

**DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN  
DIGITAL BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY (UTAUT)  
DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM  
DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BELITANG  
TAHUN 2019-2020**

**SKRIPSI**

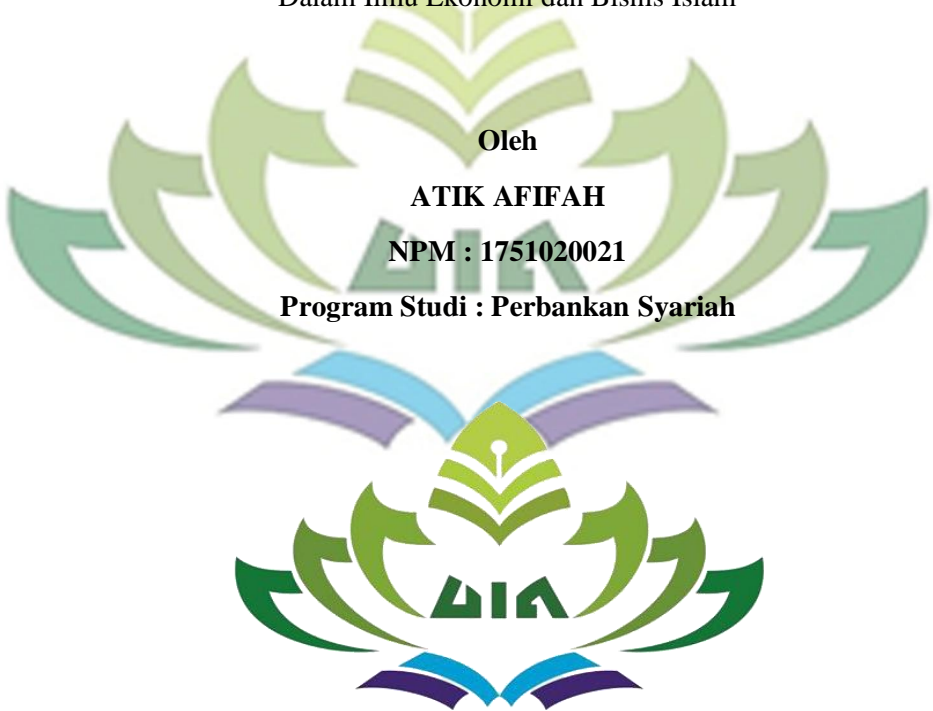
Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat - Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

**ATIK AFIFAH**

**NPM : 1751020021**

**Program Studi : Perbankan Syariah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

**DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN  
DIGITAL BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY (UTAUT)  
DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM  
DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BELITANG  
TAHUN 2019-2020**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat - Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

**ATIK AFIFAH**

**NPM : 1751020021**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**Pembimbing Akademik I : Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A.**

**Pembimbing Akademik II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M. E.I.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

## ABSTRAK

Saat ini *digital banking* menjadi media alternatif pelayanan bagi nasabah, bukan hanya untuk wilayah perkotaan namun juga wilayah yang jauh dari kota seperti daerah Belitang, hal ini terlihat pada grafik pertumbuhan jumlah nasabah pengguna *digital banking* sebanyak 9.487 nasabah tahun 2019-2020. Respon positif terhadap fasilitas *digital banking* ini menciptakan peningkatan permintaan layanan, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan *digital banking*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* di BSM Cabang Belitang tahun 2019-2020? dan Bagaimana pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* dengan metode UTAUT dalam persepektif ekonomi Islam di BSM cabang belitang? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* di BSM Cabang Belitang tahun 2019-2020 dan untuk mendeskripsikan pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* dengan metode UTAUT dalam persepektif ekonomi Islam.

Jenis lapangan dengan metode kuantitatif, sumber data primer yaitu dengan membagikan kuisioner kepada nasabah. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan pengujian hipotesis menggunakan metode SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan harapan kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking*, tetapi kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap nasabah menggunakan *digital banking*. Nilai F-statistik sebesar  $3.020 > 2.460$  F-tabel atau nilai P Values  $0.017 < 0,05$  sehingga secara simultan harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, berpengaruh secara positif signifikan terhadap nasabah menggunakan *digital banking*, kedua bahwasannya Islam mengajarkan kita untuk menggunakan teknologi sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, tanpa adanya unsur riba, *gharar*, *maysir*, dan *tadlis*.

**Kata Kunci:** Bank Syariah, *Digital Banking*, *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat :JL. Letnan Kolonel H JI. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung telp (0721)780887*

**PERNYATAAN ORISINAL**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atik Afifah

NPM : 1751020021

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Determinan Minat Nasabah Menggunakan *Digital Banking Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use Technology (UTAUT)* dalam Persepektif Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri Tahun 2019-2020.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya dan sanksi lain disesuaikan dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 19 April 2021

Atik Afifah  
1751020021



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : *Jl. Letnan Kolonel H.Ji. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung telp (0721)780887*

**PERSETUJUAN**

**Judul** : DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN  
*DIGITAL BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)* DALAM  
PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH  
MANDIRI CABANG BELITANG TAHUN 2019-2020  
**Nama** : Atik Afifah  
**NPM** : 1751020021  
**Jurusan** : Perbankan Syariah

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang  
munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

**Bandar Lampung,....April 2021**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A.**

**Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M. E. I.**

**NIP. 195304231980031003**

**NIP.199009182019031010**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy**

**NIP.198208082011012009**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letnan Kolonel H.Ji. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, telp (0721)780887*

**PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul “DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL BANKING MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BELITANG TAHUN 2019-2020”, disusun oleh Atik Afifah NPM 1751020021 Jurusan Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Jum’at 23 April 2021.**

**TIM MUNAQOSYAH**

**Ketua : Madnasir, M.Si**

**Skertaris : M. Yusuf Bahtiar, M.E**

**Penguji I : Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy**

**Penguji II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M. E. I.**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M. S. I.  
NIP. 198008012003121001**

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

(Q.S Al-Imran 80)

**“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu”.<sup>1</sup>**




---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI *Al-qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung:PT Syamil Citpa Media, 2015), Q.S Al-Imran Ayat 159.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam, penulisan skripsi ini penulis persembahkan:

1. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan saya cintai Bapakku Supariyono dan Ibuku Umi Khoiriyah dengan segenap jiwa raganya tiada Lelah dan letih bahkan dengan sabar dan iklas membesarkan, membimbing, mendidik, memberikan nasihat dan limpahan doa yang mengiringi setiap nafas untuk kebahagiaan dan keberhasilan anakmu ini, terimakasih telah memenuhi kebutuhan saya baik kasih sayang yang sangat tulus dan material sampai saat, bapakku dan ibuku yang sangat saya sayangi adalah harta yang sangat berharga yang saya miliki semoga Allah selalu menjaga dan menjadikan kalian termasuk kedalam golongan yang ada di barisan surga nya Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW kelak amin yarabbal'amin.
2. Ibu kedua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai Diah Supatmawati dan Bapak Mawatak, yang selalu menjadi inspirasi, mendukung, dan menghujaniku doa sehingga menjadi semangat yang tiada henti untuk terus berjuang sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan baik.
3. Almamater tercinta yang memberikan banyak ilmu, pengetahuan Rabbani dan Islami serta pengalaman yang tak ternilai harganya, UIN Raden Intan Lampung semoga semakin melambung tinggi kejayaannya, berkualitas, dan berintegritas.
4. Keluarga UKM RISEF UIN Raden Intan lampung yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman di dunia organisasi maupun akademisi, semoga saudara/i RISEF tetap bisa meneruskan perjuangan dakwah dalam balutan ukhuwah.
5. Temen satu perjuangan Andini Saputri yang telah menemani dan menjadi patner kemana-mana dari mulai bimbingan sampai dengan saat ini, temen yang baik satu pembimbing akademik, satu kontrkan yang selalu mengingatkan serta memberi motivasi, semoga kita menjadi alumni universitas islam negeri raden intan lampung yang berkualitas dan diberikan kemudahan dalam menggapai kesuksesan.



6. Sahabat seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung. Semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat yang dapat menanamkan nilai Rabbani kepada masyarakat dan lingkungan yang ada disekitar kita.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur pada tanggal 26 Mei 1999, putri tunggal yang merupakan buah kasih dari pasangan Ayahanda Supariyono dan Ibunda Umi Khoiriyah yang dianugrahi nama oleh kedua orang tua Atik Afifah.

Jenjang Pendidikan formal yang pernah penulis tempuh adalah:

1. SD Negeri 1 Eling – Eling, lulus tahun 2004.
2. SMP Negeri 1 Buay Madang Timur, lulus tahun 2014.
3. SMA Negeri 3 Unggulan Martapura, lulus tahun 2017.
4. Pada tahun 2017 penulis diterima dan aktif di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri UIN Raden Intan Lampung dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Adapun penulis selama dalam perkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung aktif di beberapa organisasi internal maupun eksternal kampus sebagai bentuk upaya melatih diri dan membentuk sikap maupun mempelajari manajemen kepemimpinan, penulis pernah aktif di UKM RISEF periode 2019 sebagai anggota Media Komunikasi periode 2019-2020.

Selain itu penulis juga ikut aktif dalam organisasi eksternal kampus yaitu IKAM OKUT (Ikatan Mahasiswa Ogan Komering Ulu Timur) sebagai anggota kemudian mendapatkan amanah sebagai sekretaris di bidang publikasi periode 2018-2019.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan judul **“DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *DIGITAL BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BELITANG TAHUN 2019-2020”** dapat diselesaikan. Sholawat beserta salam selalu kita disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yakni agama Islam.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjan Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihaturkan terima kasih sedalam-dalamnya, secara rinci ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Mukri, M. Ag, selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung. Yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islami.
2. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M. S. I. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta Wakil Dekan 1, 2, dan 3. Ibu Erike Anggreani selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang senantiasa sabar dalam memberi arahan serta selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A., Muhammad Iqbal Fasa, M. E. I., selaku pembimbing akademik I dan II yang telah memberikan arahan dengan sabar dan membimbing penulis hingga penulisan skripsi ini selesai, semoga barokah ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Pimpinan dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan institusi yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan meminjamkan buku sebagai referensi.
6. My best patner dan kawan sejawat yang selalu memotivasi dan menjadi tempat berkonsultasi, my best patner Bayu Bagus Saputra, Titin Yulistiana, Andini Saputri kalian semuanya Masyaallah luar biasa.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN RISINAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Penegasan Judul .....	1
2. Alasan Memilih Judul .....	3
3. Latar Belakang .....	4
4. Batasan Masalah .....	11
5. Rumusan Masalah .....	12
6. Tujuan Penelitian .....	12
7. Manfaat Penelitian .....	13
8. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
9. Kerangka Pikir .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
A. <i>Digital Banking</i> dalam Ekonomi Islam .....	19
1. Pengertian dan Dasar Hukum <i>Digital Banking</i> .....	19
2. Prinsip-Prinsip <i>Digital Banking</i> .....	23
B. Jenis-Jenis <i>Digital Banking</i> .....	24
1. <i>Internet Banking</i> .....	24

2. <i>M-Banking</i> .....	25
3. <i>SMS Banking</i> .....	25
C. Manfaat <i>Digital Banking</i> .....	26
1. Mudah dan Praktis .....	26
2. Efisiensi Biaya Operasional .....	26
3. Memperbesar <i>Marketing</i> dan Penjualan.....	27
D. Kendala <i>Digital Banking</i> .....	27
1. Kejahatan <i>Digital E-Banking</i> .....	27
2. Kejahatan <i>Hacker</i> .....	27
3. <i>Phising Internet Banking</i> .....	28
E. Metode <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> .....	28
1. <i>Performace Expectancy</i> (Harapan Kinerja) ....	30
2. <i>Effort Expectancy</i> (Exspetasi Usaha) .....	31
3. <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial) .....	32
4. Kondisi yang Memfasilitasi .....	32
F. <i>Theory Of Planned Behaviro</i> .....	34
1. Sikap Prilaku .....	35
2. Persepsi Kontrol Perilaku .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN.....39**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	39
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	40
C. Sumber Data.....	42
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknik Analisis Data .....	45
1. Analisa <i>Outer Model</i> .....	46
2. Analisa <i>Inner Model</i> .....	47

### **BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....49**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah dan Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang .....	49
B. Hasil Penelitian .....	61
1. <i>Digital Banking</i> .....	61
2. Deskripsi Responden Penelitian .....	63

3. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden .....	64
C. Analisis Data.....	75
D. Pembahasan .....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabl Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.2 Contoh Pertanyaan <i>Skala Likert</i> .....	44
Tabel 3.3 Penilaian <i>Skala Likert</i> .....	44
Tabel 4.1 Laju Perkembangan Penggunaan <i>Digital Banking</i> Di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang Tahun 2019-2020 .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harapan Kinerja .....	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Exspetasi Usaha .....	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengaruh Sosial.....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kondisi yang Memfasilitasi.....	71
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Digital Banking</i> .....	73
Tabel 4.9 Hasil <i>Outher Loding</i> .....	77
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	77
Tabel 4.11 Reabilitas Komposit .....	78
Tabel 4.12 Reabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis t .....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis f .....	81



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Gambar Grafik Jumlah Nasabah yang Menggunakan <i>Digital Banking</i> Tahun 2019-2020 .....	9
Gambar 1.2 Kerangka Pikir .....	18
Gambar 2.1. <i>Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) .....	30
Gambar 3.1 Contoh Range <i>Skala Likert</i> .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang .....	59
Gambar 4.2 Hasil Olah Data <i>Outer Loading</i> .....	75



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal ini guna mendapatkan gambaran yang jelas dan mempermudah pemaknaan terhadap judul skripsi serta memberikan batasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini. Pemberian penegasan judul ini bertujuan agar pembaca memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud, serta menghindari kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Judul skripsi **“DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *DIGITAL BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN *METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)* DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA BANK MANDIRI SYARIAH CABANG BELITANG TAHUN 2019-2020”** maka terlebih dahulu dijabarkan istilah-istilah penting yang terdapat dalam judul skripsi ini.

1. Analisis merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>2</sup>
2. Faktor adalah hal yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.<sup>3</sup>
3. Mempengaruhi adalah daya menyebabkan sesuatu terjadi, dalam arti sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dengan kata lain pengaruh merupakan penyebab sesuatu atau dapat mengubah sesuatu hal ke dalam bentuk yang kita inginkan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Noeng, Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Fenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), hal. 104.

<sup>3</sup> Ida Liza, “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarkah.” (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2013), hal. 2.

<sup>4</sup> Abdul Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), hal. 1031.

4. Layanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.<sup>5</sup>
5. *Digital Banking* yaitu sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung, bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif.<sup>6</sup>
6. *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yaitu sebuah model untuk menjelaskan perilaku penggunaan terhadap teknologi informasi.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas dan studi yang dipilih maka dapat ditegaskan bahwa peneliti bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *digital banking* dengan menggunakan *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Model ini terdapat empat variabel konstruk yang memiliki peran penting yaitu *performance expectancy* (harapan kinerja) *effort expentancy* (ekspektasi usaha), *social Influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi). Disamping itu terdapat empat moderator yakni *gender* (jenis kelamin), *age* (usia), *experience* (pengalaman), dan *voluntariness of use* (kesukarelaan penggunaan), untuk memoderasi dampak dari *behavioral intention* (niat perilaku) dan *use behavior* (penggunaan perilaku).<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Suandi Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur", *Journal PPS UNISTI*, Vol. 1 No. 2 (2019), hal. 15.

<sup>6</sup> Trisna Febriana, "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intellegent ( TW-CI )", *Journal Comtech*, Vol. 5 No. 1 (2014), hal. 353.

<sup>7</sup> Trie Handayani dan Sudiana Sudiana, "Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Prilaku Pengguna Sistem Infprmasi (Studi Kasus Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)", *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, Vol. 7 No. 2 (2015), hal. 167.

<sup>8</sup> Dwi Yuli Prasetyo dan Program, "Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI", *Jurnal SISTEMASI*, Vol. 6 No. 2 (2017), hal. 28.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **1. Alasan Objektif**

Secara Objektif hal ini menarik bagi penulis untuk diteliti karena melihat dari semakin banyaknya nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang dari tahun 2019 sampai dengan 2020. Bank Syariah Mandiri yang sebelumnya menggunakan layanan perbankan secara manual dan melakukan pembaharuan menggunakan *digital banking* dengan fasilitas yang diberikan oleh sistem perbankan secara mudah, maka banyak nasabah yang merasa diuntungkan. Tanpa harus datang ke bank secara langsung nasabah dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet yang mendukung. Respon positif terhadap *digital banking* telah menciptakan peningkatan permintaan layanan *digital banking* yang luar biasa.

Dari fakta tersebut penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang tahun 2019-2020.

### **2. Alasan Subjektif**

- a. Judul yang diajukan sudah sesuai dengan sub tema yang sudah ditentukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah.
- b. Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang fakta yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *digital banking*, dengan menggunakan *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).
- c. Pembahasan ini sangat relevan dengan disiplin ilmu pengetahuan yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah serta dalam

melakukan penelitian ini penulis diperkuat dengan sumber data dari buku, jurnal, artikel, dan *website* yang tersedia di perpustakaan dan media sosial.

### C. Latar Belakang

Umat Islam yang menginginkan keselamatan serta kebahagiaan hidupnya di dunia dan di akhirat, segala kegiatan yang dilakukannya harus berpedoman kepada *Al-qur'an*, Hadist Rasul SAW, *Ijtihad*, dan pendapat para ulama yang kredibel. Seperti firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 185:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ  
وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْقُرْآنِ ۚ

Artinya: “Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan *Al-Qur'an* sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil).”<sup>9</sup>

Diera globalisasi saat ini dunia perbisnisan bersaing sangat tajam yang ditandai dengan kemajuan perekonomian dunia, yang dapat mendorong pertumbuhan dunia perbankan pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang telah memberikan sumbangan pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada yang membutuhkan dana atau kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Terdapat beberapa alasan mengapa kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat yaitu, untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang menganggap bunga bank konvensional adalah riba, mengakomodasi penampungan aliran modal yang mensyaratkan penerapan landasan syariah, produk dan jasa

---

<sup>9</sup> Kementerian Agama RI *Al'Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2015), Q.S Al-Baqarah Ayat 185.

perbankan syariah dapat lebih variatif dan melengkapi pelayanan jasa di bidang perbankan selain jasa perbankan konvensional.<sup>10</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang mendukung dapat mengubah strategi dunia usaha perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai indikator utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Teknologi di dunia ini semakin memudahkan semua umat manusia tak terkecuali negara Indonesia. Sebagai masyarakat Indonesia kitapun merasakan berbagai kemudahan, dimana semua informasi sudah dapat diakses dengan cepat, praktis, efektif, dan efisien. Terutama dalam bertransaksi yang dilakukan hanya dengan satu produk elektronik yang biasa kita bawa kemana-mana yaitu *smartphone*. Tantangan yang di alami bank syariah di dalam mengembangkan perbankan *digital* yakni pengalaman buruk yang pernah dirasakan oleh nasabah di dalam menggunakan produk perbankan digital. Oleh karena itu, dalam mengembangkan teori pemasaran layanan perbankan digital dibutuhkan sebuah pemahaman keinginan pelanggan yang berasal dari kepuasan dan loyalitas pelanggan bank Syariah.<sup>11</sup>

Teknologi informasi yang berkembang sangat cepat ini di respon oleh perusahaan-perusahaan karena adanya teknologi informasi aktivitas dari sebuah perusahaan akan berjalan dengan lancar begitu juga dunia perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi dengan jaringan internet. Perkembangannya memberikan dampak secara luas bukan hanya untuk wilayah perkotaan namun juga wilayah yang jauh dari kota seperti daerah belitang. Hal tersebut menjadi kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah lebih maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Teknologi informasi

---

<sup>10</sup> Muhammad Iqbal Fasa, "Tantangan Dan Strategi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal EKONOMI ISLAM* Vol. 2, no. 1 (2013). hal. 34.

