

BAB I

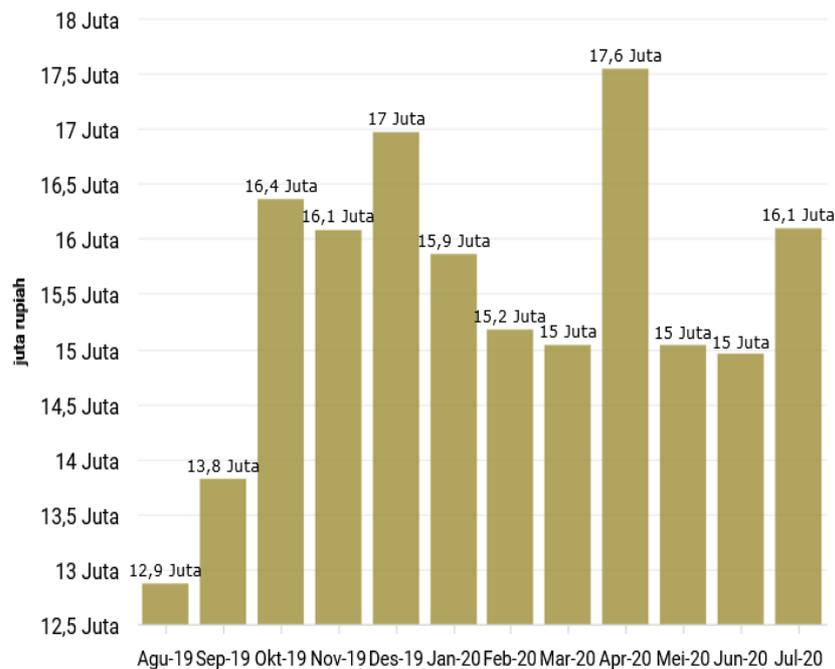
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki penduduk mayoritas beragama Islam, sehingga peluang untuk pengembangan bank dengan konsep kerja syariah semakin tinggi. Peluang tersebut bertambah kuat ketika Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyatakan bahwa pemanfaatan jasa bank konvensional yang menggunakan sistem kerja pembayaran bunga bagi nasabah merupakan riba sehingga haram bagi umat Islam. Potensi berkembangnya Bank Syariah tentu menjadi semakin besar di Sumatera Barat. Awal kemunculan bank sistem kerja syariah telah dimulai di sekitar tahun 1997 yang lalu, dan terus berkembang hingga saat ini. Keberadaan Bank Syariah tersebar di seluruh wilayah Sumatera Barat dan terbanyak beroperasi di Kota Padang.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2022 merupakan tahun kebangkitan bank dengan sistem kerja syariah di Sumatera Barat, hal tersebut terlihat dengan terjadinya peningkatan pertumbuhan aset perbankan syariah di Sumatera Barat pada semester pertama tahun 2022 yang sudah mencapai Rp 7.95 triliun, dimana terjadi pertumbuhan aset hingga 16.44% dari Rp 6.83 Triliun pada tahun 2021 menjadi 7.95 triliun. Peningkatan pertumbuhan aset perbankan syariah di Sumatera Barat tidak terlepas terjadinya peningkatan dana pihak ketiga (DPK) yang meningkat signifikan menjadi 15.51% dari 6.5 triliun menjadi 7.5 triliun di semester pertama tahun 2022 ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Otoritas Jasa Keuangan Indonesia, diketahui jumlah pengguna layanan digital yang dikembangkan bank dengan sistem kerja syariah di Indonesia terlihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Layanan Digital di Perbankan Indonesia

Sumber www.ojk.com (2022)

Pada Grafik 1 terlihat pada Agustus 2019 jumlah pengguna layanan digital di Indonesia berjumlah 12.90 juta nasabah, jumlah tersebut meningkat dari bulan kebulan, puncak kenaikan jumlah nasabah digita di Indonesia terjadi bulan April 2020 dengan jumlah pengguna mencapai 17.60 juta nasabah, jumlah tersebut sedikit menurun di akhir Juli 2020 menjadi 16.10 juta nasabah. dimana 25% dari nasabah yang menggunakan layanan digital tersebut merupakan nasabah Bank Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia, hal tersebut menunjukkan layanan digital yang dikembangkan bank dengan sistem kerja syariah di Indonesia tidak begitu populer atau diminati. Hal tersebut sangat merugikan bagi bank yang

bersangkutan, mengingat layanan akan memberikan tambahan keuntungan bank dengan sistem kerja syariah disamping aliran dana dari nasabah (Oladapo et al., 2021).

