaian aset tersebut, sekarang ini BSI menjadi bank syariah pengelola aset terbesar di Indonesia.



**Gambar 1. 1 Bank Syariah Paling Banyak Digunakan di Indonesia**

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh (Populix, 2023) dengan melibatkan 1.041 responden dari berbagai kota di Indonesia, didapatkan hasil seperti yang tertera pada gambar 1.2 di mana grafik tersebut menunjukkan persentase dari jajaran bank syariah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia selama periode Maret tahun 2023. Berdasarkan gambar 1.2

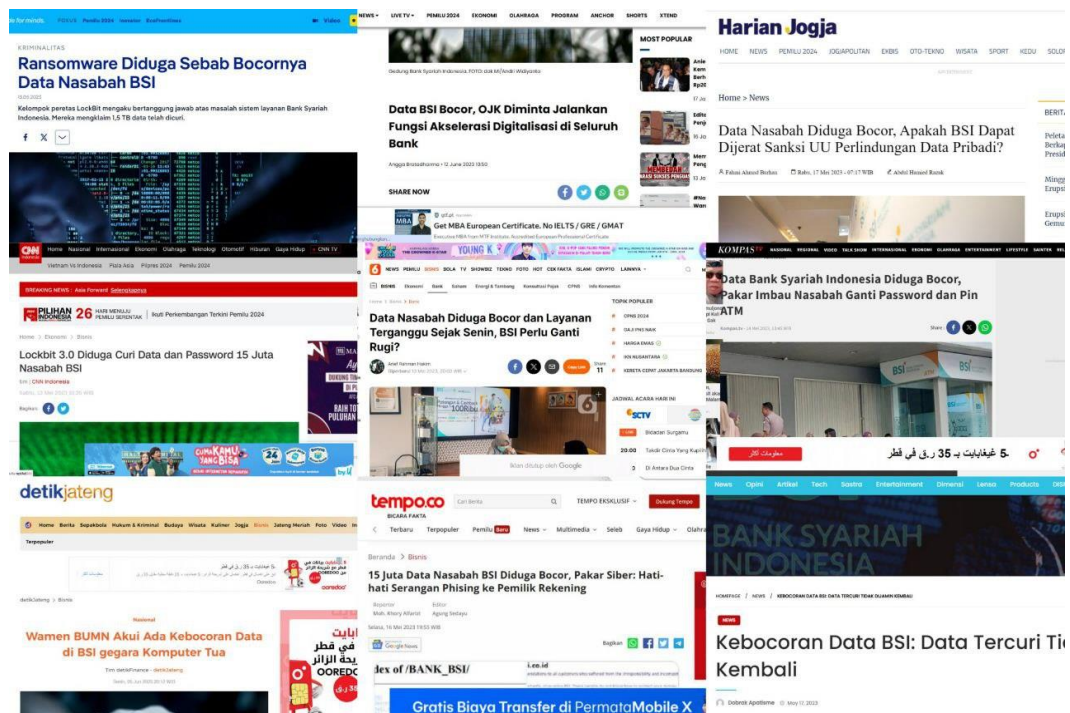
dapat dilihat bahwa BSI menjadi bank syariah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 51%. Tidak hanya itu, kesuksesan BSI sebagai bank syariah ternyata membawanya hingga sampai ke tingkat global. Dimana direktur utama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu Hery Gunardi, menyebutkan bahwa pada peringkat bank syariah teratas secara global terdapat Al Rajhi Bank dari Arab Saudi dan adapun Bank Syariah Indonesia (BSI) berada di bawahnya dengan posisi ke-13 secara global (Kompas.com, 2023).

BSI *Mobile* yang merupakan salah satu layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia guna mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi digital. BSI *Mobile* ialah aplikasi bank digital yang didirikan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk pada 1 Februari tahun 2021. Aplikasi ini menawarkan layanan perbankan secara digital di mana dengan menggunakan aplikasi ini pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur yang telah disediakan dimana tidak jauh berbeda dengan layanan yang tersedia di ATM BSI, antara lain pengecekan saldo, transfer saldo, pembayaran kebutuhan sehari-hari, dan yang lainnya. BSI mencatat total pengguna BSI *Mobile* hingga September 2023 ini sekitar kurang lebih 20,8 juta nasabah, dengan rincian sebesar 15 juta pengguna ritel dan 5,39 juta nasabah pengguna pribadi (Irawati, 2023).