<sup>11</sup> Rika Mawarni dan Muhammad Iqbal Fasa, "*Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19*", Vol. 34 No. 1 (2021), hal. 11,.

mampu memberikan kemudahan pelayanan transaksi, akses informasi, dan menghubungkan pihak bank dengan nasabah melalui internet.<sup>12</sup>

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa perkembangan layanan perbankan *digital* ini didorong oleh hal-hal adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat, perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi informasi, adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif, mudah, dan kompetisi industri perbankan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kebutuhan perbankan terhadap operasional yang efisien dan terintegrasi. Kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Panduan Penyelenggaraan *Digital Branch* oleh Bank Umum yang diterbitkan OJK pada Desember 2016 mengatakan Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bank mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Indonesia yang menerapkan sistem perbankan *dual banking system*, baik syariah maupun perbankan konvensional telah menyadari pentingnya perubahan sistem fundamental dari sistem tradisional ke sistem *digital* sebagai pemenuhan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks.<sup>13</sup>

Persaingan yang sangat ketat membuat bank berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal terhadap nasabah, salah satunya dengan strategi penerapan sistem *digital banking*, di mana nasabah dapat mengakses aktivitas transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja tanpa menghabiskan waktu lama. Kehidupan modern yang dinamis dengan mobilitas yang sangat

---

<sup>12</sup> Dodik Ariyanto, Ni Wayan Dewi Mas Yogi Pratiwi, "Penerapan Model Utat2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar", *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 18 No. 2 (2017), hal. 1369.

<sup>13</sup> Siti Bunga Fatimah dan Achsanah Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 7 No. 4 (2020), hal. 798.

tinggi bahkan melintas batas ruang dan waktu, menuntut masyarakat untuk secara efektif dan efisien memanfaatkan waktu yang dimiliki dengan memanfaatkan teknologi modern.<sup>14</sup> Selain itu banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis maupun perbankan untuk lebih maju dan berkembang, internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi.<sup>15</sup>

Oleh karena itu kehadiran layanan *digital banking* sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan bagi nasabah menjadi solusi yang cukup efektif. Di Indonesia sendiri sudah banyak perbankan syariah yang mengembangkan layanan *digital banking* untuk melakukan transformasi *digital*, salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri dengan mengembangkan layanan ini untuk mendongkrak jumlah nasabah. Apalagi layanan ini sudah bisa digunakan di 80 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia, termasuk di ATM milik Bank Syariah Mandiri yang mencapai 50.000. Fitur baru yang ada di transaksi ini adalah *transfer realtime*, yang memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah, seperti yang dijelaskan oleh Vice President selaku divisi pengembangan produk BSM Dewa Bagus Ivan (Franedya, 2016). Persaingan yang sangat ketat, dimana semakin banyak lembaga keuangan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, menyebabkan setiap lembaga keuangan harus menempatkan orientasi pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utama, tidak terkecuali Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah yaitu pada tahun 1999. Dengan demikian Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia. Salah satunya BSM mampu bersaing dengan bank lain dan memberikan layanan yang dibutuhkan bagi penggunaannya melalui layanan *digital banking* yang terdiri dari BSM *internet banking*, BSM *mobile banking*, BSM *SMS banking*, BSM *phone banking*, dan BSM ATM. Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, ini

---

<sup>14</sup> Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 8.

<sup>15</sup> Imam Sugih Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)", *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, Vol. 5 No. 2 (2016), hal. 138.



berarti dalam urusan *muamalah* semua diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya. Penyebab terlarangnya transaksi dalam perbankan syariah yaitu adanya unsur haram karena zatnya, haram selain zatnya, dan tidak terpenuhi akadnya.<sup>16</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al- Muthaffifiin ayat 1-3:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ  
أَوْ وُزِنُوا لَهُمْ يَحْسِرُونَ

Artinya: “Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)! (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka meminta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka menguranginya.”<sup>17</sup>

Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi perbankan *digitalisasi* bukan sebuah pilihan tetapi menjadi keharusan, karena nasabah mengharapkan adanya pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga bank harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai kepuasan yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas bank. *Digital banking* dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan terutama berkat potensinya yang menghemat biaya serta waktu.<sup>18</sup>

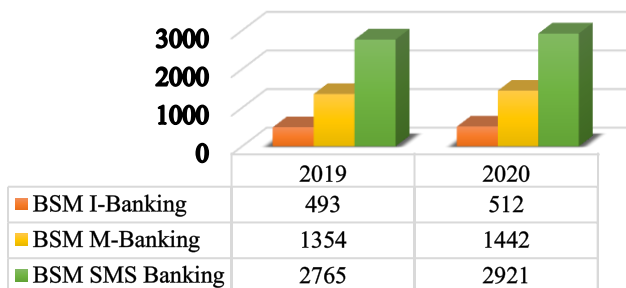
Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang mengklaim telah memiliki keunggulan dari segi layanan yaitu penerapan *digital banking* dapat mempermudah dan menghemat biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah, serta keunggulan yang dapat diberikan oleh layanan *digital banking* diantaranya yaitu, memiliki fitur-fitur baru seperti pembayaran *waqaf digital*, mutasi rekening *digital*, sedekah *digital*, transfer *digital*, informasi saldo, pembelian

<sup>16</sup> Adiwarmar A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 29.

<sup>17</sup> *Ibid.*, Q.S Al- Muthaffifiin Ayat 1-3.

<sup>18</sup> Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Journal Inovator*, Vol. 7 No. 1 (2018), hal. 14–15.

*voucher*, pembayaran tiket pesawat, kereta, dan pembayaran SPP Pendidikan tidak perlu mengantri ke bank yang dapat menghabiskan waktu berjam-jam. Berdasarkan hasil survey terhadap pihak bank Syariah Mandiri jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital banking* untuk tahun 2019-2020 yaitu:



■ BSM I-Banking ■ BSM M-Banking ■ BSM SMS Banking

Sumber: Hasil survey data Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.

**Gambar Grafik 1.1**

### **Grafik Jumlah Nasabah yang Menggunakan *Digital Banking* Tahun 2019 - 2020**

Berdasarkan data grafik di atas menunjukkan bahwa adanya penambahan jumlah nasabah pada wilayah belitang OKU Timur yang menggunakan layanan *digital banking* tahun 2019 sebanyak 4.162 dan nasabah tahun 2020 sebanyak 4.875 artinya ada peningkatan penggunaan layanan digital banking dari tahun 2019 ke tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belitang telah berkembang dari segi digital dan telah banyak mengetahui perkembangan teknologi, terlebih belitang bukanlah suatu daerah/kotamadya yang akses internet yang baik.

Selain itu Bank Syariah Mandiri tidak beroperasi sendiri di wilayah Belitang, dalam persaingan untuk menumbuhkan minat dalam transaksi perbankan Syariah masih ada Bank BUMN konvensional dan Syariah lainnya seperti BRI, BNI dan Mandiri yang menjadi pesaing, yang mana tantangan untuk Bank Syariah Mandiri tidak mudah. Namun, Bank Syariah Mandiri dalam

beberapa tahun ini terus berkembang. Dari hasil wawancara pihak bank Syariah Mandiri cabang Belitang juga mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan pengembangan dalam peningkatan penggunaan layanan *digital banking* yaitu adanya perubahan aplikasi yang lebih cepat, dimana aplikasi tersebut diperbarui, sehingga nasabah beralih ke aplikasi baru, menambah menu menu lebih banyak yang banyak di butuhkan masyarakat. Dengan fasilitas yang diberikan oleh sistem perbankan, maka akan banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas *digital banking* ini telah menciptakan peningkatan permintaan layanan berbasis *digital* secara luar biasa. Maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan model yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi. Pada model ini terdapat empat variabel yang memiliki peranan penting sebagai yaitu *performance expectancy* (harapan kinerja), *effort expentancy* (exspetasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).<sup>19</sup>

*Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) adalah teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan penggunaan (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi.<sup>20</sup> *Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* UTAUT dikembangkan oleh

---

<sup>19</sup> Armelia Firana Deameta, “Prediksi Intensi Perilaku terhadap Penggunaan Mobile Banking Menggunakan The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology, Trust, Dan Network Externalities”, *Journal Akuntansi*, Vol. 51 No. 1 (2018), hal. 206.

<sup>20</sup> Henri. Indah, Mutiara; Agustin, “Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang”, *Journal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1 No. 4 (2019), hal. 1952.

Venkatesh dengan menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *the technology acceptance model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPC* (C-TAMTPB), *the model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT). Metode teori *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) ini memiliki empat konstruk yang mempengaruhi minat perilaku ke penggunaan teknologi, empat konstruk tersebut terdiri dari harapan kinerja (*performace expectancy*), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“DETERMINAN MINAT NASABAH MENGGUNAKAN DIGITAL BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DALAM PERSEPEKTIF EKONOMI ISLAM PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BELITANG TAHUN 2019-2020”**.

#### **D. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan lebih memusatkan penelitian pada pokok permasalahan, serta untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang menyebabkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap kesimpulan yang dihasilkan, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.
2. Pengaruh *Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap *digital banking* secara berkelanjutan.

### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harapan kinerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang ?
2. Bagaimana pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat Nasabah dalam menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang ?
3. Bagaimana pengaruh sosial terhadap minat nasabah dalam menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang ?
4. Bagaimana kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang ?
5. Bagaimana harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* dengan Metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) dalam persepektif ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang tahun 2019-2020?

### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penulis mengambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh harapan kinerja terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.

5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan *digital banking* dengan metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) dalam persepektif ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang tahun 2019-2020.

## G. Manfaat Peneleitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri maupun oran lain, dan bagi peneliti selanjutnya, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam pemikiran yang bermafaat bagi bidang keilmuan perbankan syariah dan kemajuan transaksi digital dalam bidang perbankan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi rujukan untuk penelitian lanjutan, menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *digital banking*.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memperngaruhi minat nasabah dalam menggunakan *digital banking*. Penulis dapat lebih jelas mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan Metode *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang.
- b. Bagi pihak bank, penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap pihak perbankan terkait dengan pentingnya inovasi untuk mengembangkan dunia

- perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan operasionalnya.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan dan bahan acuan guna membandingkan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan ilmu penelitian berikutnya mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *digital banking*.

## H. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Semua indikator dalam penelitian ini diambil dari penelitian sebelumnya, indikator dimodifikasi agar sesuai dengan konteks penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang merujuk pada pembahasan yang sama dengan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*:

1. Jurnal oleh Khairani, Giri (2011) yang berjudul “Analisis Adopsi Penggunaan *Mobile Banking* Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur”. Hasil penelitiannya yaitu variabel *performance expectancy* secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh *internet skill* dan *application quality*, variabel *effort expectancy* secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh *prior experience* dan *application quality*, variabel *social influence* secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh *prior experience*, variabel trust secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh *internet skill*, yang secara positif namun tidak signifikan mempengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*). Penelitian ini menggunakan model UTAUT modifikasi budaya berdasarkan teori *culture dimension Hofstede* menggunakan metode kuota sampling

dengan jumlah 300 responden non-pengguna *mobile banking*.<sup>21</sup> Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu metode yang digunakan metode kuantitatif subjek yang diteliti nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu *digital banking* untuk penelitian terdahulu objek penelitiannya *mobile banking*.

2. Jurnal oleh Ramaditya, Wuryaningsih (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Aplikasi *E-Channel* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus Bank CIMB NIAGA Tbk, Cabang Mangga Dua Jakarta” Hasil penelitiannya dapat disimpulkan hasil pengujian parsial pengaruh aplikasi *e-channel* terhadap loyalitas nasabah, diperoleh nilai hitung lebih besar dari nilai table yaitu  $4,830 > 1,991$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel aplikasi *e-channel* dengan indikator kemudahan, kecepatan, akurasi, *real time*, informatif dan keamanan transaksi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>22</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu menganalisis pengaruh aplikasi *e-channel* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank CIMB Niaga Cabang Mangga Dua Jakarta sedangkan penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
3. Jurnal oleh Erika (2019) yang berjudul “Analisis Perbandingan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dan UTAUT (*Uniefied of Accepatnce and Use Of Technology*) Terhadap Persepsi Penggunaan Sistem Informasi Digital Library (Studi Kasus Universitas Pembangunan Panca Bakti Medan)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa

---

<sup>21</sup> Refi Rifaldi Widya Giri Gina Ayyudia Khairani, “Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur”, *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 2 No. 4 (2011), hal. 1025.

<sup>22</sup> Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih, “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 14 No. 2 (2018), hal. 61.



kesuksesan penerapan sistem *digital library* dijelaskan dengan baik oleh konstruk *performance expectancy* (PE) dan *facilitating conditions* (FC) pada metode UTAUT dan *perceived usefulness* (PU) pada metode TAM.<sup>23</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu objek yang diteliti mahasiswa sedangkan penelitian ini nasabah yang menggunakan digital banking, persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu metode yang digunakan metode kuantitatif.

4. Jurnal oleh Wijaya, Handriyantini (2020) judul jurnal “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* Pada Online *Marketplace* Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus Shopee)”. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasakan manfaat dan kegunaan serta kenyamanan dari teknologi yang diberikan oleh *marketplace* Shope, dikarenakan ada faktor lain di luar teknologi yang dianggap menjadi pendorong responden untuk menggunakan *marketplace* Shoppe seperti harga murah, voucher, dan gratis ongkir.<sup>24</sup> Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu studi kasus pada penelitian ini yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang sedangkan pada penelitian terdahulu aplikasi shoppe. Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu menggunakan model UTAUT.
5. Jurnal oleh Candra, Novita (2020), yang berjudul “Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (*Unified Theory Of*

---

<sup>23</sup> Winda Erika, “Analisis Perbandingan Metode TAM (Technology Acceptance Model) Dan UTAUT (Unified of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Persepsi Penggunaan Sistem Informasi Digital Library (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi Medan)”, *Jurnal Mahajana Informasi*, Vol. 4 No. 1 (2019), hal. 78.

<sup>24</sup> Krisna Wijaya dan Eva Handriyantini, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT ( Studi Kasus : Shopee )”, *Journal Teknologi Informasi*, Vol. 4 No. 1 (2020), hal. 329.

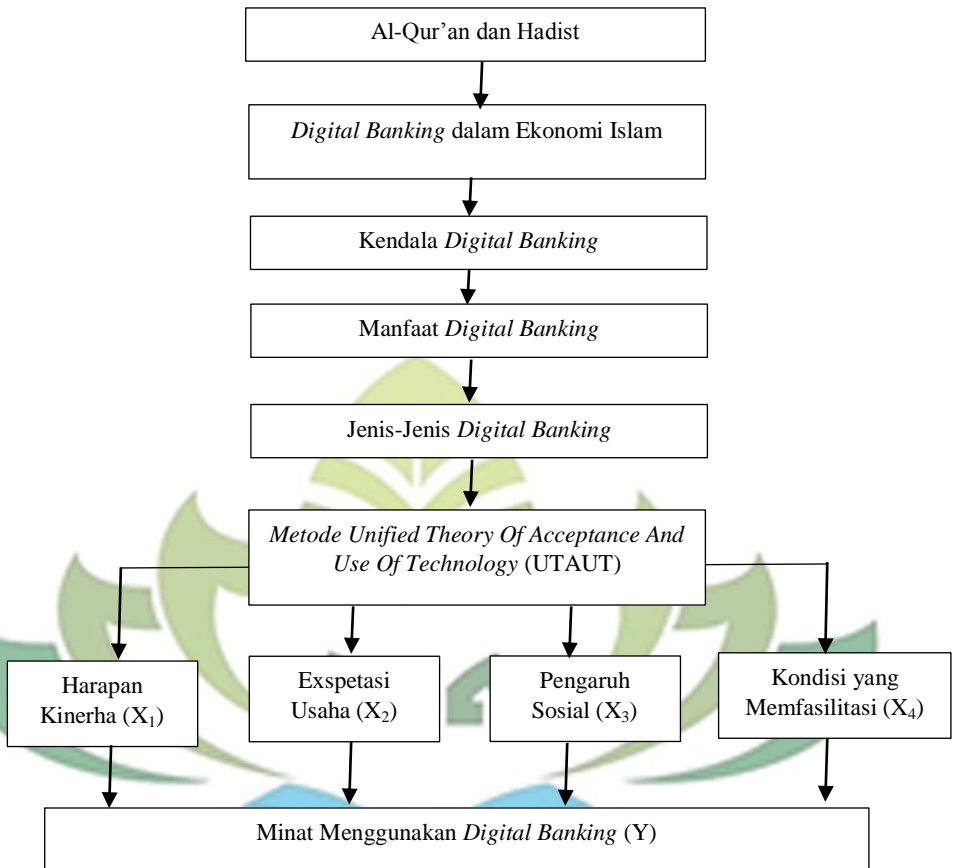
*Acceptance and Use Of Technology*)". Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan transportasi online dipengaruhi oleh faktor *performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, dan behavioral intention*, sedangkan faktor *sosial influence* tidak mempengaruhi penerimaan masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi *online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan penyebaran kusioner menggunakan teknik sampling insidental.<sup>25</sup>

## I. Kerangka Pikir

Agar penelitian ini jelas, maka penulis menggambarkan kerangka pikir penelitian, sebagai kerangka yang mendukung dalam penelitian ini. Kerangka ini akan menjelaskan bagan penelitian pengaruh *digital banking* dan Metode Model Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking* di bank Syariah Mandiri cabang Belitang.

---

<sup>25</sup> Fredy Setiawan Chandra dan Dien Novita, "Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)", *Journal Jtsi*, Vol. 1 No. 1 (2020), hal. 23.



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan model konseptual bagaimana teori yang berhubungan dengan faktor yang telah di idefinisikan oleh peneliti sebagai masalah riset. Pengembangan alur penelitian ini adalah pengaruh *Digital banking* dan *Metode Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)* terhadap minat nasabah menggunakan *digital banking*, dimana variabel tersebut merupakan salah satu faktor tingginya penggunaan teknologi dan penentuab pengambilan keputusan. Kerangka pikir di atas menggambarkan dan membuktikan pengaruh atau tidak berpengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Digital Banking* dalam Ekonomi Islam

##### 1. Pengertian dan Dasar Hukum *Digital Banking* dalam Ekonomi Islam

###### a. Pengertian *Digital Banking*

Berbicara tentang Agama Islam, kita semua memahami bahwa Islam adalah agama yang komperhensif dalam memberikan panduan hidup bagi manusia. Di luar perintah melaksanakan ibadah dan menjauhi maksiat agar selamat di dunia dan akhirat. Islam juga mengatur memberikan panduan dalam kehidupan manusia baik dalam bermuamalah ataupun kegiatan lainnya, salah satunya yaitu dalam penggunaan teknologi baru seperti *digital banking*. *Digital banking* merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau *digital* milik bank di mana nasabah melakukan aktivitas perbankan secara mandiri.<sup>26</sup> *Digital Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi atau mendapatkan informasi produk atau jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses melalui *computer*, *smartphone*, ATM dan *digital banking* bersifat *branchless*. Kemajuan teknologi saat ini memberikan kesempatan bagi industri keuangan dan perbankan untuk meningkatkan kompetisi dan memperluas pangsa pasarnya dengan menggunakan *digital banking*.<sup>27</sup> *Digital banking* didesain untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih efisien dan efektif kepada nasabahnya

---

<sup>26</sup> Skinner, *Digital Banking Strategi To Launch Or Become A Digital Bank* (Singapore: Marshall Cavendish International, 2014), hal. 71.

