

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam menjaga stabilitas ekonomi dan sistem keuangan Indonesia. Sebagai lembaga intermediasi, perbankan memiliki fungsi utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke sektor produktif guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional [1]. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) telah memberikan dampak signifikan terhadap pola perilaku ekonomi masyarakat, terutama melalui meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital [2].

Peningkatan konektivitas digital, kepemilikan perangkat mobile, serta perluasan akses internet mendorong pertumbuhan layanan keuangan digital seperti *Mobile Banking* secara masif dan mengubah lanskap industri keuangan di berbagai negara. Transformasi ini turut berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan, khususnya di negara-negara berkembang [2]. Hal ini dikonfirmasi oleh Laporan Global Findex Database 2025 yang diterbitkan oleh World Bank, yang menunjukkan peningkatan konsisten dalam penggunaan layanan keuangan digital, termasuk pembayaran digital dan *Mobile Banking*, seiring dengan berkembangnya infrastruktur digital global [2]. Temuan tersebut sejalan dengan laporan Asian Development Bank (ADB) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital telah merevolusi industri perbankan melalui peningkatan efisiensi biaya, penguatan persaingan, serta perluasan akses masyarakat terhadap layanan keuangan [3]. Dengan demikian, layanan keuangan digital tidak lagi sekadar menjadi alternatif, melainkan telah bertransformasi menjadi bagian integral dalam aktivitas ekonomi masyarakat.

Di tengah dinamika global tersebut, Indonesia memiliki karakteristik unik dalam sistem perbankannya, yaitu penerapan Sistem Perbankan Ganda (Dual Banking System). Berdasarkan kerangka regulasi Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, sistem ini terdiri atas dua pilar utama, yaitu bank konvensional dan bank syariah [4], [5]. Bank konvensional beroperasi dengan mekanisme bunga (interest-based) sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia [6], sementara bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang menekankan penggunaan akad, sistem bagi hasil (profit-loss sharing), serta pelarangan riba sebagaimana diatur melalui fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) [5], [7]. Dalam perkembangannya, kedua sistem perbankan ini bersaing secara aktif melalui inovasi layanan digital, termasuk pengembangan aplikasi *Mobile Banking* yang semakin canggih.

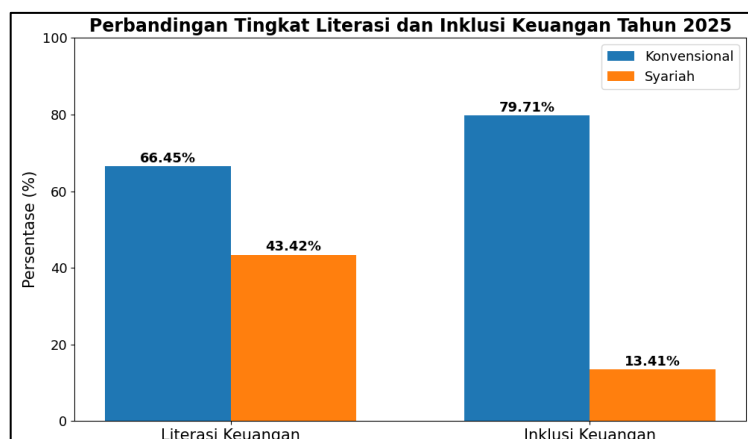
Persaingan layanan *Mobile Banking* di Indonesia tercermin dari pertumbuhan jumlah pengguna yang signifikan pada berbagai platform perbankan. Berdasarkan data Kuartal III tahun 2025, aplikasi BRImo milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) tercatat sebagai aplikasi *Mobile Banking* dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia, yaitu mencapai 44.4 juta pengguna hingga September 2025 [8]. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini juga relatif tinggi, sebagaimana tercermin dari rating 4,7 yang diperoleh dari sekitar 2.04 juta ulasan pada Google Play Store [9]. Di sisi lain, aplikasi Byond by BSI milik Bank Syariah Indonesia mencatat pertumbuhan signifikan dengan 349 juta transaksi senilai Rp404 triliun dan sekitar 5.23 juta pengguna pada periode yang sama, menjadikannya aplikasi *Mobile Banking* dengan jumlah pengguna terbesar pada kategori bank syariah dan berada di posisi kelima secara nasional [8], [10]. Perbandingan jumlah pengguna aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia secara keseluruhan ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Pengguna *Mobile Banking* Indonesia Kuartal III 2025 [8]