Menurut Laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan tahun 2022 menjadi tahun yang gemilang bagi perkembangan bank syariah di Sumatera Barat pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya. Untuk Kota Padang hingga akhir tahun 2022 perbankan syariah mampu meningkatkan pertumbuhan dana dari pihak ketiga (DPK) sebesar 7.47% dengan profil risiko yang masih berada di level aman. Hal tersebut terlihat dari nilai *Non Performing Loan* (NPL) mengalami koreksi 3.28% dibandingkan posisi yang sama pada tahun 2021 dengan nilai NPL 4.20%. Walaupun demikian jika diamati dari data terlihat dana pihak ketiga (DPK) yang dapat dihimpun oleh bank syariah di Kota Padang relatif berubah-ubah seperti terlihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Perkembangan Dana Pihak Ketiga Bank dengan Sistem Syariah di Kota Padang Tahun 2019 – 2021 Dalam Satuan Orang

Bulan	Giro			Tabungan			Deposito		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Jan	1423	2591	2706	154650	194662	214094	2490	1910	1753
Feb	1391	2598	2676	155299	198490	214384	2513	1890	1714
Mar	1421	2602	2686	158332	196382	217089	2514	1716	1764
Apr	1426	2607	2643	158537	197427	222933	2484	1867	1739
Mei	1463	2600	2627	158942	201212	219135	2478	1874	1730
Jun	1463	2605	2626	159168	207951	219703	2472	1892	1745
Juli	1473	2659	2629	159938	207837	216757	2465	1893	1748
Agus	1472	2652	2646	160827	208669	217563	2475	1868	1732
Sept	1485	2657	2648	162332	209173	219376	2476	1831	1753
Okt	1482	2663	2650	161644	211664	221232	2484	1811	1713
Nov	1490	2680	2862	162144	212508	162368	1868	1796	1711
Des	1505	2687	2864	161474	214615	163746	2486	1798	1729
Total	1505	2687	2864	161474	214615	163746	2486	1798	1729

Sumber: www.bps.go.id (2022)

Sesuai dengan tabel 1.1 terlihat jumlah nasabah yang menyimpan uang dalam bentuk tabungan di bank dengan sistem kerja syariah di Kota Padang mengalami penurunan pada tahun 2021 yaitu menjadi 163.746 orang nasabah, menurun di bandingkan tahun sebelum yang mencapai 214.615 nasabah, hal yang sama juga terjadi pada nasabah yang menyimpan dana yang mereka miliki dalam bentuk deposito, terjadi penurunan dua tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2020 sampai dengan 2021. Fenomena yang diperoleh tentu cukup mengkhawatirkan, jika di tindaklajuti tentu akan mempengaruhi eksistensi bank dengan sistem kerja syariah di Kota Padang.

Terjadinya peningkatan kinerja perbankan syariah di Sumatera Barat tidak terlepas dari meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Sumatera Barat. Menurut Efendi (2022) perkembangan dan kemajuan perbankan syariah di Sumatera Barat masih jauh di bawah perbankan konvensional yang terdapat di Sumatera Barat, hal tersebut terlihat dari 67% masyarakat Sumatera Barat yang memiliki rekening bank, masih menggunakan bank konvensional sedangkan sekitar 43% lainnya yang menggunakan perbankan syariah. Sebagian nasabah yang menggunakan Bank Syariah sebagian besar berasal ikatan dinas antara instansi yang menjadi tempat mereka bekerja dengan perbankan syariah tertentu. Dengan demikian terlihat sebagian besar masyarakat yang menggunakan jasa Bank Syariah bukan karena faktor sukarela.