<sup>27</sup> Widayanti, *Digital Banking Technology Adoption and Bank Efficiency (The Indonesian Case)*, 2018), hal. 1-34.

dengan menyediakan aplikasi *digital banking*.<sup>28</sup> Ada tiga faktor utama dalam transformasi perbankan *digital*:

1. Secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara baru yang lebih cerdas, yang sebelumnya saat melakukan transaksi banyak menghabiskan kertas kini transformasi *digital* akan merubah pola kerja bank yang lebih efisien dan efektif. Seperti dalam firman Allah Q.S Al-Isra' ayat 27:

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ط وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا  
Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya”.<sup>29</sup>

2. Perbankan perlu memperhatikan kebutuhan yang diinginkan nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih otomatis dan modern.<sup>30</sup>
3. Menanamkan budaya baru dalam perusahaan, pembenahan dapat dilakukan mulai dari penerapan konsep *open office* agar tercipta nuansa kolaborasi, cara busana karyawan yang *smart casual* untuk menstimulasi gaya bekerja yang dinamis dan berfikir terbuka. Bank pun kini merancang seri pelatihan untuk mempersiapkan karyawan bekerja dengan gesit (*agility*) yang mencakup topik seputar teknologi, media sosial, pemasaran *digital*, serta keamanan teknologi informasi.

---

<sup>28</sup> Ira Eka Pratiwi et al., “Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology f Acceptance Model ( Studi Kasus Di Kota Jayapura , Indonesia )”, *Journal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 6 No. 03 (2020), hal. 479.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal. 283.

<sup>30</sup> *Ibid.*, hal. 511.

## b. Dasar Hukum *Digital Banking*

Tiga pilar Islam adalah *aqidah* (keyakinan), *ahklaq* (moral), dan *muamalah*. Oleh karenanya Islam memberikan panduan di berbagai bidang kehidupan manusia misalnya dibidang hukum, sosial, politik, ekonomi, dan bidang lainnya. Bahkan permasalahan teknologi merupakan permasalahan kontemporer yang tidak pernah disebutkan secara eksplisit di dalam *al-qur'an*. Dasar hukum yang menjadi pedoman penggunaan *digital banking* tertuang dalam Undang-Undang infromasi dan transaksi elektronik. Sebagai negara hukum, Indonesia pada tahun 2008 telah mengeluarkan Undang-Undang nomor 11 yaitu undang-undang yang mengatur penggunaan Internet dan transaksi elektronik atau Undang-Undang ITE. Undang-Undang ITE dicanangkan berdasarkan UNICITRAL *Model Law On Electronic Commerce and Electronic Signature and Convention On Cybercrime*.<sup>31</sup>

Undang-Undang ITE Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Sementara itu dalam agama Islam dasar hukum tentang perbuatan yang dilarang tersebut telah diatur baik dalam *al-qur'an* maupun *al-hadist*. Korelasi dasar hukum *digital banking* antara UU ITE dengan *al-qur'an* dan hadist sebagai berikut<sup>32</sup>:

- a. Pasal 30 ayat (1) UU ITE “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa haka tau melawan hukum mengakses computer dan eletronik milik orang lain dengan cara apapun.<sup>33</sup>” Dijelaskan Q.S Al-Maidah ayat 77:

فَلْيَأْهَلِ الْكُتُبِ لَا تَغْلُوا فِي دِينِكُمْ غَيْرَ الْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعُوا أَهْوَاءَ قَوْمٍ قَدْ ضَلُّوا مِنْ قَبْلُ وَأَضَلُّوا كَثِيرًا وَضَلُّوا عَنْ سَوَاءِ السَّبِيلِ

Artinya: “Katanlah (Muhammad), “Wahai Ahli Kitab! Janganlah kamu belebih-lebihan dengan cara yang

<sup>31</sup> Soediro Soediro, “Prinsip Keamanan, Privasi, dan Etika dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Islam”, *Journal Kosmik Hukum*, Vol. 18 No. 2 (2018), hal. 100.

<sup>32</sup> *Ibid.*, hal, 105-109.

<sup>33</sup> Lihat Pasal 30 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

tidak benar dalam agamamu. Dan janganlah kamu mengikuti keinginan orang-orang yang telah tersesat dahulu dan (telah) menyesatkan banyak (manusia), dan mereka sendiri tersesat dari jalan yang lurus.<sup>34</sup>

- b. Pasal 38 ayat 1 UU ITE “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.” Dijelaskan dalam Q.S Al-Hujurat ayat 12:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بََعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Jauhilah banyak dari prasangka, sesungguhnya Sebagian prasangka itu dosa, dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain, dan janganlah ada diantara kamu yang menggonggong Sebagian yang lain. Apakah ada diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik. Dan betakwalah kepada Allah, sungguh Allah Maha Penerima Tobat, Mahan Penyayang.<sup>35</sup>

- c. Pasal 31 ayat 1 UU ITE mengenai penyadapan atas informasi “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan intersepsi atau penyadapan atas informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dalam suatu komputer dan/atau sistem elektronik tertentu milik orang lain.” Dalam al-qur’an dijelaskan dalam Q.S An-nur ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّىٰ تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memasuki rumah yang bukan rumahmu sebelum meminta izin dan memberi salam

<sup>34</sup> *Ibid.*, hal, 121.

<sup>35</sup> *Ibid.*, hal, 517.

kepada penghuninya. Yang demikian itu lebih bagimu, agar kamu selalu ingat.<sup>36</sup>”

## 2. Prinsip - Prinsip *Digital Banking* dalam Ekonomi Islam

### a. Prinsip Keamanan

*Information security in general is defined as process of protecting the confidentiality, integrity and activities need handicraft effort, this means that ideas availability of data from accidental or intention misuse.*<sup>37</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa keamanan informasi adalah suatu hal yang sangat penting. Kerahasiaan (*confidentiality*) mengarah pada perlindungan informasi dari akses mereka yang tidak berwenang. Integritas (*Integrity*) informasi mengacu kepada perlindungan informasi dari perubahan yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak. Ketersediaan (*availability*) informasi mengacu kepada kepastian bahwa pihak yang berwenang dapat mengakses informasi ketika dibutuhkan.<sup>38</sup>

### b. Prinsip Etika

*Ethics is a term used to help determine what people shouldn't do and how to behave or, in a more basic clarification, what is considered as good and what is bad behavior.* Etika adalah istilah yang digunakan untuk membantu menentukan apa yang tidak boleh dilakukan orang dan bagaimana berperilaku dalam penjelasan yang lebih mendasar, apa yang dianggap baik dan apa perilaku buruk. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa etika berkaitan erat dengan nilai baik dan buruk. Oleh karenanya, satu daerah dengan daerah yang lain mungkin memiliki etika yang berbeda.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, hal. 352.

<sup>37</sup> K.C. Laudon and J.P. Laudon, *Management Information system Managing the Digital Firm* (Upper Sad dle River: Prentice Hall, 2006), hal. 76.

<sup>38</sup> *Ibid.*, hal. 101.

<sup>39</sup> Jamaludin Ibrahim et al., “Information Security in ICT from an Islamic Perspective”, *International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online Impact Factor*, Vol. 3 No. 12 (2012), hal. 774.



### c. Prinsip Privasi atau Rahasia

Privasi merupakan permasalahan yang menjadi konsentrasi khusus, privasi adalah hal yang terkait erat dengan data pribadi berupa biodata, lokasi, foto, video, maupun data-data penting lain yang dimiliki secara pribadi oleh seseorang. Sebelum seseorang melakukan instalasi terhadap program yang berkaitan dengan data pribadi, biasanya pihak penyedia aplikasi akan melakukan persetujuan terlebih dahulu jika akan menggunakan data yang terkait dengan privasi seseorang. *Privacy in the cyber world is most essential as important data and record, some other personal information for bad intention. In this privacy invasion technology includes all the genuine information and others.* Berdasarkan pengertian tersebut maka segala sesuatu yang melanggar privasi dapat diartikan sebagai tindakan pengambilan, perubahan, atau akses terhadap data pribadi seseorang tanpa izin terlebih dahulu dari pemiliknya.<sup>40</sup>

## B. Jenis – Jenis Layanan *Digital Banking*

Mengutip halaman resmi Otoritas Jasa Keuangan tahun 2016 dijelaskan bahwa ada beberapa layanan perbankan *digital*. *Digital Banking* dapat memudahkan nasabah untuk melaksanakan transaksi keuangan melalui berbagai *delivery channel*. Adapun beberapa layanan *digital banking* antara lain:

### 1. *Internet Banking*

Melalui *internet banking* maka nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui *computer* atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Kelebihan dari saluran ini adalah nasabah dapat melihat transaksi yang sudah pernah dilakukan, ataupun menyimpan dan mencetak sebagian bukti transaksi. *Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga

---

<sup>40</sup> Muhammad Masum Abdul Kadar, "Ethical Issues in Computer use : A Study from Islamic Perspective", *International Global Journal of Computer Science and Technology Interdisciplinary*, Vol. 13 No. 2 (2013), hal. 11.

kemudahan karena menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus untuk diakses oleh siapapun. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi jasa atau produk bank, informasi saldo, dan mutasi rekening.<sup>41</sup>

## 2. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang dioperasikan dengan menggunakan perangkat *mobile* atau ponsel untuk melakukan suatu kegiatan transaksi keuangan. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening bank mereka melalui perangkat *mobile* untuk memeriksa saldo mereka atau untuk melakukan sebuah transaksi keuangan. Dengan layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual atau kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.<sup>42</sup>

## 3. *SMS banking*

*SMS banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler dengan format *Short Message Service (SMS)* dan layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah dan dikirimkan melalui SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo, pemindahan bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, telepon), dan pembelian *voucer*.<sup>43</sup>

## C. *Manfaat Digital Banking*

Layanan *digital banking* menjadi sebuah solusi bagi perbankan dalam melakukan inovasi pelayanan nasabah. Kini

---

<sup>41</sup> Febrina, "Studi Peenrapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)". *Jurnal Binus Univesty* Vol. 15 No. 2, (2014) hal, 55.

<sup>42</sup> Armelia Firana Deameta, *Loc.Cit.*

<sup>43</sup> *Ibid.*, hal. 20.

segala hal menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan hanya dengan gengaman saja.<sup>44</sup> Adapun manfaat *digital banking* antara lain:

### 1. Mudah dan Praktis

Tujuan utama adanya *digital banking* adalah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi nasabah. Untuk itu kemudahan dan kepraktisan menjadi hal yang wajib ada. Dengan berbagai fitur *digital banking* berusaha untuk memberikan kemudahan, hanya dengan melakukan instal aplikasi di ponsel, *digital banking* siap untuk memberikan pelayanan perbankan yang efektif, efisien, dan pastinya tidak mengganggu aktivitas. Allah berfirman dalam Q.S Al-Hajj ayat 78:

وَجَاهِدُوا فِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ ۗ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ مِّلَّةَ أَبِيكُمْ إِبْرَاهِيمَ ۗ

Artinya: “Dan berjihadlah kamu di jalan Allah dengan jihad yang sebenar-benarnya. Dia telah memilih kamu dan Dia tidak menjadikan kesukaran untukmu dalam agama. (Ikutilah) agama nenek moyangmu Ibrahim.”<sup>45</sup>”

### 2. Efisiensi Biaya Operasional

Manfaat dari *digital banking* adalah dapat mengurangi biaya operasional karena untuk pembukaan kantor cabang biaya yang harus dikeluarkan sangat besar seperti gaji karyawan, beban listrik, peralatan, dan lainnya. Perbankan diharapkan dapat menjangkau masyarakat tanpa membuka kantor cabang melalui layanan *digital banking*, karena di era saat ini yang serba praktis dan mudah. Digitalisasi perbankan dapat menurunkan biaya operasional perbankan hingga 25%, bahkan mungkin lebih.<sup>46</sup>

### 3. Memperluas Marketing dan Penjualan

---

<sup>44</sup> Izma Fazlun Jannah et al., “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh”, *Journal Global Of Islam Banking And Finance*, Vol. 2 No. 1 (2016), hal. 3.

<sup>45</sup> *Ibid.*, hal. 341.

<sup>46</sup> Abdus Salam Dz, “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan”, *Journal Al-Amwal*, Vol. 10 No. 1 (2018), hal. 71.

Bank dapat memanfaatkan media sosial untuk pemasaran dan meningkatkan jangkauan dalam pelayanannya, layanan perbankan yang aman melalui portal media sosial. Bank juga perlu memastikan bahwa langkah-langkah keamanan yang diperlukan dilakukan untuk melindungi privasi nasabah. Melalui media sosial pihak perbankan dapat melakukan promosi kepada nasabah secara luas bahkan jangkauannya melebihi batas ruang dan waktu.<sup>47</sup>

#### **D. Kendala *Digital Banking***

##### **1. Kejahatan *Digital E-banking***

Bank yang menerapkan sistem digitalisasi juga memiliki ancaman yang disebut *cyber crime* (kejahatan *digital*) yang meliputi penipuan, pencurian data, bahkan pembobolan rekening. Bank yang mampu menerapkan sistem *digital banking* harus mempersiapkan atau mewaspadaai kejahatan secara *digital* juga agar nasabah merasa terlindungi, tuntutan kemajuan teknologi yang mengharuskan bank bersikap modern sesuai perkembangan teknologi membuat pihak perbankan untuk berinovasi dan mempersiapkan untuk mengatasi kejahatan *digital*. Kejahatan *e-banking* bertujuan untuk mendapatkan informasi (*user ID* dan *password*) dari nasabah untuk membobol uang milik nasabah yang bersangkutan.<sup>48</sup>

##### **2. Kejahatan *Hacker***

*Hacker* dapat masuk ke dalam jaringan dari sebuah bank kemudian mengambil data dari nasabah, bahkan dapat menstransfer sejumlah uang ke rekening *hacker*.

##### **3. *Phising Internet Banking***

Di mana nasabah mendapatkan *email* yang berisi pemberitahuan untuk melakukan *update* atau mengubah *user ID* dan *password* nasabah melalui *I-banking*. *Email* tersebut

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, hal. 806

<sup>48</sup> Siti Bunga Fatimah dan Achsanía Hendratmi, *Loc.Cit.*

ternyata *email phishing* yang jika diperhatikan secara sekilas *email* tersebut seolah benar dikirimkan oleh bank yang bersangkutan yaitu ditandai dengan subjek bank pengirim dan terdapat link yang jika di klik akan mirip dengan web dari bank yang bersangkutan, *website* tersebut dikenal dengan *website forging*.<sup>49</sup>

#### **D. Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)**

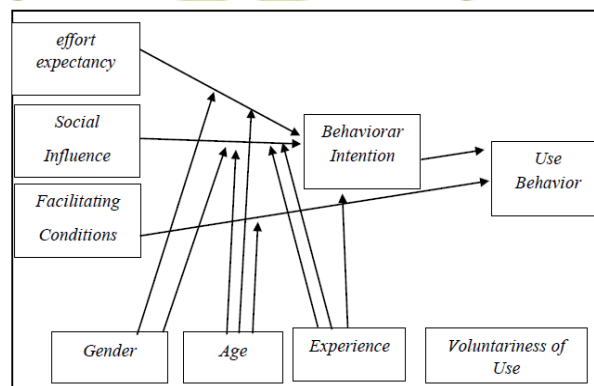
*Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) adalah teori yang banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan penggunaan (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi.<sup>50</sup> UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh dengan menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *the technology acceptance model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPC* (C-TAMTPB), *the model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT). Hasil penggabungan teori tersebut memunculkan empat konstruk baru yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan memfasilitasi kondisi (*facilitating condition*). Model teori UTAUT ini memiliki empat konstruk yang mempengaruhi minat perilaku ke penggunaan teknologi, empat konstruk tersebut terdiri dari harapan kinerja (*performace expectancy*), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi). Harapan kinerja condong pada kepercayaan individu, bahwa teknologi yang digunakan memberikan manfaat untuk melakukan pekerjaan, faktor itu

---

<sup>49</sup> Trisna Febriana, *Loc.Cit.*

<sup>50</sup> Henri. Indah, Mutiara; Agustin, "Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang", *Journal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1 No. 4 (2019), hal. 1952.

mempengaruhi minat perilaku terhadap teknologi.<sup>51</sup> Ekspetasi usaha condong pada bagaimana teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi penggunanya. Pengaruh sosial condong pada persepsi individu dilihat dari seberapa banyak orang disekitar percaya akan pentingnya menggunakan teknologi tersbut. Kondisi yang memfasilitasi condong dengan bagaimana konsumen yakin bahwa infrastruktur yang sudah ada mencukupi dan mendukung untuk menggunakan teknologi. Di samping itu terdapat empat moderator yakni *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*, yang diposisikan untuk memoderisasi dampak dari variabel-variabel pada *behavior intention* dan *use behavior*<sup>52</sup>.



Berdasarkan gambar 2.1 bahwa terdapat tujuh variabel yang selalu menjadi pengaruh langsung terhadap niat (*intention*). Dari ketujuh variabel hanya empat variabel utama yang dianggap mempunya peran penting dan berpengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai. Empat variabel ini adalah harapan kinerja (*performance expectancy*), exspetasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pemfasilitasi

<sup>51</sup> Venkatesh, V Morris, M. G, Davis, "User Acceptance Of Information Technology Toward a Unified View." *Jurnal MIS Quarterly* Vol. 27 No. 3 (2003), h. 425-478.

<sup>52</sup> *Ibid.*, h. 27.

(*facilitating conditions*). Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel:

### 1. *Perforamance Expectancy* (Harapan Kinerja)

Ekspektasi Kinerja sebagai tingkat di mana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan empat konstruksi dari model yang berbeda yang berhubungan dengan *performance expectancy* adalah *perceived usefulness* (TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT) dan *outcome expectations* (SCT)<sup>53</sup>, indikator variabel sebagai berikut:

- a. Persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) menurut Venkatesh, et al. (2003) menjelaskan bahwa persepsi terhadap kegunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.
- b. Kesesuaian pekerjaan (*job fit*) menurut Venkatesh, et al. (2003) menjelaskan bahwa kesesuaian pekerjaan didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual.
- c. Keuntungan relative (*relative advantage*) menurut Venkatesh, et al. (2003) menjelaskan bahwa keuntungan relatif didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya.
- d. Ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) menurut Compeau dan Higgins (1991) menjelaskan bahwa ekspektasi-ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku.<sup>54</sup> Davis, F.D. (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana

---

<sup>53</sup> Muhammad Azhari Dadas, "Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Niat Menggunakan Search Engine Advertising Pada Pelaku Umkm Provinsi Bali", *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 8 No. 12 (2019), hal. 7265,.

<sup>54</sup> Deborah R. Compeau dan Christopher A Higgins, "A Social Cognitive Perspective on Individual Reactions to Computing Technology", *Journal AIS Electronic Library*, Vol. 6 (1991), hal. 654,.

seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja seseorang<sup>55</sup>.

## 2. *Effort Expectancy* (Exspetasi Usaha)

Exspetasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan tiga konstruk yaitu persepsi kemudahan penggunaan dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC Utilization* (MPCU) dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT)<sup>56</sup>. Indikator variabel yaitu:

- a. Persepsi kemudahan penggunaan *effort expectancy* Venkatesh mengatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.
- b. Kompleksitas (*complexity*) menurut Thompson adalah sejauh mana suatu sistem dapat dianggap relative sulit dipahami dan digunakan.
- c. Mudah digunakan (*easy of use*) Moore memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu sangat mudah dipahami, fleksibel. Keterampilan penggunaan akan bertambah dengan menggunakan TI dan sangat mudah untuk dioperasikan.

Kegiatan manusia untuk mencari karunia dari Allah melalui kegiatan apapun pada dasarnya dilakukan untuk mencari kemudahan dan keuntungan. Allah telah merencanakan tatanan kehidupan manusia di dunia untuk mempermudah hambanya mengambil manfaat dalam setiap pekerjaan. Terdapat dalam Q.S Hud ayat 15:

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, hal. 7266.

<sup>56</sup> Ratna Dzulhaida dan Refi Rifaldi Windya Giri, "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2)", *Journal Ilmiah UNIKOM*, Vol. 15 No. 2 (2017), hal. 156.



مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا نُوفِّ إِلَيْهِمْ أَعْمَالَهُمْ فِيهَا  
وَهُمْ فِيهَا لَا يُخْسَرُونَ

Artinya: “Barang siapa menghendaki kehidupan dunia dan perhiasannya, pasti kami berikan (balasan) penuh atas pekerjaan mereka di dunia (dengan semourna) dan mereka di dunia tidak akan dirugikan.<sup>57</sup>”

### 3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh *social Influence* didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu yang menganggap orang disekitarnya seperti keluarga atau teman mengajak individu untuk menggunakan sistem baru. Pengaruh sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi yang direpresentasikan sebagai norma subjektif dalam TRA, TAN, TPB, faktor *social* dalam MPCU, serta citra dalam teori difusi inovasi (IDT). Indikator variabelnya sebagai berikut:

- a. Norma Subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi seseorang terhadap orang lain yang akan mempengaruhinya untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.<sup>58</sup>
- b. Faktor Sosial (*social factor*) adalah persepsi seorang tentang banyak orang disekitarnya yang menganggap dirinya penting untuk menggunakan sistem.
- c. Status (*Image*) adalah lingkungan tertentu penggunaan teknologi informasi yang akan meningkatkan status atau cinta seseorang di dalam sistem sosial.

### 4. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Menurut Venkatesh kondisi yang memfasilitasi ialah tingkat di mana individu percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur mendukung penggunaan sistem. kondisi yang memfasilitasi harus didukung dengan sarana prasarana yang dimiliki individu untuk menggunakan teknologi. Faktor lain

<sup>57</sup> *Ibid.*, hal. 223.

<sup>58</sup> Ajezen, *The Theory Of Planned Behavior* (Organization Behavior and Human Decision Processes, 1991), hal. 179.

yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi selain minat pemanfaatan sistem informasi adalah kondisi yang memfasilitasi pemakai. Infrastruktur terkait dengan perkembangan teknologi untuk menggunakan suatu sistem yang membawa perubahan sosial dan ekonomi bagi manusia. Konstruksi ini dibentuk dari beberapa konsep model penelitian sebelumnya yaitu, *perceived behavioral control* (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *facilitating conditions* (MPCU) dan *compatibility* (IDT) Venkatesh 2003<sup>59</sup>:

- a. Menurut Thompson 1991, kontrol perilaku persepsi (*perceived behavioral control*) adalah persepsi seseorang terhadap kemudahan atau kesulitan dalam berperilaku yang meliputi keberhasilan diri, membantu kondisi pendukung dan kondisi fasilitas teknologi.<sup>60</sup>
- b. Menurut Ajzen 1991, kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah faktor-faktor pada lingkungan yang diobservasi disetujui sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan.<sup>61</sup>
- c. Kompatibilitas (*compatibility*) adalah tingkatan dimana sebuah inovasi yang dirasakan konsisten dengan nilai yang telah ada kebutuhan dan pengalaman sebelumnya menurut Moore.<sup>62</sup>

## **E. Theory Of Plan Behavior**

---

<sup>59</sup> Ahmed a Talib et al., "The Adoption of E-government Services in the Iraqi Higher Education Context : An application of the UTAUT Model in the University of Kufa", Vol. 3 No. 10 (2013), hal. 78.,

<sup>60</sup> Jurica Lucyanda et al., "Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Planned Behavior (Tpb)", *JRAK Agustus*, Vol. 2 No. 1995 (2010), hal. 2.,

<sup>61</sup> Sutanto Sutanto et al., "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang", *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, Vol. 15 No. 1 (2018), hal. 47, <https://doi.org/10.14710/jaa.15.1.37-68>.

<sup>62</sup> Thesa Thesa dan Wahyu Nofiantoro, "Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT", *Jurnal Multinetics*, Vol. 2 No. 2 (2016), hal. 3.

Menurut Davis (1998) Minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Perilaku (*behavior*) adalah Tindakan atau keinginan nyata yang dilakukan. *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjelaskan bahwa perilaku dilakukan karena individual mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya.<sup>63</sup> Menurut Suhartini minat perilaku didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Di mana seseorang yakni Ketika menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya mereka akan menggunakan sistem tersebut dan pekerjaannya. Minat perilaku (*behavior intention*) memiliki peran kuat dalam membentuk penggunaan suatu teknologi atau sistem.

*Use behavior* didefinisikan sebagai intensitas atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan sangat bergantung pada kesan penggunaan terhadap sistem yang ditawarkan. Sistem akan digunakan bila si pengguna berminat menggunakan dan memiliki keyakinan bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat dalam membantu pekerjaannya, dapat digunakan dengan mudah serta adanya pengaruh sosial dari lingkungan sekitar.<sup>64</sup>

Teori ini awal mulanya bernama *theory of reasoned action* (TRA), kemudian dikembangkan lagi oleh Icek Ajzen dan berganti menjadi *theory of planned behavior* (TPB). Ajzen mengembangkan teori TPB dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). TPB menyatakan bahwa selain sikap dan norma subjektif, seseorang juga mempertimbangkan kontrol perilaku yang dirasakan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Seperti dalam TRA yang

---

<sup>63</sup> Davis, F. D, "Perceived Usefulness Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *Jurnal MIS Quarterly* Vol. 13 No. 3 (1998), hal. 923.

<sup>64</sup> Paolo Parenti et al., "Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-HEALTH) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)", *Jurnal Sains dan Seni ITS*, Vol. 6 No. 1 (2017), hal. 75.

sebenarnya, faktor utama TPB adalah niat individu untuk melakukan perilaku tertentu.<sup>65</sup>

Teori ini mengasumsikan bahwa perilaku seseorang tidak hanya dikendalikan oleh dirinya sendiri tetapi juga membutuhkan kontrol yaitu ketersediaan sumber daya dan kesempatan bahkan keterampilan tertentu, sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol yang dipersiapkan akan mempengaruhi niat dan perilaku. *Theory of planned behavior* secara khusus menghubungkan antara *beliefs* atau keyakinan dengan attitudes. Berdasarkan hal tersebut seseorang akan mengevaluasi sikap terhadap perilaku yang ditentukan oleh aksesibilitas keyakinan mereka, di mana keyakinan merupakan probabilitas subyektif bahwa perilaku akan berdampak pada sesuatu yang pasti. Kemudian niat merupakan perkiraan seseorang mengenai seberapa besar kemungkinan dirinya untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Keluarlah yang diharapkan atas sesuatu yang dilakukan merupakan model dari nilai harapan. Variabel tersebut menghubungkan anantara keyakinan, sikap dan harapan. Ajzen *theory of planned behavior* menyebutkan bahwa *intensi* (niat) adalah fungsi dari dua determinan dasar yaitu<sup>66</sup>:

### **1. Sikap berperilaku (*attitude toward the behavior*)**

Ajzen menjelaskan sikap pribadi seberapa besar seseorang bermaksud untuk melakukan perilaku tersebut, sikap merupakan suatu disposisi untuk merespon secara positif atau negatif perilaku tertentu.<sup>67</sup> Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh kombinasi antara keyakinan perilaku dan evaluasi hasil. Keyakinan perilaku adalah keyakinan individu mengenai konsekuensi positif atau negatif dari perilaku tertentu, sedangkan evaluasi hasil merupakan evaluasi

---

<sup>65</sup> Ajzen Icek, *The Theory Of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *Jurnal Of Management*, Vol. 6 No. 3 (2017), hal. 3.

<sup>66</sup> Adrie Putra, "Pengujian Personal Financial Behavior, Planned Behavior terhadap Self Control Behavior Dengan Theory Planned of Behavior", *Journal Akuntansi*, Vol. 9 No. 1 (2014), hal. 4–7.

<sup>67</sup> R. Bagustianto Nurkholis, "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pegawai negeri sipil (PNS) untuk melakukan tindakan whistleblowing (Studi pada PNS BPK RI)", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 19 No. 2 (2015), hal. 279,.

individu terhadap konsekuensi yang didapatkan dari suatu perilaku.<sup>68</sup>

## 2. Persepsi control perilaku (*perceived behavioral control*).

Kontrol perilaku yang dirasakan mengenai kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku tertentu. Ajzen (1985) sikap terhadap perilaku norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku mengarah pada pembentukan niat perilaku. Sebagai atauran umum, semakin besarnya kontrol yang dirasakan, semakin kuat keinginan seseorang untuk melakukan perilaku yang bersangkutan.<sup>69</sup>

## F. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 1. Harapan Kinerja dan *Digital Banking*

Teori mengenai pengaruh variabel harapan ekspektasi usaha *digital banking* sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan dengan Venkatesh (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem (BIUS).<sup>70</sup> Hasil ini juga didukung oleh penelitian Prasetyo (2017) yang menemukan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara harapan kinerja terhadap keinginan seseorang dalam menggunakan sistem, karena hidup di zaman 4.0 ini semua ingin serba praktis dan mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini nasabah merasa bahwa menggunakan layanan *digital banking* dapat membantu mereka untuk mencapai keuntungan dan meningkatkan kinerja.<sup>71</sup>

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, 65.

<sup>69</sup> Ika Nurbaeti et al., “the Effect of Financial Literacy and Accounting Literacy To Entrepreneurial Intention Using Theory of Planned Behavior Model in Stie Sutaatmadja Accounting Students”, *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*, No. 2012 (2019), hal. 5..

<sup>70</sup> Brian Lima et al., “EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) MENGGUNAKAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)”, *Annals of Thoracic Surgery*, Vol. 82 No. 2 (2006), hal. 57..

<sup>71</sup> Dwi Yuli Prasetyo dan Program, *Loc.Cit. Jurnal Informasi* Vol. 6 No. 2 (2017). Hal. 33.

H1: Terdapat pengaruh variabel Harapan Kinerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

## 2. Exspetasi Usaha dan *Digital Banking*

Hasil tersebut juga memberikan gambaran sejauh mereka percaya bahwa teknologi dapat memberikan kemudahan dan manfaat dalam hal membantu kegiatan dan melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih baik, penggunaan digital banking yang baik dapat meningkatkan semangat dan kinerja secara terarah dan positif.

Hal ini didukung oleh penelitian yang ditemukan oleh Venkatesh (2003), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa exspetasi usaha mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem. Dzulhaida & Giri (2015) juga menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan terhadap kinerja atau manfaat yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut seperti halnya *e-money*.<sup>72</sup>

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh variabel Expetasi Usaha terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

## 3. Pengaruh Sosial dan *Digital Banking*

Hasil penelitian variabel pengaruh sosial terhadap *digital banking* sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh (2003) Ketika mempelajari model yang dianalisis untuk menciptakan UTAUT menurutnya ini terjadi karena probabilitas orang memenuhi harapan orang lain lebih besar Ketika seseorang mampu memberikan hadiah atau imbalan. Namun pada penelitian Dzhulhaidah dan Giri (2015) terdapat adanya pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan respon terhadap pengaruh

---

<sup>72</sup> Ratna Dzulhaida dan Refi Rifaldi Windya Giri, *Loc.Cit.* Jurnal Ilmiah Unikom Vol.15 No.2 (2017). hal. 156.

lingkungan atau manfaat yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut.

Hipotesis H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh variabel Pengaruh Sosial terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

#### 4. Kondisi yang Memfasilitasi dan *Digital Banking*

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sedana & Wijaya (2009), Yuen (2010) dan Martins (2014), yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dan penggunaan sistem *digital banking*.<sup>73</sup> Adapun faktor yang menjadikan kondisi yang memfasilitasi tidak ada hubungan dengan minat penggunaan *digital banking* adalah kondisi geografis wilayah belintang yang belum mendukung keadaan wilayah belintang termasuk kedalam wilayah pedesaan yang belum maju untuk mengakses *digital banking* memerlukan jaringan internet pastinya, jaringan internet atau sinyal yang kurang mendukung cukup menyulitkan masyarakat belintang untuk penggunaan *layanan digital banking* dan juga wilayah belintang termasuk wilayah yang baru mulai merintis perkembangan desa, dan tidak setiap daerah belintang mendapatkan sinyal yang stabil dan kencang, selain itu masyarakat daerah belintang tidak semuanya menggunakan *smartphone* yang bisa untuk mengakses *digital banking* karena keterbatasan ekonomi untuk pembelian *smartphone* dirasa cukup memberatkan. hal ini yang membuat penelitian ini tidak sesuai dengan hasil yang dikemukakan oleh Venkatesh (2003) dan Dzhulhaida & Giri (2015) ketika membangun model UTAUT. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem.

Hipotesis H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh variabel Kondisi yang Memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

---

<sup>73</sup> B. Panji Sedana, "Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Keijakan Deviden dan Kesempatan Investasi Sebagai Variabel Mediasi) dengan Model UATUT2". Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 12 (2015) hal. 124.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancah yang sebenarnya. Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lokasi penelitian dengan metode asosiatif (hubungan) kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>74</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Karena dalam penelitian ini akan memberikan gambaran tentang pengaruh dari harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* menggunakan *metode model unified theory of acceptance and use of technology*.

##### 2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yang berarti penelitian yang memaparkan data yang didapat di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisa dengan

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 142.



pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis.<sup>75</sup>

### B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.<sup>76</sup> Adapun variabel dan indikator dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**

**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Operasional Variabel	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Harapan Kinerja ( <i>Performance expectancy</i> ) (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>)</li> <li>2. Kesesuaian pekerjaan (<i>job fit</i>)</li> <li>3. Keuntungan relatif (<i>relative advantage</i>)</li> <li>4. Ekspektasi-ekspektasi hasil (<i>outcome expectations</i>)</li> </ol>	Skala Likert
Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan penggunaan (<i>perceived easy of use</i>)</li> <li>2. Kompleksitas (<i>complexity</i>)</li> <li>3. Meningkatkan efisiensi waktu</li> <li>4. Mudah digunakan atau pengoperasiannya (<i>easy of use</i>)</li> </ol>	Skala Likert

<sup>75</sup> Irawan Sochartono, *Metode Penelitian Sorel* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), hal.3.

<sup>76</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal, 59.

<p>Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) (<math>X_3</math>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Norma subyektif (<i>subjective norm</i>)</li> <li>2. Faktor sosial (<i>social factor</i>)</li> <li>3. Status (<i>Image</i>)</li> <li>4. Membagikan informasi teknologi</li> <li>5. Memberikan rekomendasi kepada orang lain</li> </ol>	<p><i>Skala Likert</i></p>
<p>Kondisi yang Memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) (<math>X_4</math>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontrol perilaku persepsi (<i>perceived behavior control</i>)</li> <li>2. Kondisi – kondisi yang memfasilitasi</li> <li>3. Kompatibilitas (<i>compatibility</i>)</li> <li>4. Menggunakan teknologi</li> <li>5. Memberikan apa yang dibutuhkan</li> </ol>	<p><i>Skala Likert</i></p>
<p>Penggunaan Layanan <i>Digital Banking</i> (<i>to use the system</i>) (<math>Y</math>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk transaksi sehari-hari</li> <li>2. Prefrensi penggunaan</li> <li>3. Mempengaruhi lingkungan sekitar untuk menggunakan layanan <i>digital banking</i>.</li> <li>4. Memahami teknologi</li> <li>5. Melakukan</li> </ol>	<p><i>Skala Likert</i></p>

	penggunaan berulang <sup>77</sup>	
--	-----------------------------------	--

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan suatu subjek dari mana data diperoleh.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini sumber yang digunakan penulis adalah data primer. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan teknik survey atau riset lapangan dengan penyebaran kuisioner kepada nasabah yang telah menggunakan *digital banking*. Selain itu peneliti juga menggunakan data sekunder dalam bentuk penelitian terdahulu dan berbagai jurnal nasional/internasional sebagai literatur untuk mendukung pembahasan penelitian.

### D. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/objek itu.<sup>79</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *digital banking* pada wilayah belitang Oku Timur yaitu berjumlah 4.875.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil

---

<sup>77</sup> Susafa'ati, "Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi Lsd Air Freight Cargo Dengan Metode Utaut", *Jurnal Piral Nusa Mandiri*, Vol. XI No. 2 (2015), hal. 145,.

<sup>78</sup> Suharisimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: ienka Cipta, 2006), hal 145.

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 80.

dalam populasi menggunakan metode *Slovin*, dengan nilai persis yang ditetapkan (kesalahan pengambilan sampel populasi) yaitu 10%.<sup>80</sup>

$$\frac{4,475}{4,475 (0,1)^2 + 1} : 97,81 \text{ Atau di bulatkan menjadi } 98 \text{ Sampel.}$$

Dalam penentuan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yakni penentuan sampel dengan pertimbangan dan persyaratan tertentu. Pada penelitian ini pertimbangan sampel yang digunakan adalah:

- a. Orang yang tinggal di Belitang
- b. Sudah berumur > 17 tahun
- c. Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang
- d. Sudah memiliki atau menggunakan *digital banking*

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Kuisisioner

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kemudian akan diberikan kepada responden untuk dijawab, kuisisioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun terbuka dikirim secara langsung atau melalui online menggunakan *google form* dan manual sehingga bisa mempermudah untuk disebar kepada responden.<sup>81</sup>

Adapun skala yang digunakan yaitu *skala likert*. *Skala likert* merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ada dalam masyarakat. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

---

<sup>80</sup> *Ibid.*, hal 81.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 142.

**Tabel 3.2**  
**Contoh Pertanyaan Skala Likert**

No	Digital Banking	Jawaban				
1	Digital Banking memudahkan saya untuk melakukan transaksi mutasi rekening	SS	S	KS	TS	STS

Kemudian jawaban responden akan diberikan skor penilain dengan memberi penilaian skala likert sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Penilaian Skala Likert**

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Kemudian data yang diperoleh jawaban 100 responden yang telah ditentukan akan dianalisa dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skring setiap jawaban dari responden. Contoh berdasarkan skor yang ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut:

$$25 \text{ orang menjawab SS} = 25 \times 5 = 125$$

$$40 \text{ orang menjawab S} = 40 \times 4 = 160$$

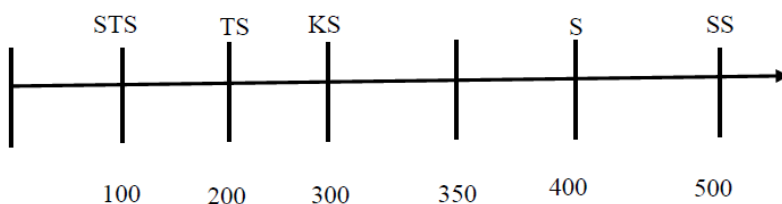
$$5 \text{ orang menjawab KS} = 5 \times 3 = 15$$

$$20 \text{ orang menjawab TS} = 20 \times 2 = 40$$

$$10 \text{ orang menjawab STS} = 10 \times 1 = 10$$

$$\text{Jumlah skor} = 350$$

Jumlah skor ideal untuk seluruh item -  $100 \times 5 = 500$  (seandainya semua orang menjawab SS). Contoh di atas didapatkan jumlah skor 350. Jadi berdasarkan data di atas itu maka tingkat persetujuan terhadap penerimaan teknologi)  $350 : 500 \times 100\% = 70\%$  dari yang diharapkan (100%).



**Gambar 3.1**

### **Contoh Range Skor Skala Likert**

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka rata-rata 350 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 70% dari yang diharapkan 100%.<sup>82</sup>

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah penulis mendapatkan data dengan kuisisioner, pada penelitian ini penulis menggunakan pengelolaan data model *Partial Least Square* yang diolah dengan aplikasi Smart PLS 3.0.

Terdapat beberapa alasan yang menjadi penyebab digunakannya PLS dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini alasan-alasan tersebut yaitu dalam penelitian ini terdapat model formatif, di mana model formatif tidak mengasumsikan bahwa indikator dipengaruhi oleh konstruk tetapi mengasumsikan semua indikator mempengaruhi single konstruk (Y). Arah hubungan kausalitas mengalir dari indikator ke konstruk laten (Y) dan indikator sebagai grup secara bersama-sama menentukan konsep atau makna empiris dari konstruk laten.<sup>83</sup>

<sup>82</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, hal, 94-95.

<sup>83</sup> Ananda Sabil Husein, *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0* (Universitas Brawijaya: Modul Ajar, 2015), hal. 2.