**Gambar 1. 2 Rating BSI Mobile pada Google Playstore**

Akan tetapi, hasil rating yang berhasil diraih oleh BSI *Mobile* pada Google Playstore ternyata tidak sesuai dengan kesuksesan pada banyaknya jumlah pengguna aplikasi BSI *Mobile* tersebut. Dimana pada Gambar 1.2 menunjukkan rata-rata rating secara keseluruhan yang diraih oleh aplikasi BSI *Mobile* ialah sebesar 3,9. Dan berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa masih banyak pengguna yang memberikan rating 1 untuk aplikasi BSI *Mobile*.



**Gambar 1.3 Berita Kasus Kebocoran Data BSI**

Dan belum lama ini, para nasabah dikejutkan dengan adanya kasus kebocoran data yang terjadi kepada salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia. Kasus kebocoran data tersebut diliput secara intens oleh media nasional seperti Gambar 1.3 hingga menjadi trending topik nomor 1 pada platform Twitter. Kasus ini dimulai pada tanggal 8 Mei 2023, dimana para nasabah BSI mengeluhkan akan gangguan layanan transaksi melalui ATM ataupun *mobile banking*. Awalnya, pihak BSI memberikan penjelasan melalui

postingan akun instagram @banksyariahindonesia, bahwasanya gangguan layanan tersebut terjadi hanya karena sedang dilakukan pemeliharaan sistem sehingga layanan tidak dapat diakses sementara waktu. Namun, pada tanggal 14 Mei 2023, fakta baru terungkap bahwa gangguan layanan BSI tersebut sebenarnya disebabkan oleh serangan *ransomware* dari sekelompok *hacker* yang bernama Lockbit (Lk2fhui, 2023). Lockbit mengumumkan telah berhasil mencuri 1,5 terabyte data pribadi pengguna BSI Mobile. Mereka memberikan pihak BSI tenggat waktu hingga 15 Mei 2023 untuk melakukan penebusan pembayaran sebesar US\$20 juta atau setara dengan Rp297 miliar. Namun hingga habis tenggat waktu yang diberikan, pihak BSI tak kunjung membayarkan tebusan tersebut. Hingga pada tanggal 16 Mei 2023, Lockbit menyebarkan data para nasabah BSI yang berisikan nama, nomor telepon, alamat, saldo rekening, riwayat transaksi, dan lain-lain. Hal ini telah terkonfirmasi nyata adanya bahwa isu kebocoran data tersebut memang benar terjadi. Dimana pada tanggal 5 Juni 2023 Kartika Wirjoatmodjo selaku Wakil Menteri BUMN, mengakui adanya kasus kebocoran data yang menimpa Bank Syariah Indonesia (DetikJateng, 2023). Beliau mengatakan kebocoran data nasabah tersebut bersumber dari komputer-komputer tua yang ada di kantor cabang.

Dengan adanya kasus kebocoran data pada Bank Syariah Indonesia tersebut, tentu hal ini akan berimbas kepada para nasabah dimana sebagian besar nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile* dibuat ragu dengan pelayanan dan jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak BSI. Juga tentunya hal ini mengundang banyak keluhan dari para nasabah BSI. Keluhan tersebut banyak

bertebaran di *platform* media sosial Indonesia khususnya media sosial Twitter seperti yang ada pada Gambar 1.4.



### Gambar 1. 4 Ulasan Tentang BSI di Sosial Media Twitter

Adapun survei yang dilakukan oleh (AkhyarBusinessInstitute, 2023) dengan melibatkan 55 responden dari berbagai kota di Indonesia, dimana survei sederhana ini dilakukan untuk melihat reaksi masyarakat akan kasus kebocoran data pada BSI tersebut. Didapatkan hasil bahwasanya sekitar 54 persen responden ternyata masih sepenuhnya percaya kepada pihak BSI. Dimana masyarakat memahami akan adanya dampak yang cukup mengganggu bagi mereka, akan tetapi mereka paham bahwa kejadian seperti ini merupakan kejadian yang tidak terduga dan diluar kendali bank BSI. Sisanya, 30 persen responden mulai merasa ragu kepada BSI dan 16 persen lainnya telah mengurangi besaran saldo pada *mobile banking* mereka.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyusun skripsi yang mampu mengevaluasi akan faktor penerimaan terhadap teknologi digital transaksional khususnya aplikasi *mobile banking*. Urgensi dari disusunnya skripsi ini ialah untuk melakukan evaluasi pada faktor penerimaan yang memengaruhi penerimaan nasabah terhadap adopsi aplikasi BSI *Mobile*. Selain itu, dengan berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut tidak menutup kemungkinan bahwasanya di masa depan teknologi bank digital akan tumbuh semakin berkembang dan akan semakin banyak tantangan yang nantinya akan dihadapi. Sehingga hal ini penting untuk dilakukan karena hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar dan memberikan kontribusi terhadap PT Bank Syariah Indonesia Tbk dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan agar aplikasi BSI *Mobile* tetap dapat bertahan di persaingan industri era kini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi BSI *Mobile* oleh nasabah BSI Kota Surabaya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan dalam skripsi ini yakni sebagai berikut:

1. Studi kasus pada skripsi ini adalah aplikasi BSI *Mobile*.
2. Faktor penerimaan yang digunakan pada skripsi ini meliputi *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Religiosity, User Satisfaction, Intention to Use* dan *Adoption*.

3. Responden skripsi ini didasarkan pada nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna *BSI Mobile* yang berdomisili di Kota Surabaya.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada skripsi ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan *BSI Mobile* oleh nasabah BSI Kota Surabaya.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor yang memengaruhi penerimaan *BSI Mobile* oleh nasabah BSI Kota Surabaya.
2. Menjadi saran bagi pihak Bank Syariah Indonesia Surabaya dalam rangka pengembangan *mobile banking* di masa yang akan datang.
3. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.

#### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Menurut (C.Laudon, 2014), Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Dimana secara umum, terbagi menjadi pendekatan *technical* dan *behavioral*. *Technical approaches* menjelaskan secara matematis mengenai studi sistem informasi sebagaimana fisik teknologi dan kapabilitas dari sistem. Hal ini meliputi *computer science*, *management science*, dan *operations research*. Sedangkan untuk *behavioral approaches* sendiri adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan



yang umumnya bukan pada solusi teknis, melainkan berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.



**Gambar 1. 5 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tersebut, maka penelitian ini termasuk kedalam *behavioral approaches* karena didalam skripsi ini ingin mengevaluasi apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan BSI *Mobile* oleh nasabah BSI Kota Surabaya Pendapat ini juga dikuatkan oleh hasil kesepakatan pada pertemuan pertama Forum Pimpinan Prodi Sistem Informasi se-Indonesia dari AISINDO & APTIKOM bahwasanya disiplin ilmu sistem informasi mempelajari berbagai aspek mencakup perencanaan sistem informasi, perancangan sistem informasi, pembangunan sistem informasi, operasional sistem informasi, evaluasi/audit sistem informasi, faktor-faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunanya (*adoption/diffusion*), bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunanya (*domestication*), dan bagaimana pengaruh/dampak penggunaan sebuah SI/TI (*impact/post adoption stage*).

Adapun *mobile banking* juga memiliki kaitan yang erat dengan pemanfaatan SI/TI. Dimana pada dunia perbankan penerapan SI/TI ditangkap sebagai suatu dukungan strategik untuk memenangkan persaingan bisnis melalui

diversifikasi produk dan peningkatan pelayanan kepada nasabah (Samira, 2020). Berbagai macam *mobile technologies* berupa layanan keuangan atau yang lebih familiar disebut sebagai *mobile banking* telah banyak diluncurkan oleh institusi keuangan. Selain itu menurut (Cuesta et al., 2015), modernisasi pada dunia perbankan juga perlu untuk melibatkan SI/TI dalam penerapannya. Penerapan teknologi tersebut digunakan untuk menyediakan berbagai layanan perbankan agar dapat memenuhi kebutuhan perbankan. Pada hal ini SI/TI berperan untuk memroses beragam informasi yang masih bersifat masif.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang berfungsi untuk membantu penyusunan laporan penelitian menjadi lebih terarah dan sesuai dengan pedoman. Penulisan laporan penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisikan beberapa teori dasar yang memiliki relevansi dengan isu atau topik permasalahan yang diangkat serta beberapa hasil studi literatur pada penelitian terdahulu yang relevan yang menjadi acuan dari penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisikan metodologi penelitian yang berisi uraian mengenai tahapan yang dilakukan untuk mendukung proses

pemecahan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Bab ini juga memuat informasi mengenai metode pengumpulan, pengolahan, dan analisis dari data yang diperoleh.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisikan pembahasan dari hasil data yang di analisis, antara lain pembahasan tabulasi data, pembahasan analisis deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V berisikan tentang kesimpulan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan serta saran yang memuat berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat dilakukan untuk ke depannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian Daftar Pustaka memuat berbagai sumber literatur yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan skripsi.

#### **LAMPIRAN**

Bagian Lampiran memuat beberapa dokumen pendukung yang bersifat aktual yang sesuai dengan fakta di lapangan.