Menurut Darmansyah et al., (2020) upaya yang harus dilakukan perbankan syariah di Sumatera Barat pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya adalah meningkatkan *behavioral intention*. Konsep *behavioral intention*

menunjukkan keinginan yang mendorong muncul tindakan atau keputusan dalam diri masyarakat untuk menggunakan perbankan syariah. Oleh sebab itu penting bagi masing-masing perbankan syariah untuk menciptakan keunggulan bersaing.

Keunggulan bersaing yang dikembangkan oleh Bank Syariah di Indonesia pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi yang dapat memaksimalkan pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah. Menurut Azzahra et al., (2021) teknologi yang dikembangkan dalam perbankan syariah seperti penggunaan *e-mobile* syariah, penggunaan *e-money* hingga layanan digital lainnya. Penggunaan teknologi di harapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan jasa perbankan syariah, sekaligus menjadi alat untuk meningkatkan pangsa pasar Bank Syariah di Sumatera Barat.

Permasalahan yang dihadapi sejumlah Bank Syariah di Sumatera Barat pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya adalah kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan teknologi digital yang dikembangkan oleh bank, seperti *mobile-banking*. Diduga permasalahan tersebut disebabkan kurangnya keinginan nasabah menggunakan layanan teknologi tersebut (*behavioral intention*). Kurangnya pengetahuan dan sosialisasi penggunaan teknologi mengurangi keinginan nasabah untuk mencoba menggunakan layanan teknologi tersebut, sehingga tidak menjadi sebuah kebiasaan yang di lakukan nasabah (*user behavior*) (Kemalasari, 2022).

Menurut Hooda et al., (2022) *user behavior* merupakan sebuah kebiasaan yang muncul dari dalam diri nasabah sebuah bank untuk menggunakan teknologi

yang dikembangkan bank tersebut. *User behavior* menunjukkan adanya tindakan berulang yang dilakukan nasabah dalam menggunakan sebuah layanan teknologi perbankan. *User behavior* terbentuk karena adanya pengalaman positif dalam menggunakan layanan teknologi perbankan. Terpenuhinya keinginan nasabah, berkat layanan teknologi mendorong munculnya *user behavior* dalam menggunakan teknologi tersebut.

Menurut Fedorko et al., (2021) sebagian besar bank Islam di Indonesia pada umumnya dan Kota Padang pada khususnya terus mendorong penggunaan layanan elektronik seperti *mobile banking* dan *e-banking*, layanan tersebut ditujukan untuk menjangkau nasabah dalam rentang usia 17 tahun sampai dengan 45 tahun. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat di usia tersebut sangat aktif dan menyukai berbagai hal yang baru khususnya berkaitan dengan teknologi. Oleh sebab itu dengan adanya kemudahan, dan diperlukannya sebuah keahlian khusus untuk menjalankan layanan elektronik yang dikembangkan oleh bank syariah di Kota Padang diharapkan dapat membentuk *user behavioral* yang tinggi.

Masyarakat menggunakan jasa perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor diantaranya meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facility condition* (Rahim et al., 2022). Masing-masing variabel dapat mempengaruhi perubahan *behavioral intention*. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Singh dan Sharma, (2022) menyatakan *behavioral intention* dalam menggunakan *payment service Islamic Bank* dipengaruhi oleh beberapa variabel diantaranya *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition*.

Menurut Kotler dan Armstrong (2021) *performance expectancy* menunjukkan harapan dari manfaat yang dapat di peroleh nasabah dalam pemanfaatan sebuah teknologi, khususnya yang dikembangkan Bank Syariah untuk nasabahnya. *Performance expectancy* terbentuk ketika seorang nasabah telah mengetahui informasi tentang manfaat teknologi tersebut, yang telah di peragakan oleh nasabah lain yang telah menggunakannya atau di peroleh melalui promosi teknologi di media. Ketika seorang nasabah telah memiliki *performance expectancy* dari penggunaan teknologi maka *behavioral intention* akan terbentuk. Ketika keinginan yang diharapkan dapat di peroleh setelah menggunakan sebuah perangkat teknologi maka kebiasaan menggunakan akan terjadi (*behavioral user*).