Model hubungan formatif ialah hubungan sebab akibat berasal dari indikator menuju ke variabel laten (Y). Hal ini dapat terjadi jika suatu variabel laten didefinisikan sebagai kombinasi dari indikator-indikator akan tercermin pada perubahan variabel latennya. Oleh karena diasumsikan bahwa indikator mempengaruhi konstruk laten maka ada kemungkinan antar indikator saling berkorelasi. Tetapi model formatif tidak mengasumsikan perlunya korelasi antar indikator atau secara konsisten bahwa model formatif berasumsi tidak adanya hubungan korelasi antar indikator. Karenanya ukuran internal konsisten reliabilitas (*cronbach alpha*) tidak diperlukan untuk menguji reliabilitas konstruk formatif. *Partial Least Square* suatu teknik prediktif yang bisa menangani banyak variabel independen, bahkan sekalipun terjadi multikolinieritas diantara variabel-variabel tersebut.<sup>84</sup>

Dalam pengujian ini *partial least square* menggunakan metode *bootstrapping* atau pengandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi SmartPLS. Selain terkait dengan normalitas maka dengan dilakukannya *bootstrapping* maka SmartPLS tidak memperlakukan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan terjadinya multikolinieritas.<sup>85</sup> Tujuan SmartPLS adalah membantu penelitian ini untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Analisis data statistika pada PLS dapat dilakukan dengan dua (2) model sebagai berikut:

### **1. Analisis Outer Model**

Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Indikator dalam penelitian ini adalah reflektif karena indikator variabel laten mempengaruhi

---

<sup>84</sup> *Ibid.*, hal. 3.

<sup>85</sup> *Ibid.*, hal. 4.

indikatornya.<sup>86</sup> Analisis *outer model* dapat dilihat dari beberapa indikator:

- a. *Convegent Validity* adalah indikator yang mengukur besarnya korelasi antara konstruk variabel dengan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan individual item reability, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Nilai yang diharapkan  $> 0.7$ . Menurut Chin seperti yang dikutip oleh Imam Ghozali, nilai *outer loding* antara 0,5 – 0.6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*.<sup>87</sup>
- b. *Discriminant Validity* adalah melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik dan untuk nilai AVE yang diharapkan adalah  $> 0.5$ .
- c. *Composite reliablity* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Nilai reliabilitas komposit ( $\rho_c$ ) dari perubah laten adalah nilai yang mengukur kestabilan dan konsistenan dari pengukuran reliabilitas gabungan, dan suatu variabel dapat dinyatakan reliabel memenuhi *composite reliability*  $> 0.7$  dan memenuhi uji *cronbach's alpha* dengan nilai *cronbach's alpha* 0,6.<sup>88</sup>

## 2. Analisis Inner Model

*Inner Model* (*inner relation, structural model, dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori *substantive*.<sup>89</sup>

- a. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, hal. 19-20.

<sup>87</sup> Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2014), hal. 39.

<sup>88</sup> Andreas B. Eisingerich, Gaia Rubera., “Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigation”. *Journal Internasional Marketing*, Vol. 18 No. 2 (2010), hal. 27.

<sup>89</sup> Imam Ghozali, *Op. Cit.*, hal. 26.



menggunakan nilai statistik untuk *alpha* 5% nilai t-Tabel yang digunakan 1.986. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak Ketika t-statistik  $> 1.986$ . Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p > 0,05$ .<sup>90</sup>

- b. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser R-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *R-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *R-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *R-square* lebih besar 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance* 1%.

---

<sup>90</sup> Ananda Sabil Husein., *Op. Cit.*, hal. 21.

## BAB IV

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah dan Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang

###### a. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999 sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997 yang disertai dengan krisis *multi dimensi* termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional PT. Bank Susilo Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YPK) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain dengan mengundang beberapa investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan *merger* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bank Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Bakti. Sebagai tindak lanjut dari kepuasan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk

mengembangkan layanan Perbankan Syariah dikelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya Undang-Undang No.10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah di Indonesia memandang pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha Bank Susila Bakti menjadi bank umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. Bank Syariah Mandiri (BSM) berdiri Pada Tanggal 25 Januari 2011 yang berada di Jalan Nusa Indah No.5 Pasar Lama Gumawang Belitang BK 10 Sumatera Selatan. Dengan kepala

pimpinan cabang pembantu yaitu Bapak Abdul Hamid Rahmadillah.

b. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang

Nama : PT. Bank Syariah Mandiri

Alamat : Jln. Nusa Indah No.5 Pasar Lama  
Gumawang Belitang BK 10 Sumatera  
Selatan

Telepon : (62-21) 2300 509/3983 9000

Tanggal Berdiri : 25 Januari 2011

Modal Dasar : Rp 3.500.000.000.000,-

Modal Disetor : Rp 2.489.021.935.000

Jumlah Jaringan : 821 ATM Syariah Mandiri, ATM  
Mandiri 10.243

Kantor Layanan : 864 kantor, yang tersebar di 34 provinsi  
seluruh Indonesia

Situs Web : [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)

Jumlah Karyawan: 19 orang

1. Visi Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang

“Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern”. Bank Syariah terdepan menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *customer*, mikro SME, *commercial*, dan *corporate*. Bank Syariah modern menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2. Misi Bank Syariah Mandiri

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### 3. Nilai – Nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk dishare oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *shared values* Bank Syariah Mandiri. *Shared values* Bank Syariah Mandiri disingkat “ETHIC”.

1. *Excellence* merupakan upaya untuk mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.
2. *Teamwork* merupakan pengembangan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
3. *Humanity* merupakan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.
4. *Integrity* yaitu menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji.
5. *Customer Focus* yaitu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya.<sup>91</sup>

### 4. Produk Layanan Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang

#### a. Produk Pendanaan

##### 1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di kantor BSM atau melalui ATM.

##### 2) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan akad *mudharabah muthlaqah* yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang

---

<sup>91</sup> Tersedia On-Line pada websideresmi Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/sejarah> diakses pada Selasa, 9 Februari 2021 Pukul 09.22 WIB.

serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan dan mendapatkan perlindungan asuransi.

### 3) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

### 4) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

### 5) BSM Tabungan Maburr

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah* yang tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji/umrah yang langsung terhubung dengan SSKOHAT.

### 6) BSM Tabungan Maburr Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah diperuntukan bagi anak yang terhubung langsung atau *online* dengan SSKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

### 7) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

### 8) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan akad *wadhi'ah yad dhamanah* persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### 9) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* dan bisa mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

#### 10) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan dan non perorangan dengan jangka waktu yang fleksibel 1, 3, 6 dan 12 bulan yang dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.<sup>92</sup>

### b. Produk Pembiayaan

#### 1) BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

#### 2) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan peralatan kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad murabahah. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan

---

<sup>92</sup> Brosour Produk Dana dan Jasa BSM Tahun 2019

menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

### 3) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

### 4) Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

### 5) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer dengan sistem *murabahah*.

### 6) Pembiayaan BSM Oto

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*. Pembiayaan dapat digunakan untuk pembelian kendaraan baru atau bekas.

## c. Produk Jasa

### 1) BSM Card



Merupakan sarana untuk melakukan penarikan, pembayaran, transfer, pemindahbukuan pada semua jaringan yang bekerja sama serta dapat digunakan sebagai kartu debit yang digunakan untuk transaksi berbelanja di *merchant*.

## 2) BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (Telkom, PLN, Telkomsel, *Speedy*, Pembayaran Mahasiswa BSI) yang diperuntukan untuk perorangan atau perusahaan.

## 3) BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan beberapa jenis layanan seperti layanan informasi dan transaksi yang diperuntukan bagi perorangan.

## 4) BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<http://www.syariahmandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer realtime ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

## 5) BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah menggunakan akad *sharf*.

## 6) Transfer Uang Tunai

Layanan BSM Transfer Uang Tunai adalah fasilitas untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman

yang bisa digunakan menggunakan BSM Net Banking atau BSM *Mobile Banking* GPRS dan uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

#### 7) BSM *E-Money*

BSM *E-Money* adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri.<sup>11</sup>

#### 8) BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

#### 9) BSM *Intercity Clearing*

Jasa penagihan warkat (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

#### 10) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

#### 11) Transfer Dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

#### 12) BSM Transfer Valas

BSM transfer valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (*beneficiary*) dana atau pengirim (*sender*) dapat

mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY), yang diperuntukan untuk perorangan atau badan hukum.

### 13) BSM Pajak Online

Layanan ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang langsung diterima oleh kantor pajak secara online. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

### 14) BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu bahwasannya digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi nasabah yang akan melakukan suatu pengujian pada pihak ketiga.

### 15) BSM *Payment Point*

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap outlet Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon, pembelian voucher listrik pra bayar, pembelian *voucher* ponsel pra bayar (SIMPATI, IM3, XL), pembayaran premi asuransi takaful, pembayaran tiket garuda, pembayaran pasca bayar indosat – IM2.

### 16) Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara *host to host* dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM 50 prima. Akad yang digunakan adalah *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili

nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut *ujrah*).<sup>93</sup>

#### 17) Sukuk Negara Ritel Pasar Perdana

Sukuk Negara Ritel adalah surat berharga syariah negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan warga negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Pemesanan pembelian sukuk negara ritel hanya dapat dilakukan oleh perseorangan warga negara Indonesia yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, dengan jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan memorandum informasi yang diterbitkan

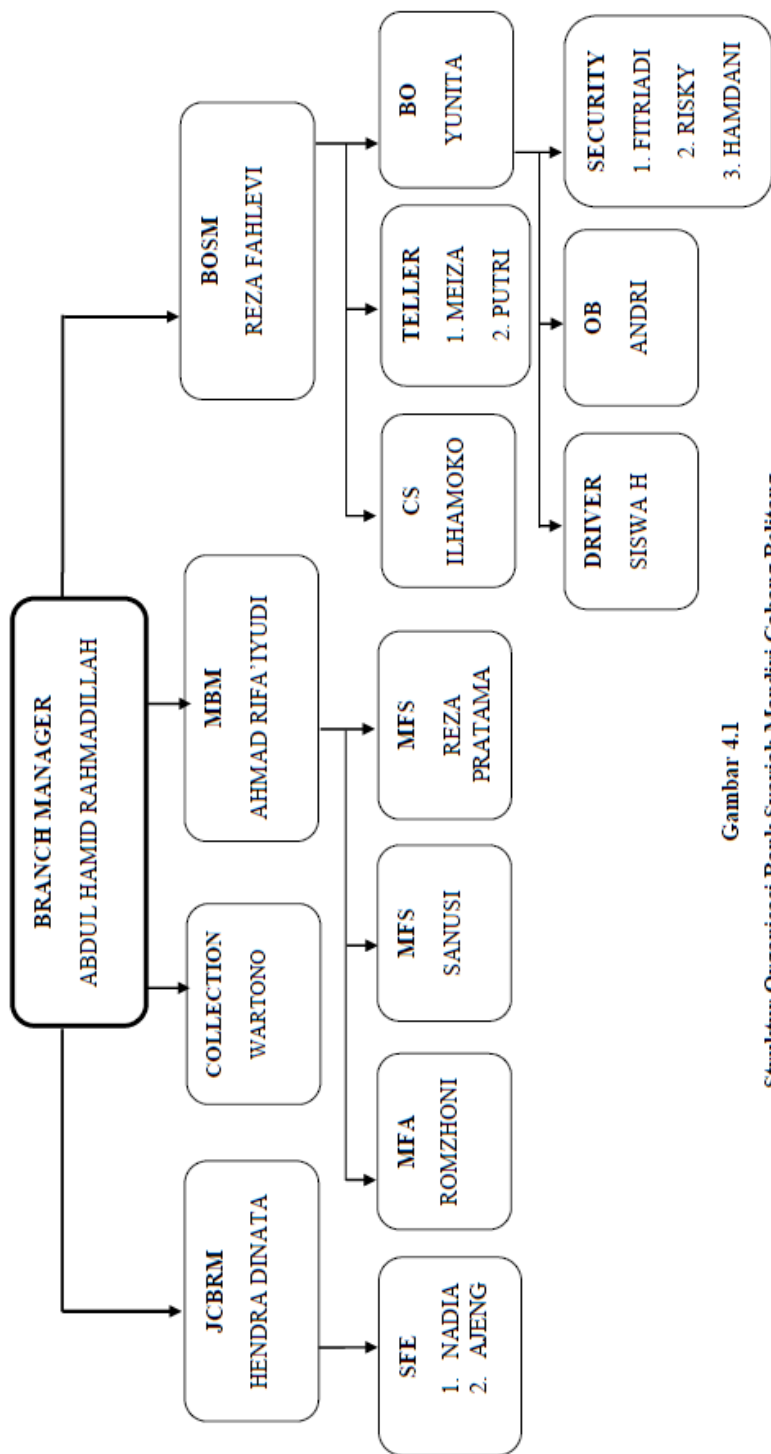


---

<sup>93</sup> <https://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/visi-dan-misi/>  
diakses pada tanggal 26 Febuari 2021 Pukul 14:00



d. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rentan waktu 2019 sampai dengan 2020. Alat pengelolaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat lunak (*software*) computer Smart PLS 3.0 dengan metode regresi linier berganda. Untuk melihat hasil penelitian dapat dilihat gambaran perkemabangan secara umum hasil penelitian dari penggunaan sistem *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang pada tahun 2019-2020, adapun gamabarannya dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. *Digital Banking*

*Digital banking* adalah alat penting bagi kelangsungan hidup dan menyebabkan perubahan mendasar dalam industri perbankan diseluruh dunia. Saat ini layanan perbankan yang ditawarkan kepada pelanggan tanpa memerlukan kehadiran fisik mereka di bank dalam waktu singkat dan dengan biaya yang minim atau lebih hemat. *Digital banking* merupakan teknologi aplikasi di dalam dunia bisnis perbankan hal ini adalah layanan yang diberikan perbankan dengan memanfaatkan teknologi *digital* bagi kebutuhan nasabah untuk menghadapi perkeonomian *digital* yang sangat berkembang dengan pesat. Beberapa jenis *digital banking* yang telah diterapkan selama ini adalah *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, dan *phone banking*. Berikut merupakan laju pertumbuhan penggunaan layanan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang tahun 2019-2020:

**Tabel 4.1**  
**Laju Perkembangan Penggunaan Layanan *Digital Banking***  
**Di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang Tahun 2019-2020**

No	Jenis <i>Digital Banking</i>	2019	2020
1	BSM <i>I -Banking</i>	493	512
2	BSM <i>M-Banking</i>	1354	1442
3	BSM <i>SMS-Banking</i>	2767	2921
4	BSM <i>Phone-Banking</i>	3112	3352
Jumlah		7.726	8.227

*Sumber: Survey di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang Tahun 2020*

Berdasarkan tabel di atas perkembangan tingkat penggunaan layanan *digital banking* mengalami kenaikan pada tahun 2020 mencapai 501 pengguna layanan *digital banking*. Jika dilihat dari berbagai layanan *digital banking* di atas mengalami kenaikan setiap item jenis layanan *digital banking* dari tahun 2019-2020. Masyarakat semakin banyak yang beralih melakukan transaksi perbankan melalui *digital banking*, hal ini ditunjukkan kantor cabang bank sudah mulai sepi dikarenakan mayoritas nasabah menggunakan fasilitas *digital banking* tanpa harus datang ke bank. Pertumbuhan transaksi non tunai akan terus meningkat sejalan dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat. Daya tarik *digital banking* adalah fitur yang dimilikinya di mana nasabah mendapatkan kemudahan dan kenyamanan di dalam bertransaksi baik dalam melakukan pengiriman uang antar bank, pemindah bukuan sesama bank maupun bertransaksi pembayaran tagihan. Awal berdiri Bank OCBC NISP pada tahun 1941 yang bertempat di Bandung, Bank NISP adalah nama perusahaan sebelum menjadi PT.Bank OCBC. Bank OCBC NISP terus melakukan perubahan hingga akhirnya menjadi perusahaan *go publik*. Kualitas pelayanan yaitu suatu cara untuk memenuhi kemauan dan kebutuhan

konsumen dan juga pemberian penyampain yang tepat untuk memenuhi harapan konsumen.<sup>94</sup>

## 2. Gambaran Deskripsi Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	69	69%
2	Perempuan	31	31%
Jumlah		100	100%

*Sumber: Data Primer doolah tahun 2021*

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.3**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	Usia 20 - 30 tahun	49	49%
2	Usia 31 – 40 tahun	41	41%
3	Usia 41 – 50 tahun	7	7%
4	Usia 51 – keatas	3	3%

*Sumber: Data Primer doolah tahun 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pada umur yang paling banyak adalah rentang umur pada 20-30 yang berjumlah 49 orang atau sebesar 49%, rentang umur pada 31-40 berjumlah 41 orang atau sebesar 41%, rentang umur pada 41-50 berjumlah 7 orang atau sebesar 7%, dan rentang pada umur 51 keatas berjumlah 3 orang atau sebesar 3%.

---

<sup>94</sup>Mita Sicillia dan Abu Yazid, “Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 3 No. 2 (2020), hal. 80.



### 3. Diskripsi Distribusi Jawaban Responden

#### a. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden dengan Variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Deskripsi jawaban responden dengan variabel harapan kinerja (*performance expectancy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner yang disebar dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	39	39%	53	53%	8	8%	0	0%	0	0
2	P2	58	58%	33	33%	9	9%	0	0%	0	0
3	P3	62	8%	32	32%	6	6%	0	0%	0	0
4	P4	10	10%	51	51%	32	32%	5	5%	2	2
5	P5	45	45%	41	41%	12	12%	2	2%	0	0

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2021*

Hasil tanggapan responden dengan variabel harapan kinerja (*performance expectancy*), dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama “Saya merasa layanan *digital banking* BSM berguna dalam kegiatan transaksi keuangan”. Sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 39%, 53 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 53%, dan 8 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 8%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 431 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 86,2% dari yang diharapkan 100%.
- 2) Pertanyaan kedua yaitu “Menggunakan layanan *digital banking* BSM akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan cepat”.

Sebanyak 58 responden menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase sebesar 58%, 33 responden menjawab setuju dengan nilai presentase 33%, dan 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 9%, jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 449 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 89,8% dari yang diharapkan 100%.

- 3) Pertanyaan ketiga yaitu “Penggunaan layanan *digital banking* BSM dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan penting saya.” Sebanyak 62 responden menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 62%, 32 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 32%, dan 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 6%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 456 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 91,2% dari yang diharapkan 100%.
- 4) Pertanyaan keempat yaitu “Penggunaan layanan *digital banking* BSM tidak akan berpengaruh pada kinerja pekerjaan saya (*severse score*).” Sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 10%, 51 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 51%, 32 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 32%. 5 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 5%, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai presentase 2%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 362 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 72,4% dari yang diharapkan 100%.
- 5) Pertanyaan kelima yaitu “Penggunaan layanan *digital banking* BSM secara signifikan dapat meningkatkan kualitas *output* pada pekerjaan saya.” Sebanyak 45 responden menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 45%, 41 responden menjawab setuju dengan

nilai presentase sebanyak 41%, dan 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 12%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 429 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 85,5% dari yang diharapkan 100%.

### b. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden dengan Variabel Ekspetasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Deskripsi jawaban responden dengan variabel harapan usaha (*effort expectancy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisiонер yang disebar dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Ekspetasi Usaha**  
**(*Effort Expectancy*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	44	44%	47	47%	9	9%	0	0%	0	0%
2	P2	66	66%	30	30%	4	4%	0	0%	0	0%
3	P3	55	55%	32	32%	10	10%	3	3%	0	0%
4	P4	74	74%	25	25%	1	1%	0	0%	0	0%
5	P5	43	43%	40	40%	17	17%	0	0%	0	0%

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2020*

Hasil tanggapan responden dengan variabel harapan usaha (*effort expectancy*), dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama “Saya tidak perlu mengeluarkan kendaraan hanya untuk melakukan transaksi *online*”. Sebanyak 44 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 44%, 47 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 47%, dan 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 9%. Jadi berdasarkan data

yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 435 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 87% dari yang diharapkan 100%.

