

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini maju begitu pesatnya. Hampir semua aktivitas sehari-hari saat ini sudah dimudahkan dengan majunya teknologi informasi. Berkembangnya teknologi ini semakin mempermudah aktivitas kehidupan manusia (Pangestu, 2020). Dalam era digitalisasi, teknologi informasi menjadi elemen penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan keuangan. BTPN Syariah merupakan salah satu instansi Perbankan Syariah yang bergerak dalam memberikan Pembiayaan Modal Usaha dengan cara berkelompok sering dikenal Produk BTPN Syariah adalah TPSK (*Tepat pembiayaan Syariah kelompok*) dan TPSIK (*Tepat pembiayaan Syariah Individu kelompok*) sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada layanan syariah turut berinovasi dalam mengembangkan sistem teknologi di era digital saat ini. SITEPAT merupakan aplikasi berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah proses pengajuan pembiayaan oleh nasabah prioritas secara cepat, mudah, dan transparan, sesuai dengan prinsip syariah. Inovasi ini sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan kemudahan dan kepraktisan dalam mengakses layanan keuangan. Transformasi digital juga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengikuti jadwal pengajuan sesuai sistem berkelompok (Produk Tepat Pembiayaan Syariah). Seiring meningkatnya persaingan dan kebutuhan nasabah yang semakin dinamis, lembaga keuangan

dituntut untuk menyediakan layanan berbasis teknologi yang tidak hanya canggih, tetapi juga mudah digunakan dan dapat dipercaya. Hal ini didukung oleh penelitian Setiawan & Novita (2022) yang menunjukkan bahwa ketepatan data, format aplikasi yang baik, serta ketepatan waktu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Penelitian Muttakin et al. (2022) juga menyatakan bahwa kualitas layanan digital seperti *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Dalam konteks aplikasi SITEPAT, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta interaksi layanan yang responsif menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian Azzahrah & Amelia (2022) juga menekankan bahwa aspek seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek fisik (*tangibles*) turut memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan digital, meskipun tidak selalu signifikan secara parsial.

Meskipun aplikasi SITEPAT telah diimplementasikan, efektivitasnya dalam meningkatkan penggunaan layanan pembiayaan oleh nasabah prioritas masih perlu dianalisis lebih lanjut. Faktor-faktor seperti adopsi teknologi, pengalaman pengguna, kepercayaan terhadap sistem digital, dan pemahaman terhadap manfaat aplikasi dapat memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi aplikasi ini. Selain itu, regulasi keuangan syariah dan kesiapan infrastruktur juga berpotensi menjadi faktor eksternal yang berpengaruh

SITEPAT bertujuan mempermudah sistem administrasi pengajuan dalam pemberian pembiayaan modal usaha ke nasabah serta membuat efektifitas dalam melakukan transaksi perbankan. Melalui digitalisasi ini, diharapkan proses pengajuan pembiayaan menjadi lebih efisien, akurat, dan memuaskan bagi nasabah. Hal ini menjadi penting untuk diteliti mengingat peningkatan kualitas layanan digital sangat berpengaruh terhadap daya saing perbankan syariah.

Penelitian terdahulu yang relevan juga telah dilakukan. (Widanengsih, 2021) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, namun persepsi manfaat dan sikap terhadap penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku. (Oktapiani, Y., Rosario, M., & Nehemia, 2020) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan sikap penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi BRImo.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerimaan teknologi aplikasi SITEPAT terhadap penggunaan layanan pengajuan pembiayaan oleh nasabah prioritas di BTPN Syariah di wilayah Ogan Komering ulu, dengan menggunakan pendekatan **Technology Acceptance Model (TAM)** sebagai kerangka teoritis. (Agus Siswoyono, 2023) Analisa Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking menunjukan persepsi kemudahan penggunaan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan, persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan, sikap penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku terhadap penggunaan sistem. Aplikasi SITEPAT di BTPN Syariah

merupakan Aplikasi yang baru yang diterapkan oleh BTPN Syariah terhadap nasabah existing (*Nasabah yang telah diberikan pembiayaan modal usaha di BTPN Syariah*). . Aplikasi SITEPAT dirilis bulan Mei 2024 sehingga sangat diperlukan sekali masukan dan feedback dari kemudahan dan manfaat aplikasi tersebut apakah sudah tepat dan bermanfaat jika digunakan oleh Nasabah BTPN Syariah dengan status nasabah existing sehingga akan sangat membantu untuk management menganalisa serta mengembangkan kembali Sistem teknologi yang diterapkan untuk Produk TPSIK BTPN Syariah.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dari penelitian ini:

1. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
2. Apakah Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap sikap penggunaan aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap penggunaan aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
4. Apakah Sikap pengguna berpengaruh terhadap minat perilaku aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
5. Apakah minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan sistem aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi kemudahan untuk penggunaan terhadap persepsi manfaat aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
2. Untuk menganalisis Persepsi kemudahan untuk penggunaan terhadap sikap pengguna aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
3. Untuk menganalisis Persepsi manfaat terhadap sikap penggunaan aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
4. Untuk menganalisis pengaruh Sikap penggunaan terhadap minat perilaku aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.
5. Untuk menganalisis pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan sistem aplikasi sitepat untuk pengajuan pembiayaan nasabah prioritas BTPN Syariah.

1.4 Urgensi Penelitian

1.4.1 Urgensi penelitian

Saat ini BTPN Syariah sepakat mendukung program Digitalisasi Perbankan, yang diharapkan untuk mempermudah nasabah dalam penggunaan Mobile sistem baik dari Transaksi Pembiayaan maupun Transaksi Pembayaran. Sejalan dengan arahan Bank Indonesia untuk Teknologi Digital dan Financial Cashless. Sitepat

merupakan Aplikasi mobile pertama kali yang diterapkan oleh BTPN Syariah untuk proses pengajuan pembiayaan yang dilakukan sejak Mei 2024 sehingga sangat diperlukan sekali untuk proses pengembangan dan manfaat penggunaan aplikasi tersebut.

1.4.2 Novelty (Kebaruan) Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah ada : Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Agus Siswoyo, 2023) dan Penerimaan Teknologi Mobile Payment Menggunakan Model UTAUT (Sari, A., & Putra, 2021) dari penelitian sebelumnya dengan metode yang sama tetapi berbeda Objek dan sistem yang diteliti dimana dipenelitian sebelumnya fokus di mobile banking dan payment dimana hanya sistem Transaksi pembayaran sedangkan Aplikasi Sitepat merupakan aplikasi pengajuan pembiayaan (Pinjaman) serta Transaksi pembayaran dan E-commerce dengan Objek yang berbeda yaitu Nasabah Bank BTPN Syariah wilayah Ogan Komering Ulu.

1.4.3 Outcome (Luaran) Penelitian

Yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran presentasi manfaat penggunaan secara kuantitatif dengan pengujian hipotesis agar dalam penerimaan persepsi manfaat dan persepsi kegunaan memang relevan untuk direkomendasikan ke nasabah BTPN Syariah Wilayah Ogan Komering Ulu
2. Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan bisa merekomendasikan ke Management BTPN Syariah manfaat penggunaan dan efektifitas dari

Aplikasi yang digunakan oleh BTPN Syariah untuk pengajuan pembiayaan nasabah nya dan bisa menjadi bahan evaluasi kembali untuk pengembangan sistem teknologi yang digunakan saat ini.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Menambah wawasan dalam kajian literatur terkait digitalisasi perbankan syariah, khususnya dalam aspek penggunaan aplikasi perbankan untuk pengajuan pembiayaan.

2. Manfaat Praktis

Mengidentifikasi kendala serta faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi Sitepat sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan dan perbaikan layanan digital bank.

3. Manfaat Sosial dan Ekonomi

Mendukung inklusi keuangan dengan mempermudah akses nasabah terhadap layanan pembiayaan syariah yang lebih cepat dan efisien.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada penerimaan teknologi aplikasi SITEPAT oleh nasabah prioritas BTPN Syariah wilayah Ogan Komering ulu dalam pengajuan pembiayaan serta transaksi pembayaran.

1.7 Susunan dan Struktur Tesis

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, susunan dan struktur tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian kajian pustaka berisikan mengenai teori-teori yang digunakan sehubungan dengan variabel penelitian, dukungan penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisikan mengenai desain penelitian yang digunakan, jenis data, populasi, sampel, teknik penarikan sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan secara menyeluruh yang didukung teori dan penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran-saran hasil penelitian secara sistematis untuk menjawab hipotesis

Universitas Bina
Dharma