Hasil penelitian Pal et al., (2022) menemukan *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* menggunakan fasilitas *E-Banking*. Temuan tersebut menunjukkan harapan untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik dalam menggunakan sebuah perangkat teknologi perbankan khususnya *E-Banking* mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas tersebut. Selain itu adanya kebutuhan yang mendesak, dengan adanya *e-banking* sebagai bentuk inovasi di bidang perbankan, akan mendorong tinggi *performance expectancy* yang di harapkan nasabah ketika menggunakan layanan teknologi perbankan tersebut.

Penggunaan teknologi tentu akan mempermudah manusia dalam memenuhi sejumlah kebutuhan, oleh sebab itu inovasi teknologi yang dilakukan lembaga perbankan akan menciptakan minat bagi nasabah untuk mencoba menggunakannya serta menjadi terbiasa untuk menggunakannya (Chao, 2019).

Setiap nasabah memiliki *effort expectancy* yang berbeda dalam menggunakan teknologi. *Effort expectancy* terbentuk karena adanya kebutuhan dan informasi yang menyatakan teknologi yang digunakan sangat tepat guna, sehingga mendorong adanya harapan yang besar bagi pengguna untuk mendapatkan manfaat. *Effort expectancy* mendorong munculnya *behavioral intention*, ketika nasabah mendapatkan manfaat yang konsisten selama menggunakan layanan teknologi tersebut maka penggunaan teknologi akan menjadi sebuah kebiasaan (*user behavior*).

Hasil penelitian Rahim et al., (2022) menemukan *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. Konsistensi hasil penelitian di peroleh oleh Hung et al., (2019) menemukan *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan *E-Banking* di Kamboja. Bagi nasabah kemunculan teknologi yang dapat meningkatkan kenyamanan mereka akan mendorong, keinginan tahanan dan harapan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut, sehingga karena adanya kebutuhan, kemunculan teknologi sebagai bentuk inovasi akan mendorong meningkatnya *behavioral intention* nasabah dalam menggunakan layanan teknologi tersebut.

Keinginan untuk menggunakan sebuah layanan teknologi juga dapat muncul karena adanya pengaruh sosial (*social influence*). Menurut Kalbuana et al., (2020) menyatakan munculnya *behavioral intention* pada sebuah layanan teknologi akan semakin kuat, ketika individu di sekitar, atau orang-orang terdekat memberikan informasi tentang keberadaan layanan. Ketika informasi yang

diterima positif maka *behavioral intention* yang semakin kuat pada pemanfaatan teknologi akan terbentuk, ketika teknologi yang digunakan dapat memberikan manfaat maka nasabah yang menggunakan teknologi akan terus berlanjut menggunakannya secara teratur, dan menjadi sebuah kebiasaan.

Hasil penelitian Gupta dan Arora (2020) *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan *electronic* perbankan syariah di Iran. Uraian hasil penelitian yang sejalan juga diperoleh oleh Rahim et al., (2022) juga menemukan *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah untuk menggunakan layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Malaysia. Selanjutnya hasil penelitian Lajuni et al., (2017) menyatakan *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia.

Selain *social influence* dan sejumlah faktor lainnya munculnya *behavioral intention* hingga *user behavior* dapat di dorong oleh kondisi fasilitas penunjang, seperti jaringan, perangkat teknologi perantara, dan peralatan yang di butuhkan (Rahim et al., 2022). Ketika sebuah teknologi di tunjang oleh perangkat yang baik, serta ketersediaan fasilitas penunjang yang mudah diperoleh maka akan mendorong munculnya keinginan untuk menggunakan perangkat teknologi tersebut, tindakan untuk mencoba layanan teknologi apabila memberikan manfaat bagi pengguna, maka tindakan tersebut akan berlanjut menjadi sebuah kebiasaan (*user behavior*).