- 2) Pada pertanyaan kedua “Saya lebih menghemat waktu dan tenaga dengan menggunakan layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 66 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 66%, 30 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 30%, dan 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 4%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 462 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 92,4% dari yang diharapkan 100%.
- 3) Pada pertanyaan ketiga “Saya merasa layanan *digital banking* sangat mudah dan fleksibel”. Sebanyak 55 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 55%, 32 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 32%, 10 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 10 %, dan 3 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 3%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 439 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 87,8% dari yang diharapkan 100%.
- 4) Pada pertanyaan keempat “Menurut saya penggunaan layanan *digital banking* BSM membuat nasabah tidak perlu mengantri di bank hanya untuk transfer uang/bertransaksi”. Sebanyak 74 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 74%, 25 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 25%, dan 1responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 1%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 473 terletak pada tingkat

persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 94,6% dari yang diharapkan 100%.

- 5) Pada pertanyaan kelima “Menurut saya lebih nyaman bertransaksi melalui *digital banking* Bank Syariah Mandiri sebab semua transaksi cukup diselesaikan menggunakan *smartphone* dan sangat mudah tidak memerlukan keahlian khusus”. Sebanyak 43 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 43%, 40 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 40%, dan 17 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 17%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 473 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 94,6% dari yang diharapkan 100%.

### c. Deskripsi Distribusi Jawaban Respoden dengan Variabel Pengaruh Sosail (*Social Influence*)

Analisis deskripsi jawaban responden dengan variabel pengaruh sosial (*social influence*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

#### Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengaruh Sosail (*Social Influence*)

No	Item	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	33	33%	35	35%	28	28%	4	4%	0	0%
2	P2	50	50%	31	31%	12	12%	7	7%	0	0%
3	P3	17	17%	33	33%	47	47%	3	3%	0	0%
4	P4	8	8%	32	32%	43	43%	17	17%	0	0%
5	P5	5	5%	36	36%	38	38%	21	21%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Hasil tanggapan responden dengan variabel pengaruh sosial (*effort expectancy*), dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama “Orang-orang yang berpengaruh di hidup saya menyarankan saya untuk menggunakan layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 33%, 35 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 35%, 28 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 28%, dan 4 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 4%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 397 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 79,4% dari yang diharapkan 100%.
- 2) Pada pertanyaan kedua “Saya menggunakan layanan *digital banking* BSM karena mayoritas teman saya menggunakannya”. Sebanyak 50 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 50%, 31 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 31%, 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 12%, 7 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 7%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 424 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 84,8% dari yang diharapkan 100%.
- 3) Pada pertanyaan ketiga “Atasan saya sangat mendukung saya menggunakan layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 17%, 33 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 33%, 47 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 47%, 3 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase sebanyak 3%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 364 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 72,2% dari yang diharapkan 100%.

- 4) Pada pertanyaan keempat “Menggunakan layanan *digital banking* BSM adalah salah satu simbol status dalam lingkungan saya”. Sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 8%, 32 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 32%, 43 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 43 %, 17 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 17%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 331 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 66,2% dari yang diharapkan 100%.
- 5) Pada pertanyaan kelima “Rekan kerja saya banyak yang saya merekomendasikan menggunakan layanan *digital banking*”. Sebanyak 5 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 5%, 36 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 36%, 38 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 38%, dan 21 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 21%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 325 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 65% dari yang diharapkan 100%.

**d. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden dengan Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

Deskripsi jawaban responden dengan variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner yang disebar dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel**  
**Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	6	6%	32	32%	55	55%	7	7%	0	0%
2	P2	12	12%	12	12%	42	42%	34	34%	0	0%
3	P3	3	3%	27	27%	45	45%	25	25%	0	0%
4	P4	8	8%	28	28%	45	45%	19	19%	0	0%
5	P5	7	7%	18	18%	40	40%	35	35%	0	0%

*Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2021*

Hasil tanggapan responden dengan variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama “Saya memiliki pengetahuan yang di perlukan untuk menggunakan layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 6%, 32 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 32%, 55 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 55%, 7 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 7%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 337 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 67,4% dari yang diharapkan 100%.
- 2) Pada pertanyaan kedua “Tersedia panduan dalam pemilihan layanan *digital banking* BSM bagi saya”. Sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 12%, 12 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 12%, 42



responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 42%, dan 34 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 34%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 302 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 60,4% dari yang diharapkan 100%.

- 3) Pada pertanyaan ketiga “Ada *customer service* yang mengarahkan apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 3 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 3%, 27 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 27%, 45 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 45%, dan 25 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 25%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 308 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 61,6% dari yang diharapkan 100%.
- 4) Pada pertanyaan keempat “Saya pikir penggunaan layanan *digital banking* BSM sesuai dengan gaya hidup saya”. Sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 8%, 28 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 28%, 45 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 45%, dan 19 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 19%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 325 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 65% dari yang diharapkan 100%.
- 5) Pada pertanyaan kelima “Menggunakan *digital banking* sesuai dengan kegiatan yang saya lakukan”. Sebanyak 7 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 7%, 18 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 18%, 40 responden

menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 40%, dan 35 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 35%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 297 terletak pada tingkat persetujuan “tidak setuju” dan tingkat presentase 59,4% dari yang diharapkan 100%.

**e. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden dengan Variabel *Digital Banking***

Deskripsi jawaban responden dengan variabel *digital banking* didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner yang disebar dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Digital Banking***

No	Item	SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	P1	25	25%	23	23%	43	43%	9	9%	0	0%
2	P2	12	12%	54	54%	30	30%	4	4%	0	0%
3	P3	31	31%	45	45%	22	22%	2	2%	0	0%
4	P4	13	13%	42	42%	36	36%	9	9%	0	0%

*Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2021*

Hasil tanggapan responden dengan variabel *digital banking*, dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama “Saya menggunakan layanan *digital banking* BSM untuk transaksi kebutuhan sehari-hari”. Sebanyak 25 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 25%, 23 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 23%, 43 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 43%, dan 7 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 7%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100

sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 364 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 72,8 % dari yang diharapkan 100%.

- 2) Pada pertanyaan kedua “Saya lebih sering menggunakan layanan *digital banking* BSM dibandingkan dengan layanan lain”. Sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 12%, 54 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 54%, 30 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 30%, dan 4 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 4%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 374 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 74,8% dari yang diharapkan 100%.
- 3) Pada pertanyaan ketiga “Saya sangat menyukai layanan *digital banking* BSM”. Sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 31%, 45 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 45%, 22 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 22%, dan 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 2%. Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 405 terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dan tingkat presentase 81% dari yang diharapkan 100%.
- 4) Pada pertanyaan keempat “Saya mengajak kerabat dan rekan saya untuk menggunakan *digital banking* BSM”. Sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju tingkat presentase 13%, 42 responden menjawab setuju dengan nilai presentase sebanyak 42%, 36 responden menjawab kurang setuju dengan nilai presentase 36%, dan 9 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 9%. Jadi

berdasarkan data yang diperoleh dari 100 sampel responden maka rata-rata diperoleh sebesar 359 terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dan tingkat presentase 71,8% dari yang diharapkan 100%.

### C. Analisis Data

#### 1. Pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang tahun 2019-2020

*Digital banking* merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau *digital* milik bank di mana nasabah melakukan aktivitas perbankan secara mandiri. *Digital Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi atau mendapatkan informasi produk atau jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses melalui *computer*, *smartphone*, ATM dan *digital banking* bersifat *branchless*.

Yang menjadi permasalahan dalam penggunaan *digital banking* adalah tidak semua nasabah paham akan teknologi serta ada beberapa faktor yang tidak mendukung dalam penggunaan layanan *digital banking*, sebagaimana dalam penelitian ini peneliti mengambil wilayah belitang yang di mana belitang merupakan wilayah yang belum maju dan termasuk dalam wilayah pedesaan, untuk akses teknologi sangat minim dan juga penduduk belitang mayoritas penduduknya masih awam yang tingkat kecanggihannya dalam menerima teknologi kurang mengerti di bandingkan dengan penduduk kota, artinya diperlukannya fasilitas yang mendukung untuk memberikan pelayanan perbankan di daerah belitang agar pertumbuhan *digital banking* tidak terhambat dan penggunaannya semakin banyak.

Perkembangan dari dunia perbankan yang menggunakan sistem *digital banking* tercermin dari

banyaknya penggunaan layanan *digital banking*. Dalam penggunaan layanan *digital banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Dari faktor tersebut untuk wilayah belitang sendiri ada faktor yang kurang mendukung yaitu kondisi yang memfasilitasi, di mana wilayah belitang masih sangat minim akan jaringan sinyal atau tower untuk memperlancar penggunaan *digital banking*, selain itu tidak semua nasabah juga mempunyai *smartphone* yang digunakan untuk mengakses *digital banking* karena keterbatasan ekonomi maupun kurang pahalannya akan penggunaan *smartphone*.

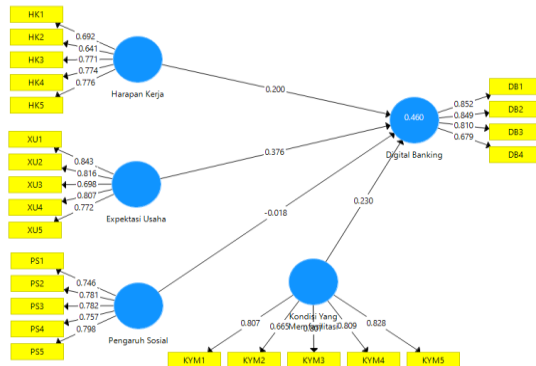
Adapun data yang akan diolah adalah diperoleh dari jawaban responden yang telah diberi kusioner yang diuji menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Adapun data yang diolah sebagai berikut:

## 1) Uji Instrumen Penelitian

### a. Analisis *Outer Model*

#### 1) Nilai *Covergent Validity*

*Covergent Validity* adalah nilai *Outer Loading* pada variabel latent, Nilai yang diharapkan  $> 0.7$ , dan nilai *outer loading* antara 0.5-0.6 Sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0, di peroleh hasil sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

## Hasil Olah Data Outer Loading

**Tabel 4.9**  
**Hasil Outer Loading**

No	Harapan Kinerja	Exspetasi Usaha	Pengaruh Sosial	Kondisi Yang Memfasilitasi	Digital Banking	Ket
1	0.692	0.843	0.746	0.807	0.852	Valid
2	0.641	0.816	0.781	0.665	0.849	Valid
3	0.771	0.698	0.782	0.807	0.810	Valid
4	0.774	0.807	0.751	0.809	0.679	Valid
5	0.774	0.772	0.798	0.828		Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah dipaparkan pada tabel 4.8 di atas seluruh instrument pertanyaan di ketahui bahwa *nilai outer loading* > 0.5 – 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi syarat *convergent validity* dan dinyatakan Valid.

### 2) Average Variance Extracted (AVE)

Dalam model ini dikatakan memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang baik dan untuk nilai AVE yang diharapkan adalah > 0.5 Uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Average Variance Extracted (AVE)**

Varibael	AVE	Keterangan
Harapan Kinerja	0,537	Valid
Exspetasi Usaha	0,662	Valid
Pengaruh Sosial	0,598	Valid
Kondisi Yang Memfasilitasi	0,617	Valid
Digital Banking	0,641	Valid

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah dipaparkan pada tabel 4.10 di atas seluruh instrument variabel diketahui bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi syarat *Average Variance Extracted* (AVE) dan dinyatakan valid.

### 3) *Composite Reliabilty*

*Composite Reliabilty* adalah variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *Composite Reliabilty* > 0,7. Uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0 dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

#### **Reabilitas Komposit**

<b>Variabel</b>	<b>Reabilitas Komposit</b>	<b>Keterangan</b>
Harapan Kinerja	0,852	Valid
Exspetasi Usaha	0,891	Valid
Pengaruh Sosial	0,881	Valid
Kondisi Yang Memfasilitasi	0,889	Valid
<i>Digital Banking</i>	0,877	Valid

*Sumber: Data Primer diolah tahun 2021*

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah dipaparkan pada tabel 4.11 di atas seluruh instrument variabel diketahui bahwa nilai *Composite Reliabilty* > 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi syarat *Composite Reliabilty* dan dinyatakan valid.

- 4) Uji Reabilitas diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* dengan nilai yang diharapkan > 0,6. Uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

#### ***Reabilitas Cronbach's Alpha***

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Harapan Kinerja	0,784	Valid

Expetasi Usaha	0,849	Valid
Pengaruh Sosial	0,833	Valid
Kondisi Yang Memfasilitasi	0,843	Valid
<i>Digital Banking</i>	0,812	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah dipaparkan pada tabel 5.1 di atas seluruh instrumen variabel diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi syarat *Cronbach's Alpha* dan dinyatakan valid.

## b. Analisis *Inner Model*

### 1) Pengujian Hipotesis t dan F

Untuk pengujian hipotesis uji t menggunakan nilai statistik maka untuk nilai alpha 5% dengan nilai t-Tabel yang digunakan adalah 1.986 Sehingga kriterianya penerimaan/penolakan hipotesis menggunakan t-statistik adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika t-statistik > 1.986. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai P values < 0,05. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a)  $H_1$ : Terdapat pengaruh harapan kinerja terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.
- b)  $H_2$ : Terdapat pengaruh expestasi usaha terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.
- c)  $H_3$ : Terdapat pengaruh pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.
- d)  $H_4$ : Tidak terdapat pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.
- e)  $H_5$ : Terdapat pengaruh harapan kinerja, exspetasi usaha, pengaruh sosial, terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0, di peroleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Hipotesis t**



Variabel	P Values
Harapan Kinerja ( $X_1$ ) > <i>Digital Banking</i> (Y)	0,000
Expetasi Usaha ( $X_2$ ) > <i>Digital Banking</i> (Y)	0,001
Pengaruh Sosial ( $X_3$ ) > <i>Digital Banking</i> (Y)	0,001
Kondisi Yang Memfasilitasi ( $X_4$ ) > <i>Digital Banking</i> (Y)	0,707

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Bedasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah di paparkan pada gambar 4.2 dan tabel 4.13 di atas diketahui bahwa:

- a) Hasil pengujian hipotesis  $H_1$  berdasarkan t-statistik adalah t-statistik  $6.207 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0,000 < 0,005$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh variabel Harapan Kinerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- b) Hasil pengujian hipotesis  $H_2$  berdasarkan t-statistik adalah t-statistik  $3.484 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh variabel Expetasi Usaha terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- c) Hasil pengujian hipotesis  $H_3$  berdasarkan t-statistik adalah t-statistik  $3.405 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh variabel Pengaruh Sosial terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.
- d) Hasil pengujian hipotesis  $H_4$  berdasarkan t-statistik adalah t-statistik  $0.376 < 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.707 > 0.005$ . Maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau tidak terdapat pengaruh variabel Kondisi Yang Memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

Untuk pengujian hipotesis uji F menggunakan nilai statistik maka untuk nilai probabilitas 5% atau 0,05 dengan nilai F-Tabel yang digunakan adalah 2.460. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis menggunakan t-statistik adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

ketika F-statistik  $> 2.460$  F-tabel atau menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai P Values  $< 0,005$ . Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan SmartPLS 3.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Hipotesis F**

Variabel	F-Statistik	P-Values
Harapan kinerja ( $X_1$ ), expetasi usaha ( $X_2$ ), pengaruh sosial ( $X_3$ ), dan kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ ) $>$ <i>digital banking</i> (Y)	3.020	0.017

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 yang telah dipaparkan pada tabel 4.13 hasil pengujian hipotesisi  $H_3$  dengan F-statistik adalah t-statistik sebesar  $3.020 > 2.460$  F-tabel atau nilai P Values  $0.017 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh bersama antara variabel harapan kinerja, expetasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking*.

## 2) Pengujian R-Square (Koefisien Determinasi)

Nilai *R-Square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa:

- Nilai *R-Square* harapan kinerja terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* sebesar 0,20 atau tingkat presentase sebesar 20%.
- Nilai *R-Square* expetasi usaha terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* sebesar 0,37 atau tingkat presentase sebesar 38%.
- Nilai *R-Square* pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* sebesar 0,23 atau tingkat presentase sebesar 23%.

- d) Nilai *R-Square* kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* sebesar 0.01 atau tingkat presentase sebesar 0%.
- e) Nilai *R-Square* harapan kinerja, expetasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang Mmmfasilitasi terhadap minat nasabah menggunakan layanan *digital banking* sebesar 0.460 atau tingkat presentase sebesar 46%.

#### **D. Pembahasa**

##### **1. Pengaruh Harapan Kinerja Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Digital Bankin***

Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 didapatkan sebuah data yang mampu membuktikan hipotesis secara parsial harapan kinerja yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* berdasarkan nilai t-satatistik diperoleh nilai t-statitsik adalah  $6.207 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.000 < 0,005$ . *R-Square* atau besarnya pengaruh harapan kinerja terhadap minat nasabah dalam menggunakan *digital banking* diperoleh sebesar 0.200 atau tingkat dengan presentase sebesar 20%.

Dalam penelitian ini Variabel Harapan Kinerja memiliki 4 indikator yaitu persepsi terhadap kegunaan, kesesuaian pekerjaan, keuntungan relatif, dan exspetasi-exspetasi hasil. Dari indikator tersebut diperoleh nilai rata-rata sebesar 425 dan terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dengan tingkat presentase 85% dan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*, dengan hasil tersebut masyarakatpahaman atas sebuah teknologi merasa diuntungkan, dan tentu saja menjadi sebuah kajian yang sangat penting untuk dimanfaatkan dalam meningkatkan penggunaan layanan *digital banking* dan pemahaman mengenai teknologi *digital banking*, penggunaan *digital banking* yang baik dapat meningkatkan semangat bekerja serta memberikan kemudahan dan keuntungan bagi setiap masyarkat yang menggunakan *digital banking* serta kinerja masyarakat juga lebih terarah dan positif.

Hasil di atas mendukung penelitian sebelumnya dan teori mengenai pengaruh variabel harapan ekspektasi usaha *digital banking* sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan dengan Venkatesh (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem (BIUS). Hasil ini juga didukung oleh penelitian Prasetyo (2017) yang menemukan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara harapan kinerja terhadap keinginan seseorang dalam menggunakan sistem. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini nasabah merasa bahwa menggunakan layanan digital banking dapat membantu mereka untuk mencapai keuntungan dan meningkatkan kinerja.<sup>95</sup>

## **2. Pengaruh Sosial Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking***

Berdasarkan hasil pengujian olah data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 diperoleh hasil sebuah data yang mampu membuktikan hipotesis pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-statistik adalah t-statistik  $3.484 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . Dalam penelitian ini variabel pengaruh sosial memiliki 5 indikator yaitu kemudahan penggunaan, kompleksitas, meningkatkan efisiensi waktu, mudah digunakan, dan pengoperasiannya. Dari indikator tersebut diperoleh nilai rata-rata sebesar 447 Dan terletak pada tingkat persetujuan “sangat setuju” dengan tingkat presentase 89% dan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*. Maka dengan hasil tersebut masyarakat menilai bahwa teknologi *digital banking* memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunaanya, dan mampu mempengaruhi secara langsung minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*. Hasil tersebut juga memberikan gambaran

---

<sup>95</sup> Prasetyo, “Penerapan Metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI.” Jurnal Informasi Vol. 6 No. 2 (2017). Hal. 33.

sejauh mereka percaya bahwa teknologi dapat memberikan kemudahan dan manfaat dalam hal membantu kegiatan dan melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih baik, penggunaan digital banking yang baik dapat meningkatkan semangat dan kinerja secara terarah dan positif.

Hal ini didukung oleh penelitian yang ditemukan oleh Venkatesh (2003). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keinginan menggunakan sistem. Dzulhaida & Giri (2015) juga menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan terhadap kinerja atau manfaat yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut seperti halnya *e-money*.<sup>96</sup> Berbeda dengan penelitian Yu (2012) yang mengemukakan pengaruh yang lemah dan tidak signifikan ekspektasi usaha terhadap keinginan seseorang menggunakan sistem, di bidang mobile banking. Dalam penelitian Handayani dan Sudiana (2015) juga menemukan pengaruh yang lemah dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam hal internet banking penelitian.