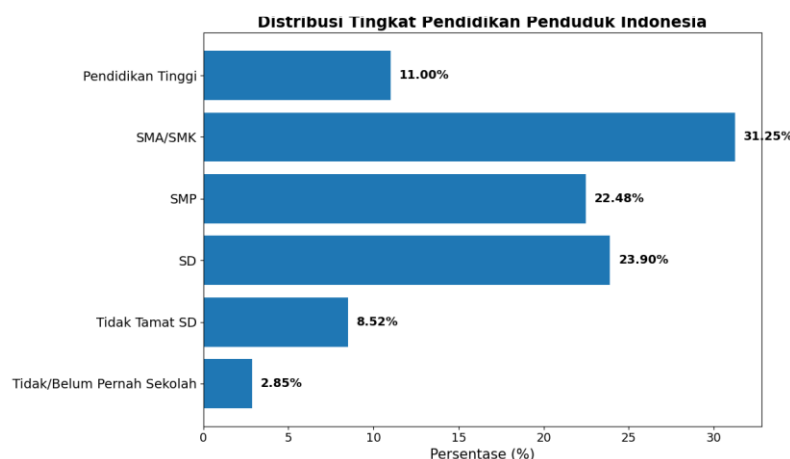
Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, ulasan pengguna pada Google Play Store mengindikasikan adanya variasi pengalaman penggunaan pada kedua aplikasi tersebut. Sejumlah pengguna BRImo melaporkan kendala seperti transaksi yang tidak tercatat dalam riwayat meskipun saldo telah terpotong, gangguan sistem berupa *freeze* atau *logout* mendadak, serta proses verifikasi keamanan yang dinilai cukup kompleks saat login. Sementara itu, pengguna Byond by BSI menyampaikan keluhan terkait kesulitan login, kinerja aplikasi yang relatif lambat, serta notifikasi pemeliharaan sistem yang menghambat pelaksanaan transaksi. Sebagian pengguna bahkan membandingkan kedua aplikasi dengan layanan perbankan digital lain yang dinilai lebih stabil dan mudah digunakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi *Mobile Banking* tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan transaksi, tetapi juga oleh faktor kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Kondisi tersebut menjadi semakin relevan ketika dihadapkan pada realita bahwa peningkatan volume transaksi digital belum sepenuhnya diimbangi dengan tingkat literasi keuangan masyarakat yang memadai. Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 yang dilakukan oleh OJK bersama Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat literasi dan inklusi keuangan pada sektor konvensional masih lebih tinggi dibandingkan sektor syariah [11]. Data tersebut mengindikasikan bahwa pemahaman dan pemanfaatan layanan keuangan syariah, termasuk *Mobile Banking* syariah, masih relatif tertinggal dibandingkan sektor konvensional, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Hasil SNLIK Tahun 2025 [11]

Kesenjangan literasi dan inklusi keuangan tersebut berpotensi menghasilkan pola penerimaan teknologi yang berbeda antara pengguna bank konvensional dan bank syariah. Karakteristik individu, terutama tingkat pendidikan, turut berperan dalam membentuk pola adopsi teknologi tersebut [12], [13], [14], [15], [16]. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki literasi digital dan literasi keuangan yang lebih baik, sehingga lebih mudah memahami manfaat serta cara penggunaan layanan perbankan digital. Data Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) menunjukkan bahwa distribusi tingkat pendidikan penduduk Indonesia masih didominasi oleh pendidikan menengah ke bawah [17], sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.3. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan berpotensi menjadi faktor yang memoderasi hubungan antara faktor-faktor penerimaan teknologi dan niat penggunaan *Mobile Banking*.



Gambar 1.3 Distribusi Tingkat Pendidikan di Indonesia 2025 [17]

Kesenjangan tingkat pendidikan tersebut mengindikasikan bahwa karakteristik individu perlu dipertimbangkan dalam menganalisis penerimaan teknologi *Mobile Banking*. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi *Mobile Banking* secara komprehensif, diperlukan kerangka teoretis yang mampu menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi pada konteks konsumen. *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. [18] merupakan salah satu model yang paling relevan dan banyak digunakan dalam penelitian adopsi teknologi keuangan digital. Model ini merupakan perluasan dari

UTAUT dengan menambahkan konstruk *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*, sehingga lebih komprehensif dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi dalam konteks konsumen. Secara keseluruhan, UTAUT2 mencakup tujuh konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* [18].