Hasil penelitian Rahim et al., (2022) mengungkapkan *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan

teknologi Bank Syariah di Malaysia. Temuan tersebut menunjukkan ketika fasilitas yang disediakan untuk mengoperasikan layanan tersedia dan mudah didapatkan maka *behavioral intention* untuk menggunakan layanan teknologi dari Bank Syariah tersebut tentu semakin tinggi. Gupta dan Arora (2020) yang menyatakan *facilitating condition* memiliki pengaruh searah terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan teknologi bank Islam yaitu *E-Banking*. Selanjutnya hasil penelitian yang sama diperoleh oleh Maulana et al., (2018) menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan layanan teknologi SMS *Banking Islamic Bank* di Malaysia.

Behavioral intention menunjukkan keinginan untuk membeli atau menggunakan sebuah fasilitas teknologi, ketika tindakan tersebut telah dilakukan secara teratur, dan konsisten, maka akan mendorong terbentuknya kebiasaan atau *behavioral user*. Keteraturan tersebut menciptakan kebiasaan yang juga mendorong terjaganya keberlanjutan produk atau teknologi yang digunakan, khususnya teknologi perbankan syariah. Dalam menggunakan teknologi masing-masing individu biasanya memiliki perbedaan perilaku hal tersebut terlihat dari adanya perbedaan gender, oleh sebab itu gender menjadi variabel moderasi.

Menurut Chao, (2019) layanan teknologi perbankan telah menciptakan ketertarikan nasabah, dimana setiap nasabah dengan *gender* berbeda memiliki kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan layanan teknologi. Keterbatasan yang dimiliki nasabah, mendorong mereka membutuhkan bantuan teknologi, tetapi dengan kebiasaan yang berbeda. Kebiasaan tersebut tergantung kapan kebutuhan akan teknologi tersebut muncul. Hasil penelitian Addae et al., (2019) dan Alfarisi

dan Lukman (2019) menyatakan demografi masyarakat yaitu *gender* berpengaruh terhadap *user behavior* dalam menggunakan teknologi serta hasil penelitian Tzafilkou et al., (2017) menemukan *gender* berpengaruh terhadap kebiasaan menggunakan layanan teknologi perbankan. Individu yang bergender laki-laki memiliki kecenderungan menggunakan layanan teknologi pada saat pagi hari dan sore hari, sedangkan individu yang bergender perempuan memiliki kebiasaan menggunakan layanan teknologi yang lebih aktif di bandingkan laki-laki. Penggunaan layanan dapat dilakukan tanpa batasan waktu.

Berdasarkan kepada uraian fenomena dan sejumlah hasil penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk kembali membuat sebuah modifikasi penelitian yang telah dilakukan oleh Rahim et al., (2022) dan Chao (2019), dimana peneliti mengembangkan model *construct measurement* model yang dikembangkan Rahim et al., (2022) dengan menambah *gender* sebagai variabel moderasi antara *behavioral intention* dengan *user behavior* yang telah dikembangkan oleh Chao (2019). Penelitian ini di lakukan pada bank berbasis syariah di Kota Padang. Penelitian ini secara lengkap berjudul: **Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention serta Pengaruh Terhadap User Behavioral Melalui Gender Sebagai Variabel Moderasi (Pada Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah di Kota Padang)**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka diajikan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *facility condition* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh *behavioral intention* terhadap *user behavior* pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh *gender* terhadap *user behavior* pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh *gender* memoderasi hubungan *behavioral intention* dengan *user behavior* pada nasabah pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian rumusan masalah maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.
2. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.
3. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.
4. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *facility condition* terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.
5. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *behavioral intention* terhadap *user behavior* pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.
6. Membuktikan dan menganalisis pengaruh *gender* terhadap *user behavior* pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang
7. Membuktikan dan menganalisis peran *gender* memoderasi hubungan *behavioral intention* dengan *user behavior* pada nasabah pengguna teknologi *Mobile Banking* perbankan syariah di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sejalan dengana uraian tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikana manfaat bagi:

1. Praktisi

Hasil yang di peroleh dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi yang dapat bermanfaat untuk menciptakan keunggulan bersaing dalam pengembangan perbankan syariah, sekaligus acuan kebijakan untuk memperluas pangsa pasar yang dimiliki perbankan syariah di Kota Padang.

2. Akademisi

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat menjadi instrumen atau acuan bagi peneliti yang tertarik membahas permasalahan yang sama dimasa mendatang.