*R-Square* atau besarnya pengaruh pengaruh social terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.376 atau dengan tingkat presentase sebesar 38%.

### **3. Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking***

Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 didapatkan sebuah data yang mampu membuktikan hipotesis ekspektasi usaha berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $3.405 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . Dalam penelitian ini terdapat Variabel ekspektasi usaha memiliki 5 (lima) indikator yaitu norma

---

<sup>96</sup> Ratna Dzulhaida dan Refi Rifaldi Windya Giri, *Loc.Cit.* Jurnal Ilmiah Unikom Vol.15 No.2 (2017). hal. 156.

subyektif, faktor sosial, status, membagikan informasi teknologi, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dari indikator tersebut diperoleh nilai rata-rata sebesar 368, dan terletak pada tingkat persetujuan “setuju” dengan tingkat presentase 73,6% dan mampu mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

Hasil penelitian variabel pengaruh sosial terhadap *digital banking* sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Venkatesh (2003) Ketika mempelajari model yang dianalisis untuk menciptakan *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) menurutnya ini terjadi karena probabilitas orang memenuhi harapan orang lain lebih besar Ketika seseorang mampu memberikan hadiah atau imbalan. Namun pada penelitian Dzhulhaidah dan Giri (2015) terdapat adanya pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan respon terhadap pengaruh lingkungan atau manfaat yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut.

*R-Square* atau besarnya pengaruh sosial terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.230 atau tingkat dengan presentase sebesar 23%.

#### **4. Pengaruh Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking***

Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 didapatkan sebuah data yang mampu membuktikan hipotesis kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $0.376 < 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.707 > 0.005$ . Dalam penelitian ini variabel kondisi yang memfasilitasi lima indikator yaitu kontrol perilaku, kondisi-kondisi yang memfasilitasi, kemampuan, menggunakan teknologi, dan memberikan apa yang dibutuhkan. Dari indikator tersebut diperoleh nilai rata-rata sebesar 313 Dan

terletak pada tingkat persetujuan “tidak setuju” dengan tingkat presentase 62,4%.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sedana & Wijaya (2009), Yuen (2010) dan Martins (2014), yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dan penggunaan sistem *digital banking*.<sup>97</sup> Adapun faktor yang menjadikan kondisi yang memfasilitasi tidak ada hubungan dengan minat penggunaan *digital banking* adalah kondisi geografis wilayah belitung yang belum mendukung keadaan wilayah belitung termasuk kedalam wilayah pedesaan yang belum maju untuk mengakses *digital banking* memerlukan jaringan internet pastinya, jaringan internet atau sinyal yang kurang mendukung cukup menyulitkan masyarakat belitung untuk penggunaan *layanan digital banking* dan juga wilayah belitung termasuk wilayah yang baru mulai merintis perkembangan desa, dan tidak setiap daerah belitung mendapatkan sinyal yang stabil dan kencang, selain itu masyarakat daerah belitung tidak semuanya menggunakan *smartphone* yang bisa untuk mengakses *digital banking* karena keterbatasan ekonomi untuk pembelian *smartphone* dirasa cukup memberatkan. hal ini yang membuat penelitian ini tidak sesuai dengan hasil yang dikemukakan oleh Venkatesh (2003) dan Dzhulhaida & Giri (2015) ketika membangun model UTAUT. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem.

*R-Square* atau besarnya pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.01 atau tingkat dengan presentase sebesar 0%.

##### **5. Pengaruh harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat**

---

<sup>97</sup> B. Panji Sedana, “Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan (Keijakan Dividen dan Kesempatan Investasi Sebagai Variabel Mediasi) dengan Model UATUT2”. Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 12 (2015) hal. 124.

**nasabah menggunakan layanan *digita bankingl* dengan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam persepektif ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang**

Kesejahteraan ekonomi umat merupakan hasil kerja seluruh elemen yang ada di masyarakat, baik pemerintah, keluarga maupun instansi. Begitu juga dengan keadilan dan kemudahan menggunakan teknologi bukan hanya tanggung jawab pemerintah, namun juga tanggung jawab semua umat untuk mewujudkannya.

Sesuai dengan prinsip kemudahan dalam pembangunan ekonomi Islam, yaitu melakukan sesuatu tanpa paksaan dan adanya unsur *gharar*, *maysir*, dan lainnya, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan berdasarkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab. Islam dalam penggunaan teknologi ataupun bermuamalah memberikan petunjuk diantaranya:

- a. Al-qur'an dan Sunnah memberikan peringatan bahwa alam *bermuamalah* telah ditundukan untuk umat Islam sebagai salah satu sumber rizki.
- b. Manusia adalah khalifah Allah Swt yang bertugas untuk mengatur, memanfaatkan kemudahan, dan melakukan muamalah berdasarkan tuntunan perintah Allah. Sedangkan pemilik hakiki adalah Allah Swt.
- c. Islam mengizinkan pemnafaatan teknologi baik untuk kepentingan seseorang ataupun orang banyak.
- d. Manusia dalam memanfaatkan teknologi harus memperhatikan hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt yaitu menjaga, jujur, transparan, dan adil.<sup>98</sup>

Dari keempat petunjuk tersebut, bahwasannya Islam megajarkan kita untuk menggunakan teknologi sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyalah gunakan ke hal-hal yang tidak bermanfaat, yaitu melakukan kejahatan *digital hackerman*, penipuan, pembobolan rekening melainkan mampu memnafaatkan teknologi tersebut dalam hal-hal yang sesuai

---

<sup>98</sup> *Ibid.*, hal. 208.



dengan perintah Allah Swt. Hal tersebut ditunjukkan bagi semua pengguna *digital banking* khususnya nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang yaitu agar memanfaatkan layanan *digital banking* sebagaimana mestinya sesuai dengan petunjuk al-qur'an, karena layanan *digital banking* juga sangat membantu nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah dan praktis juga dapat menghemat waktu serta biaya.

Itu artinya sistem *digital banking* sangat membantu nasabah maupun pihak perbankan, karena nasabah dan juga pegawai yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang menyadari bahwa mereka adalah Khalifa Allah Swt yang diberikan tanggung jawab untuk menggunakan kemajuan teknologi dengan baik dan dapat membantu pekerjaannya lebih ringan, serta mengajak umat agar lebih cerdas dalam menghadapi era digital saat ini. Allah berfirman dalam Q.S Al-Hajj ayat 78:

وَجَاهِدُوا فِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ ۗ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ مِّلَّةَ أَبِيكُمْ إِبْرَاهِيمَ ۗ

Artinya: “Dan berjihadlah kamu di jalan Allah dengan jihad yang sebenar-benarnya. Dia telah memilih kamu dan Dia tidak menjadikan kesukaran untukmu dalam agama. (Ikutilah) agama nenek moyangmu Ibrahim.”<sup>99</sup>”

Berdasarkan ayat di atas dapat dijelaskan bahwa Allah memerintahkan umat manusia agar berjihad di dunia dan akan memberikan kemudahan bagi umatnya yang ingin berusaha, Allah tidak akan merubah suatu kaum kecuali kaum itu merubahnya. Hal tersebut menggambarkan serang pengguna nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Belitang yang sangat menyadari dan bertanggung jawab atas kewajibannya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya terutama dalam melakukan transaksi atau bermuamalah. Tidak ada yang merubah nasib mereka jika bukan mereka

---

<sup>99</sup> *Ibid.*, hal. 341.

sendiri yang merubahnya dengan cara bertanggung jawab dalam hal melakukan penggunaan teknologi disektor keuangan. Hal tersebut berdampak baik bagi mereka karena dengan menggunakan *digital banking* sesuai prinsip ekonomi Islam diantaranya tidak ada unsur penipuan, *gharar*, *tadlis*, dan *riba*. Hal yang harus diterapkan yaitu bersikap tidak boros dan memiliki rasa tanggung jawab pada diri mereka bahwasannya mereka menyadari bahwa mereka adalah khalifah Allah Swt yang setiap mereka lakukan mendapatkan pengawasan, maka untuk itu setiap apa yang mereka lakukan harus dipertanggungjawabkan. Selain itu sebagai khalifah dibumi manusia harus mengembangkan kemajuan teknologi *digital banking* secara kaffah dan benar. Pada dasarnya usaha dalam meningkatkan pendapatan adalah bentuk aktif dari sistem ekonomi syariah dengan menekankan beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh pelaku yaitu:

- a. Tidak mencari rizki pada hal yang haram baik dari segi zatnya maupun cara mendapatkannya, serta tidak menggunakan untuk hal-hal yang haram.
- b. Tidak mendzalimi dan tidak didzalimi
- c. Keadilan pendistribusian kemakmuran
- d. Transaksi dilakukan atas dasar ridha sama ridha
- e. Tidak ada unsur *riba*, *maysir*, *tadlis*, dan *gharar*

Seperti dalam Q.S Al-Maidah ayat 77:

قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ لَا تَغْلُوا فِي دِينِكُمْ غَيْرَ الْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعُوا أَهْوَاءَ قَوْمٍ قَدْ ضَلُّوا مِنْ قَبْلُ وَأَضَلُّوا كَثِيرًا وَضَلُّوا عَنْ سَوَاءِ السَّبِيلِ

Artinya: “Katanlah (Muhammad), “Wahai Ahli Kitab! Janganlah kamu berlebih-lebihan dengan cara yang tidak benar dalam agamamu. Dan janganlah kamu mengikuti keinginan orang-orang yang telah tersesat dahulu dan (telah) menyesatkan banyak (manusia), dan mereka sendiri tersesat dari jalan yang lurus.”<sup>100</sup>”

---

<sup>100</sup> *Ibid.*, hal, 121.

Untuk meningkatkan penggunaan *digital banking* pihak bank perlu melakukan inovasi untuk pengembangan produk-produk perbankan melalui *digital banking*. Jika dirasa *digital banking* memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah maka dapat meningkatkan keuntungan juga bagi lembaga keuangan. Faktor penentu yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diantaranya harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi sangat penting untuk menunjang keberlangsungan penggunaan *digital banking*.

Dalam Islam sumber pendapatan yang diusahakan memiliki beberapa tujuan diantaranya yaitu peningkatan penggunaan dan manfaat, juga dapat mengurangi biaya operasional dari nasabah ataupun instansi perbankan itu sendiri. Untuk mendorong perekonomian sektor keuangan memiliki peran penting terutama sumbangan kepada pendapatan nasional, dan perekonomian secara sehat dalam Islam lebih dianjurkan untuk menggunakan teknologi secara bijak dan sesuai kebutuhan dan tujuan al-qur'an seperti yang tertera pada ayat di atas sesuai dengan prinsip ekonomi Islam harus terhindar dari *riba*, *gharar*, *ta'dlis*, dan *maysir*.

Berdasarkan hasil olah data aplikasi SmartPLS 3.0 didapatkan sebuah hasil yang mampu membuktikan hipotesis secara simultan harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $3.020 > 2.460$  t-tabel atau nilai P Values  $0.017 < 0.05$ . Sedangkan satu variabel dalam penelitian ini yaitu kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh karena kondisi yang memfasilitasi untuk wilayah belitang krang memadani terkait dengan jaringan internet, sinyal, dan kemampuan masyarakat yang menggunakan *smartphone*.

Nilai *R-Square* atau besarnya pengaruh *digital* harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan

layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.460 atau tingkat dengan presentase sebesar 46%.

Dalam teori perilaku konsumen, keputusan seseorang dalam penggunaan sebuah jasa dapat dipengaruhi oleh banyak faktor dalam penelitian ini penulis mengambil empat faktor yang mengindikasikan terkait dengan variabel harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, berikut adalah penjelasan variabel yang mempengaruhi penggunaan layanan *digital banking*.

Harapan kinerja atau kemudahan yang didapatkan dari penggunaan layanan *digital banking*, dari 100 sampel dalam penelitian ini 85% presentase masyarakat diuntungkan dan mendapatkan kemudahan dalam menggunakan layanan *digital banking*, yang artinya ini masyarakat percaya bahwa penggunaan layanan *digital banking* dapat membantu pekerjaan mereka lebih efisien.

Ekspektasi usaha condong pada kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan. Persepsi kemudahan penggunaan *effort expectancy* bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Kompleksitas (*complexity*) adalah sejauh mana suatu sistem dianggap relatif sulit dipahami dan digunakan. Mudah digunakan (*easy of use*) kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu sangat mudah dipahami, fleksibel. Keterampilan penggunaan akan bertambah dengan menggunakan TI dan sangat mudah untuk dioperasikan. Kegiatan manusia untuk mencari karunia dari Allah melalui kegiatan apapun pada dasarnya dilakukan untuk mencari kemudahan dan keuntungan. Allah telah merencanakan tatanan kehidupan di dunia untuk mempermudah manusia mengambil keuntungan dalam setiap pekerjaan. Terdapat dalam Q.S Hud ayat 15:

مَنْ كَانَ يُرِيدُ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا نُوَفِّ إِلَيْهِمْ أَعْمَالَهُمْ فِيهَا وَهُمْ فِيهَا لَا يُبْخَسُونَ

Artinya: “Barang siapa menghendaki kehidupan dunia dan perhiasannya, pasti kami berikan (balasan) penuh atas pekerjaan mereka di dunia (dengan semourna) dan mereka di dunia tidak akan dirugikan.<sup>101</sup>”

Pengaruh *social Influence* merupakan sebagai tingkat dimana seorang individu yang menganggap orang disekitarnya seperti keluarga atau teman mengajak individu untuk menggunakan sistem baru. Pengaruh sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi yang direpresentasikan sebagai norma subyektif dalam TRA, TAN, TPB, faktor *social* dalam MPCU, serta citra dalam teori difusi inovasi (IDT). Norma Subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi seseorang terhadap orang lain yang akan mempengaruhinya untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Faktor Sosial (*social factor*) adalah persepsi seorang tentang banyak orang disekitarnya yang menganggap dirinya penting untuk menggunakan sistem. Status (*Image*) adalah lingkungan tertentu penggunaan teknologi informasi yang akan meningkatkan status atau cinta seseorang di dalam sistem sosial.

Kondisi yang memfasilitasi ialah tingkat di mana individu percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur mendukung penggunaan sistem. kondisi yang memfasilitasi harus didukung dengan sarana prasarana yang dimiliki individu untuk menggunakan teknologi. Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi selain minat pemanfaatan sistem informasi adalah kondisi yang memfasilitasi pemakai. Infrastruktur terkait dengan perkembangan teknologi untuk menggunakan suatu sistem yang membawa perubahan sosial dan ekonomi bagi

---

<sup>101</sup> *Ibid.*, hal. 223.

manusia. Kontrol perilaku persepsi (*perceived behavioral control*) adalah persepsi seseorang terhadap kemudahan atau kesulitan dalam berperilaku yang meliputi keberhasilan diri, membantu kondisi pendukung dan kondisi fasilitas teknologi. Kompabilitas (*compability*) adalah tingkatan dimana sebuah inovasi yang dirasakan konsisten dengan nilai yang telah ada kebutuhan dan pengalaman sebelumnya.

Ketika perkembangan zaman semakin maju, dengan penggunaan teknologi terus meningkat ini sangat berguna untuk menghadapi informasi dari berbagai sumber *digital* yang terus berkembang, salah satunya perkembangan pelayanan di dunia perbankan secara online. Kecendrungan kehidupan masyarakat saat ini memang sangat dipengaruhi oleh pesatnya teknologi *digital* dan kemajuan pengetahuan dengan segala dampaknya, baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif.

Hal ini pulalah yang mendorong dunia perbankan berkolaborasi dengan banyak layanan *startup digital*, salah satunya yaitu *digital banking*. *Digital banking* sudah banyak digunakan di Indonesia, berbagai macam layanan jasa dan keuangan kita akses dengan 1 layanan aplikasi. Dengan layanan ini menunjukkan bahwa besarnya harapan kinerja suatu layanan *digital banking* dan menunjukkan diterimanya sebuah aplikasi layanan *startup* oleh masyarakat.

Oleh karena *digital banking* hadir sejak 2014 berkolaborasi untuk meningkatkan penerimaan layanan. Karena perlahan literasi masyarakat terhadap *digital banking* khususnya pada layanan jasa mampu membuat seseorang untuk mampu memanfaatkan sumber daya *digital* dengan baik, berpikir kritis, kreatif, inovatif, dan menyelesaikan persoalan. *Digital banking* dapat memberikan manfaat untuk pelayanan jasa perbankan seperti menghubungkan sejumlah pengguna, mengirimkan layanan dan informasi ke pengguna, mengintegrasikan jaringan fisik yang berbeda, menyediakan

data akses yang lebih transparan ke pengguna, dan data yang sering digunakan dapat dicatat pada peranti US yang ada.

Tingginya penggunaan dan pemahaman literasi teknologi masyarakat Indonesia yang di padukan dengan lembaga keuangan islam/perbankan syariah disisi lain juga mendukung program pembangunan literasi keuangan syariah yang dicanangkan oleh pemerintah (OJK). Program *digital banking* dapat memberikan manfaat dalam memperluas, meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan peran serta masyarakat dalam penggunaan produk dan jasa keuangan syariah. Diharapkan program *digital banking* dapat mengubah perilaku masyarakat dalam mengelola keuangan secara lebih baik, mampu dan cerdas memilih layanan keuangan halal serta mampu mencegah masyarakat mengikuti layanan keuangan bodong yang kerap muncul di tengah masyarakat.

Dalam pandangan islam, perkembangan literasi pada teknologi telah memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, yakni kehidupan yang semakin cerdas dan baik yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan, kebudayaan dan peradaban, yang pada dasarnya untuk membimbing manusia agar mampu berpikir positif, konstruktif, holistik, serta dapat berguna dalam memecahkan berbagai permasalahan dalam kehidupan. Jadi, tidak bisa dipungkiri lagi bahwa dengan meningkatnya literasi dapat digunakan untuk mewujudkan rahmat Allah SWT di muka bumi, mengingat semua ilmu hakikatnya berasal dari Allah SWT.

Disisi lain perkembangan literasi *digital banking* pada masyarakat yang di kolaborasikan dengan lembaga keuangan syariah akan berdampak baik terhadap pertumbuhan aktivitas ekonomi nasional, produk-produk berbasis halal yang luas, serta memberikan pemahaman masyarakat yang baik, yang pada akhirnya mampu menjaga stabilitas dan mendorong momentum pertumbuhan ekonomi.

Dalam memasuki perkembangan era Industrialisasi 4.0, pencapaian sesuatu sangat ditentukan oleh penggunaan sebuah teknologi, karena teknologi merupakan mesin penggerak pertumbuhan melalui industri.

Dalam upaya untuk menindak lanjuti masalah kepercayaan nasabah kepada layanan *digital banking* dan kesenjangan antara potensi dan pencapaian pelayanan *digital banking*, evaluasi strategi penggalangan dana zakat melalui *digital* revolusi industri 4.0 sangat dibutuhkan, ini mengapa dunia perbankan sejak 2014 terus memberikan inovasi untuk mengembangkan pelayanan perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi *digital* diharapkan target jangkauan pasar yang semakin luas dalam mensosialisasikan program pelayanan *digital banking*, memberikan pendidikan tentang pentingnya pelayanan. Mengingat sekarang adalah era industri 4.0 yang memanfaatkan dunia *digital* sebagai platform atau sebagai pengganti ruang realitas menjadi virtual, permasalahan mengenai kelemahan, ancaman, sinkronisasi, dan koordinasi bisa dipecahkan.<sup>102</sup>

Hadirnya *digital banking* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena untuk membangun kepercayaan di benak masyarakat. Karena dengan *digital banking* dalam pengoperasinya sangat mudah. lebih dari itu, dengan memberikan persepsi kemudahan penggunaan pada aplikasi startup *digital banking* dan banyak manfaat dari *digital banking* yang dirasakan oleh nasabah ditemukan secara positif dan signifikan berkaitan dengan menumbuhkan kepercayaan terhadap perbankan syariah, Pengaruh faktor-faktor ini ada dijelaskan dalam model sosial psikologi terkemuka yang diperkenalkan oleh Ajze.<sup>103</sup> Dengan *digital*

---

<sup>102</sup> Francisco Almada-Lobo, "The Industry 4.0 revolution and the future of Manufacturing Execution Systems (MES)". *Journal of Innovation Management*, 3(4), 2016, h. 17.