Skripsi ini memfokuskan kajian pada empat konstruk utama UTAUT2, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Pemilihan keempat konstruk tersebut didasarkan pada relevansinya dengan konteks penggunaan *Mobile Banking* yang menekankan manfaat teknologi, kemudahan penggunaan sistem, pengaruh lingkungan sosial, serta dukungan infrastruktur teknologi. Selain itu, berbagai penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut merupakan faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan teknologi dalam konteks *Mobile Banking* [14], [15], [19], [20].

Meskipun model UTAUT2 telah banyak diaplikasikan dalam penelitian adopsi *Mobile Banking*, terdapat dua celah utama dalam literatur yang ada. Pertama, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada satu jenis layanan atau satu institusi perbankan, baik pada konteks bank konvensional [21], [22], [23], [24], [25], [26], [27] maupun bank syariah [28], [29], [30], [31], [32], [33], tanpa melakukan perbandingan sistematis di antara keduanya. Kedua, penelitian yang secara khusus mengkaji penerimaan teknologi *Mobile Banking* secara komparatif antara pengguna bank konvensional dan bank syariah dalam satu kerangka analisis terintegrasi, khususnya dalam konteks sistem perbankan ganda di Indonesia, masih sangat terbatas. Padahal, perbedaan prinsip operasional, karakteristik layanan, dan profil pengguna pada kedua sistem perbankan tersebut berpotensi menghasilkan pola penerimaan teknologi yang berbeda. Selain itu, peran tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara konstruk UTAUT2 dan niat penggunaan *Mobile Banking* juga belum banyak dikaji secara komparatif antara pengguna kedua sistem perbankan tersebut [14], [34], [35].

Apabila perbedaan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi antara pengguna bank konvensional dan bank syariah tidak dianalisis secara komparatif, bank berpotensi menerapkan strategi pengembangan layanan *Mobile*

Banking yang kurang tepat sasaran karena mengasumsikan karakteristik pengguna pada kedua sistem perbankan bersifat seragam. Hasil analisis komparatif yang komprehensif akan memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh pada masing-masing kelompok pengguna, sehingga dapat menjadi dasar bagi bank konvensional maupun bank syariah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan, pengalaman pengguna, serta optimalisasi tingkat adopsi *Mobile Banking*.

Berdasarkan uraian tersebut, skripsi ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi *Mobile Banking* pada aplikasi BRImo sebagai representasi bank konvensional dan Byond by BSI sebagai representasi bank syariah, dengan mempertimbangkan tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, skripsi ini diharapkan dapat mengisi celah dalam literatur yang ada sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan *Mobile Banking* yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna pada masing-masing sistem perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

Bagaimana perbandingan pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap niat penggunaan *Mobile Banking* pada pengguna aplikasi BRImo dan Byond by BSI berdasarkan model UTAUT2 yang dimodifikasi dengan mempertimbangkan peran tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi?

1.3 Batasan Masalah

Agar skripsi ini lebih terarah dan fokus, maka batasan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Model yang digunakan dalam skripsi ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), dengan hanya menggunakan empat konstruk utama yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*.

2. Variabel *education level* digunakan sebagai variabel moderasi untuk melihat pengaruh tingkat pendidikan terhadap hubungan antara variabel UTAUT2 dan *Behavioral Intention* dalam penggunaan *Mobile Banking*.
3. Responden dalam skripsi ini merupakan nasabah yang telah melakukan transaksi pada aplikasi *Mobile Banking* BRImo dan Byond by BSI minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir.
4. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pengguna aplikasi *Mobile Banking* BRImo dan Byond by BSI.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan skripsi ini adalah untuk:

Menganalisis perbandingan pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi *Mobile Banking* pada pengguna aplikasi BRImo sebagai representasi bank konvensional dan Byond by BSI sebagai representasi bank syariah berdasarkan model UTAUT2 yang dimodifikasi, dengan mempertimbangkan peran tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi *Mobile Banking* berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).
2. Menambah kajian ilmiah mengenai perbandingan penerimaan teknologi *Mobile Banking* antara aplikasi BRImo sebagai representasi bank konvensional dan Byond by BSI sebagai representasi bank syariah.
3. Memberikan informasi mengenai peran tingkat pendidikan (*education level*) dalam memengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan *Mobile Banking*.
4. Memberikan masukan bagi pihak perbankan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna.

5. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerimaan teknologi pada layanan keuangan digital, khususnya dalam konteks *Mobile Banking*.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian organisasi. Menurut O'Brien dan Marakas (2013), sistem informasi terdiri atas tiga aktivitas utama, yaitu *input*, *processing*, dan *output*, yang berfungsi mengonversi data mentah menjadi informasi yang relevan dan bermanfaat [36]. Sistem informasi tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup manusia, prosedur, jaringan, serta sumber daya data yang membentuk satu kesatuan yang saling memengaruhi.

Dalam konteks perbankan digital, sistem informasi berperan penting dalam menjamin kecepatan, keamanan, dan keandalan layanan aplikasi *Mobile Banking*. Melalui integrasi teknologi informasi, aplikasi *Mobile Banking* seperti BRImo dan Byond by BSI mampu menyediakan layanan transaksi secara *real-time*, menjaga keamanan data pengguna melalui mekanisme enkripsi dan autentikasi, serta meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi. Keberhasilan transformasi digital perbankan sangat bergantung pada kualitas sistem informasi yang digunakan serta sejauh mana sistem tersebut dapat diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Menurut Laudon dan Laudon (2012), sistem informasi dapat dipahami melalui dua pendekatan, yaitu *technical approach* dan *behavioral approach* [37]. Pendekatan teknis menekankan pada perangkat keras, perangkat lunak, teknik komputasi, serta metode analitis untuk mendukung operasi sistem. Sementara itu, pendekatan perilaku menekankan peran manusia, persepsi, sikap, serta faktor psikologis yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Integrasi kedua pendekatan tersebut menghasilkan konsep *sociotechnical system*, di mana keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh respons dan perilaku pengguna terhadap teknologi tersebut.

Dalam skripsi ini, perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dianalisis menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Model ini merupakan pengembangan dari UTAUT yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. UTAUT2 pada dasarnya memiliki tujuh konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*. Namun, skripsi ini hanya memfokuskan pada empat konstruk utama dalam model UTAUT2 yang dioperasionalkan sebagai variabel penelitian, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC). Pemilihan keempat variabel tersebut didasarkan pada relevansinya dalam konteks layanan *Mobile Banking* serta didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan teknologi.

Selain itu, skripsi ini juga mempertimbangkan tingkat pendidikan (*education level*) sebagai variabel moderasi yang dapat memengaruhi hubungan antara variabel UTAUT2 dan niat penggunaan teknologi. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi kemampuan individu dalam memahami manfaat teknologi, menilai kemudahan penggunaan sistem, serta menentukan keputusan dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, skripsi ini menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan aplikasi BRI_{Mo} dan Byond by BSI, dengan mempertimbangkan peran *education level* sebagai variabel moderasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I**PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan serta manfaat skripsi, relevansi dengan bidang Sistem Informasi/Teknologi Informasi, dan sistematika penulisan. Bagian ini menjadi dasar konseptual yang menggambarkan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian skripsi.

BAB II**TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan topik skripsi, termasuk hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan konseptual. Kajian literatur disusun untuk memperkuat kerangka berpikir serta menunjukkan posisi penelitian dalam konteks akademik yang lebih luas.

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam skripsi, meliputi alur penelitian, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, perumusan hipotesis, teknik pengumpulan data, penetapan populasi dan sampel, penyusunan instrumen, serta teknik analisis data. Seluruh prosedur dijelaskan secara sistematis agar proses penelitian dapat dipahami dengan jelas.

BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan karakteristik responden, analisis statistik deskriptif dan inferensial, serta pengujian hipotesis. Bagian ini juga mencakup penjelasan dan pembahasan atas temuan penelitian yang diperoleh, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hasil studi yang telah dilaksanakan.

BAB V

PENUTUP

Bab terakhir menyajikan rangkuman hasil keseluruhan penelitian beserta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat seluruh sumber referensi yang digunakan selama proses penelitian skripsi, baik berupa buku, jurnal ilmiah, maupun sumber daring yang relevan.

LAMPIRAN

Bagian ini mencakup dokumen pendukung seperti kuesioner, hasil olahan data, serta bahan tambahan lain yang menunjang keseluruhan penelitian skripsi.