<sup>103</sup> Syed Danish Ali Zaidi, Bilal Javed Gondal & Anum Yasmin, "Antecedents of Online Shopping Intention: A Study held in Pakistan". *Journal of Sociological*, 5( 1), 2014, h. 231-247.



*banking* dapat menyebarkan program dengan akses yang lebih luas dan lebih mudah, meningkat transparansi kegiatan.<sup>104</sup>

Tingginya Perkembangan minta terhadap layanan *digital banking*, diharapkan dapat memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah dan kedepannya akan dapat meningkatkan penerimaan dana dan pelayanan perbankan dari tahun-tahun berikutnya yang mana pelayanan sangat berdampak kepada semakin cepat memperbaiki kesenjangan ekonomi sosial di Indonesia. Selain persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan efektifitas yang dirasakan, dengan bergabungnya teknologi pada sektor keuangan dan pelayanan jasa, secara perlahan mengubah lembaga keuangan ke era *digital*. Kehadiran layanan perpaduan antara teknologi dengan lembaga keuangan Syariah khususnya penggunaan layanan *digital banking* dapat meningkatkan dan menjangkau inklusi keuangan pada masyarakat baik di kota dan di perdesaan, *digital banking* saat ini sangat diminati dan digunakan karena kemudahan melakukan transaksi perbankan dengan dukungan teknologi yang ramah penggunaannya.

---

<sup>104</sup> Mohammad Soleh, "Zakat Fundraising Strategy: Opportunities and Challenges in Digital Era". *Journal of Nahdlatul Ulama Studies*, 1(1), 2020, h. 1-16.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* sebagai variabel  $X_1$  (Harapan Kinerja),  $X_2$  (Expetasi Usaha),  $X_3$  Pengaruh Sosial, dan  $X_4$  (Kondisi Yang Memfasilitasi) dan *Digital Banking* sebagai variabel (Y). Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil analisis bahwa:

1. Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 harapan kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $6.207 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.000 < 0.005$ . *R-Square* atau besarnya pengaruh Harapan Kinerja, terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.200 atau tingkat dengan presentase sebesar 20%.
2. Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 exspetasi usaha berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $3.484 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . *R-Square* atau besarnya pengaruh Exspetasi Usaha terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital*

*banking* diperoleh sebesar 0.376 atau tingkat dengan presentase sebesar 38%.

3. Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $3.405 > 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.001 < 0.005$ . *R-Square* atau besarnya Pengaruh Sosial, terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.230 atau tingkat dengan presentase sebesar 23%.
4. Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $0.376 < 1.986$  t-tabel atau nilai P Values  $0.707 > 0.005$ . *R-Square* atau besarnya pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan digital banking diperoleh sebesar 0.01 atau tingkat dengan presentase sebesar 0%.
5. Berdasarkan hasil olah data SmartPLS 3.0 didapatkan sebuah data yang mampu membuktikan hipotesis harapan kinerja, exspetasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *digital banking* t-satistik adalah t-statistik  $3.020 > 2.460$  t-tabel atau nilai P Values  $0.017 < 0.05$ . *R-Square* atau besarnya pengaruh digital harapan kinerja, exspetasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* diperoleh sebesar 0.460 atau tingkat dengan presentase sebesar 46%. Dari ke empat variabel tersebut, variabel exspetasi usaha merupakan variabel yang paling memberikan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*. Karena variabel ini yang banyak memberikan kemudahan dan keuntungan yang didapat. Dalam Islam mengajarka kita untuk memnfaatkan teknologi yang ada sesuai denga napa yang diperintah oleh Allah Swt. Serta dapat dimanfaatkan dan membantu pekerjaan kita lebih ringan, dalam pandangan ekonomi Islam bahwa

*digital banking* merupakan suatu yang dianjurkan dan diperintahkan untuk digunakan agar umat manusia lebih mudah dalam melakukan transaksi ataupun muamalah sesuai dengan petunjuk al-qur'an serta membantu pengembangan teknologi yang ada di era 4.0. Sektor perbankan sebagai bentuk ibadah kepada Allah Swt, sehingga dapat mengurangi kesulitan, dan pemborosan bagi nasabah maupun pihak perbankan, maka akan menciptakan lembaga keuangan yang efisien dan praktis serta dapat menyejahterakan bagi pengguna layanan *digital banking* sesuai dengan prinsip dan ekonomi Islam yaitu tidak mencari rizki pada hal yang haram baik dari segi zatnya maupun cara mendapatkannya, serta tidak menggunakan untuk hal-hal yang haram, tidak mendzalimi dan tidak didzalimi, keadilan pendistribusian kemakmuran, transaksi dilakukan atas dasar ridha sama ridha, tidak ada unsur riba, *maysir*, *tadlis*, dan *gharar*

## **B. Saran**

1. Bagi Akademisi, Sebagai instansi yang besar upaya yang perlu ditanamkan dalam menggunakan layanan keuangan yaitu sesuai dengan prinsip syariat Islam, agar terwujud masyarakat yang sejahtera baik dunia maupun akhirat.
2. Bagi Perbankan, dalam meningkatkan perkembangan *digital banking* pihak perbankan dapat mensosialisasikan kepada masyarakat untuk mulai menerapkan penggunaan *digital banking* sebagai upaya meningkatkan kinerja di bagian keuangan perbankan dan mengatasi faktor yang menjadi penghambat penggunaan layanan digital banking seperti tidak ada jaringan internet, kurang pemahannya mengenai teknologi digital, dan keterbatasan ekonomi untuk memiliki *smartphone* untuk mengakses *digital banking*.
3. Bagi nasabah pengguna layanan *digital banking* di harapkan dengan hasil penelitian ini, masyarakat tidak hanya melaksanakan kemudahannya saja tetapi juga harus memperhatikan keamanan transaksi keuangan *online* seperti privasi password agar tidak terjadi kejahatan *digital banking*.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan agar dapat mengidentifikasi indikator-indikator lain dengan objek Star-Up Fintech lainnya atau memperluas penelitian tahun depan di seluruh wilayah Indonesia.



## DAFTAR RUJUKAN

### Buku

Abdul Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996).

Abu Ahmad, *Psikologi Umum* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).

Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Anlaisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

Ajezen, *The Theory Of Planned Behavior* (Organization Behavior and Human Decision Processes, 1991).

Ananda Sabil Husein, *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0* (Universitas Brawijaya: Modul Ajar, 2015).

Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2014).

Irawan Sochartono, *Metode Penelzlan Sorlal* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995).

- K.C. Laudon and J.P. Laudon, *Management Information system Managing the Digital Firm* (Upper Sad dle River: Prentice Hall, 2006).
- Kementrian Agama RI *Al'Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2015), Q.S Al-Baqarah.
- Lihat Pasal 30 Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).
- Noeng, Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Pendekatan Positivistik, Rasonalistik, Phenomenologik, dan Realisme* Abdul Kadar, Muhammad Masum. “Ethical Issues in Computer use : A Study from Islamic Perspective”. *International Global Journal of Computer Science and Technology Interdisciplinary*. Vol. 13 no. 2 (2013).
- Chandra, Fredy Setiawan, dan Dien Novita. “Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)”. *Journal Jtsi*. Vol. 1 no. 1 (2020).
- Compeau, Deborah R., dan Christopher A Higgins. “A Social Cognitive Perspective on Individual Reactions to Computing Technology”. *Journal AIS Electronic Library*. Vol. 6 (1991).
- Dadas, Muhammad Azhari. “Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Niat Menggunakan Search Engine Advertising Pada Pelaku Umkm Provinsi Bali”. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 8 no. 12 (2019).
- Deameta, Armelia Firana. “Prediksi Intensi Perilaku terhadap Penggunaan Mobile Banking Menggunakan The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology, Trust, Dan Network Externalities”. *Journal Akuntansi*. Vol. 51 no. 1 (2018).
- Dz, Abdus Salam. “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking : Optimalisasi dan Tantangan”. *Journal Al-Amwal*. Vol. 10 no. 1 (2018).

- Dzulhaida, Ratna, dan Refi Rifaldi Windya Giri. “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2)”. *Journal Ilmiah UNIKOM*. Vol. 15 no. 2 (2017).
- Erika, Winda. “Analisis Perbandingan Metode TAM (Technology Acceptance Model) Dan UTAUT (Unified of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Persepsi Penggunaan Sistem Informasi Digital Library (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi Medan)”. *Jurnal Mahajana Informasi*. Vol. 4 no. 1 (2019).
- Fasa, Muhammad Iqbal. “Tantangan Dan Strategi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia”. *Jurnal EKONOMI ISLAM*. Vol. 2 no. 1 (2013).
- Fatimah, Siti Bunga, dan Achsanida Hendratmi. “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 7 no. 4 (2020).
- Febriana, Trisna. “Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intellegent ( TW-CI )”. *Journal Comtech*. Vol. 5 no. 1 (2014).
- Gina Ayyudia Khairani, Refi Rifaldi Widya Giri. “Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur”. *Jurnal Mitra Manajemen*. Vol. 2 no. 4 (2011).
- Handayani, Trie, dan Suidiana Suidiana. “Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Prilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)”. *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*. Vol. 7 no. 2 (2015).
- Ibrahim, Jamaludin et al. “Information Security in ICT from an Islamic Perspective”. *International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online Impact Factor*. Vol. 3 no. 12 (2012).
- Indah, Mutiara; Agustin, Henri. “Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami

- niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang”. *Journal Eksplorasi Akuntansi*. Vol. 1 no. 4 (2019).
- Jannah, Izma Fazlun et al. “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh”. *Journal Global Of Islam Banking And Finance*. Vol. 2 no. 1 (2016).
- Lima, Brian et al. “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan *Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*”. *Annals of Thoracic Surgery*. Vol. 82 no. 2 (2006).
- Lucyanda, Jurica et al. “Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Planned Behavior (Tpb)”. *JRAK Agustus*. Vol. 2 no. 1995 (2010).
- Marlina, Asti, dan Widhi Ariyo Bimo. “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”. *Journal Inovator*. Vol. 7 no. 1 (2018).
- Mawarni, Rika, dan Muhammad Iqbal Fasa. “Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19”. Vol. 34 no. 1 (2021).
- Ni Wayan Dewi Mas Yogi Pratiwi, Dodik Ariyanto. “Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar”. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 18 no. 2 (2017).
- Nurbaeti, Ika et al. “the Effect of Financial Literacy and Accounting Literacy To Entrepreneurial Intention Using Theory of Planned Behavior Model in Stie Sutaatmadja Accounting Students”. *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*., no. 2012 (2019).
- Nurkholis, R. Bagustianto. “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pegawai negeri sipil (PNS) untuk melakukan tindakan whistleblowing (Studi pada PNS BPK RI)”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol. 19 no. 2 (2015).
- Parenti, Paolo et al. “Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-HEALTH) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)”. *Jurnal Sains dan Seni ITS*. Vol. 6 no. 1 (2017).



- Prasetyo, Dwi Yuli, dan Program. “Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI”. *Jurnal SISTEMASI*. Vol. 6 no. 2 (2017).
- Pratiwi, Ira Eka et al. “Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim : Pendekatan Technology f Acceptance Model ( Studi Kasus Di Kota Jayapura , Indonesia )”. *Journal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 6 no. 03 (2020).
- Putra, Adrie. “Pengujian Personal Financial Behavior, Planned Behavior terhadap Self Control Behavior Dengan Theory Planned of Behavior”. *Journal Akuntansi*. Vol. 9 no. 1 (2014).
- Rahayu, Imam Sugih. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)”. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*. Vol. 5 no. 2 (2016).
- Ramaditya, Muhammad, dan Retno Wuryaningsih. “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14 no. 2 (2018).
- Sicillia, Mita, dan Abu Yazid. “Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 3 no. 2 (2020).
- Soediro, Soediro. “Prinsip Keamanan, Privasi, dan Etika dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Islam”. *Journal Kosmik Hukum*. Vol. 18 no. 2 (2018).
- Suandi, Suandi. “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur”. *Journal PPS UNISTI*. 2019.
- Susafa’ati. “Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi Lsd Air Freight Cargo Dengan Metode Utaut”. *Jurnal Piral Nusa Mandiri*. Vol. XI no. 2 (2015).
- Sutanto, Sutanto et al. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan

- Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang”. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*. Vol. 15 no. 1 (2018).
- Talib, Ahmed a et al. “The Adoption of E-government Services in the Iraqi Higher Education Context : An application of the UTAUT Model in the University of Kufa”. Vol. 3 no. 10 (2013).
- Thesa, Thesa, dan Wahyu Nofiantoro. “Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT”. *Jurnal Multinetics*. Vol. 2 no. 2 (2016).
- Wijaya, Krisna, dan Eva Handriyanti. “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT ( Studi Kasus : Shopee )”. *Journal Teknologi Informasi*. Vol. 4 no. 1 (2020).
- Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998).
- Riswandi, Budi Agus, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Skinner, *Digital Banking Strategi To Launch Or Become A Digital Bank* (Singapore: Marshall Cavendish International, 2014).
- Sugiyo, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rinerka Cipta, 2006).
- Widayanti, *Digital Banking Technology Adoption and Bank Efficiency (The Indonesian Case, 2018)*.

**Jurnal**

Andreas B. Eisingerich, Gaia Rubera,. “Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigation”. *Journal Internasional Marketing*, Vol. 18 No. 2 (2010).

Abdul Kadar, Muhammad Masum. “Ethical Issues in Computer use : A Study from Islamic Perspective”. *International Global Journal of Computer Science and Technology Interdisciplinary*. Vol. 13 no. 2 (2013).

Chandra, Fredy Setiawan, dan Dien Novita. “Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)”. *Journal Jtsi*. Vol. 1 no. 1 (2020).

Compeau, Deborah R., dan Christopher A Higgins. “A Social Cognitive Perspective on Individual Reactions to Computing Technology”. *Journal AIS Electronic Library*. Vol. 6 (1991).

Dadas, Muhammad Azhari. “Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Niat Menggunakan Search Engine Advertising Pada Pelaku Umkm Provinsi Bali”. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 8 no. 12 (2019).

Deameta, Armelia Firana. “Prediksi Intensi Perilaku terhadap Penggunaan Mobile Banking Menggunakan The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology, Trust, Dan Network Externalities”. *Journal Akuntansi*. Vol. 51 no. 1 (2018).

Dz, Abdus Salam. “Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking : Optimalisasi dan Tantangan”. *Journal Al-Amwal*. Vol. 10 no. 1 (2018).

Dzulhaida, Ratna, dan Refi Rifaldi Windya Giri. “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2)”. *Journal Ilmiah UNIKOM*. Vol. 15 no. 2 (2017).

Erika, Winda. “Analisis Perbandingan Metode TAM (Technology Acceptance Model) Dan UTAUT (Unified of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Persepsi Penggunaan Sistem

Iformasi Digital Library (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi Medan)”. *Jurnal Mahajana Informasi*. Vol. 4 no. 1 (2019).

Fasa, Muhammad Iqbal. “Tantangan Dan Strategi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia”. *Jurnal EKONOMI ISLAM*. Vol. 2 no. 1 (2013).

Fatimah, Siti Bunga, dan Achsaniana Hendratmi. “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 7 no. 4 (2020).

Febriana, Trisna. “Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intellegent ( TW-CI)”. *Journal Comtech*. Vol. 5 no. 1 (2014).

Gina Ayyudia Khairani, Refi Rifaldi Widya Giri. “Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur”. *Jurnal Mitra Manajemen*. Vol. 2 no. 4 (2011).

Handayani, Trie, dan Suidiana Suidiana. “Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Prilaku Pengguna Sistem Infprmasi (Studi Kasus Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)”. *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*. Vol. 7 no. 2 (2015).

Ibrahim, Jamaludin et al. “Information Security in ICT from an Islamic Perspective”. *International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online Impact Factor*. Vol. 3 no. 12 (2012).

Indah, Mutiara; Agustin, Henri. “Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang”. *Journal Eksplorasi Akuntansi*. Vol. 1 no. 4 (2019).

Jannah, Izma Fazlun et al. “Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh”. *Journal Global Of Islam Banking And Finance*. Vol. 2 no. 1 (2016).

- Lima, Brian et al. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)". *Annals of Thoracic Surgery*. Vol. 82 no. 2 (2006).
- Lucyanda, Jurica et al. "Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Planned Behavior (Tpb)". *JRAK Agustus*. Vol. 2 no. 1995 (2010).
- Marlina, Asti, dan Widhi Ariyo Bimo. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank". *Journal Inovator*. Vol. 7 no. 1 (2018).
- Mawarni, Rika, dan Muhammad Iqbal Fasa. "Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19". Vol. 34 no. 1 (2021).
- Ni Wayan Dewi Mas Yogi Pratiwi, Dodik Ariyanto. "Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar". *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 18 no. 2 (2017).
- Nurbaeti, Ika et al. "the Effect of Financial Literacy and Accounting Literacy To Entrepreneurial Intention Using Theory of Planned Behavior Model in Stie Sutaatmadja Accounting Students". *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*., no. 2012 (2019).
- Nurkholis, R. Bagustianto. "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pegawai negeri sipil (PNS) untuk melakukan tindakan whistleblowing (Studi pada PNS BPK RI)". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol. 19 no. 2 (2015).
- Parenti, Paolo et al. "Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-HEALTH) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)". *Jurnal Sains dan Seni ITS*. Vol. 6 no. 1 (2017).
- Prasetyo, Dwi Yuli, dan Program. "Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan Website KKN LPPM

UNISI". *Jurnal SISTEMASI*. Vol. 6 no. 2 (2017).

Pratiwi, Ira Eka et al. "Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim : Pendekatan Technology f Acceptance Model ( Studi Kasus Di Kota Jayapura , Indonesia )". *Journal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 6 no. 03 (2020).

Putra, Adrie. "Pengujian Personal Financial Behavior, Planned Behavior terhadap Self Control Behavior Dengan Theory Planned of Behavior". *Journal Akuntansi*. Vol. 9 no. 1 (2014).

Rahayu, Imam Sugih. "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)". *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*. Vol. 5 no. 2 (2016).

Ramaditya, Muhammad, dan Retno Wuryaningsih. "Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14 no. 2 (2018).

Sicillia, Mita, dan Abu Yazid. "Analisis Dampak Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 3 no. 2 (2020).

Soediro, Soediro. "Prinsip Keamanan, Privasi, dan Etika dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Perspektif Hukum Islam". *Journal Kosmik Hukum*. Vol. 18 no. 2 (2018).

Suandi, Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur". *Journal PPS UNISTI*. 2019.

Susafa'ati. "Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi Lsd Air Freight Cargo Dengan Metode Utaut". *Jurnal Piral Nusa Mandiri*. Vol. XI no. 2 (2015).

Sutanto, Sutanto et al. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan

Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang”. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*. Vol. 15 no. 1 (2018).

Talib, Ahmed a et al. “The Adoption of E-government Services in the Iraqi Higher Education Context : An application of the UTAUT Model in the University of Kufa”. Vol. 3 no. 10 (2013).

Thesa, Thesa, dan Wahyu Nofiantoro. “Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing : Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT”. *Jurnal Multinetics*. Vol. 2 no. 2 (2016).

Wijaya, Krisna, dan Eva Handriyantini. “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT ( Studi Kasus : Shopee )”. *Journal Teknologi Informasi*. Vol. 4 no. 1 (2020).

#### **Online atau Internet**

Tersedia On-Line pada websideresmi Bank Syariah Mandiri <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah> diakses pada Selasa, 9 Febuari 2021 Pukul 09.22 WIB.