

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya sendiri.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan *plagiarisme* atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima maupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 22 Mei 2023

SUJATNA
NIM: 191420033

ABSTRAK

Nama : **Sujatna**, NIM: 191420033, Judul Skripsi: ***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang***

Digital banking adalah layanan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau *digital* milik bank dan melalui media *digital* milik nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada Periode 2021-2022 mencapai 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Kemudian inovasi *digital* membuat Bank Syariah Indonesia tumbuh pesat, yaitu dengan hadirnya BSI *Mobile* yang membuat transaksi kumulatif per juni 2022 mencapai angka 117,72 juta transaksi dan kontribusi *feebased income* tercatat Rp. 199 miliar. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* maka peneliti menggunakan sebuah metode yaitu Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effor Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* secara *parsial* pada nasabah BSI KCP Serang? 2). Bagaimana pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effor Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* secara *parsial* pada nasabah BSI KCP Serang?

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *digital banking* dengan menggunakan model UTAUT adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Akan tetapi dari ke empat faktor tersebut, hanya *performance expectancy* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap *digital banking*. Secara simultan, faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nasabah dan nilai *R square* sebesar 69,6% yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan menambah atau mengganti variabel independen dengan variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini sehingga sisanya 30,4% dapat terpenuhi.

Kata Kunci: *Bank Syariah, Digital Banking, Model UTAUT.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Perihal : **Pengajuan Munaqasyah**
a.n. Sujatna,
NIM: 191420033

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN SM H Banten
Di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Sujatna, NIM. 191420033 dengan judul Skripsi "***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang***" telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

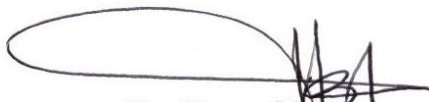
Demikian, atas segala perhatian Bapak/ Ibu, kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Mei 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Itang, M.Ag.
NIP.197108041998031003


Yani Aguspriyani, M.E.
NIP.198908222019032009

PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *DIGITAL
BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY
(UTAUT)* PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP SERANG.**

Oleh:


SUJATNA
NIM : 191420033

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag.
NIP.197108041998031003

Pembimbing II,



Yani Agusprivani, M.E.
NIP.198908222019032009

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP.196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah


Henny Saraswati, M.M.
NIP.198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a,n **Sujatna**, NIM: 191420033 yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Serang**” telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 7 September 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Bnaten.

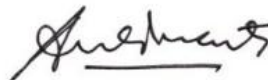
Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota,



Nurmaita Hamsyiah, M.Si.
NIDN.2005057904

Penguji I, **Anggota,**



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Penguji II,



Fitri Rava, M.Ek.
NIP.198808102019032010

Pembimbing I,



Dr. Itang, M.Ag.
NIP.197108041998031003

Pembimbing II,



Yani Aguspriyani, M.E.
NIP.198908222019032009

PERSEMBAHAN

*Segala Puji Bagi Allah Yang Telah Memberikan
Kemudahan Dan Kelancaran Serta Atas Segala
Nikmatnya Dan Kesempatan Untuk Menyelesaikan
Tugas Akhir Dengan Segala Keterbatasanku. Segala
Syukur Aku Ucapkan Kepadamu Karena Telah
Menghadirkan Mereka Yang Selalu Memberi
Semangat Dan Do'a Disaat Ku Berjuang
Menyelesaikan Tugas Akhir Ini.*

*Ku Persembahkan Skripsi Ini Untuk Kedua Orang
Tua Bapak Tercinta Ali Dan Ibu Tercinta Supiah
serta keluargaku Yang Telah Mendidik Mendoakan
Dan Selalu Mencurhakan Rasa Kasih Sayangnya
Tanpa Lelah Hingga Dapat Menyelesaikan Studi Di
Perguruan Tinggi Islam Negeri.*

*Terima Kasih pula untuk semua sahabat, teman-
teman beserta semua pihak yang sudah Memberikan
Kekuatan Dan Kesabaran Untuk Ku Hingga Dapat
Meraih Impian Dan Kesuksesan Hingga Dapat
Menghadapi Setiap Masalah di setiap penulisan
skripsi ini.*

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

(An-Nisa :29)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Sujatna merupakan putra kelima dari enam bersaudara pasangan Bapak tercinta Ali dan Ibunda tercinta Supiah. Penulis dilahirkan di Lebak pada tanggal 25 Januari 2000. Alamat Penulis Kp. Sawah Desa Margawangi Kec. Leuwidamar Kab. Lebak – Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 01 Margawangi Lulus pada Tahun 2013, SMP Negeri 02 Leuwidamar Tahun 2016, SMA Negeri 02 Leuwidamar pada Tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa penulis juga aktif di Organisasi internal dan eksternal kampus UIN SMH Banten. Kegiatan eksternal mengikuti Mudabir dan Musyrif Ma'had Al-Jami'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian riwayat hidup penulis yang dapat dikemukakan dalam lembar ini, dan harap maklum adanya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur senantiasa selalu terucap kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dan suri tauladan bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasihat dari berbagai pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis ini mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Itang, M.Ag. dan Yani Aguspriyani, M.E. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan

waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi serta saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dan Ibu.

5. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. dan Ibu Fitri Raya, M.Ek. selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat serta do'a terbaik.
7. Untuk keluarga pertama ku seperti kakakku, tetehku, adikku dan lebih khusus pula untuk kedua orang tua ku yang amat sangat selalu mendoakan di setiap keadaan apapun agar perjuangan dalam membuat skripsi ini menjadi lancar dan tak ada hambatan apapun.
8. Kawan-kawan Bidikmisi angkatan 2019 dan keluarga besar Perbankan Syariah terutama PBS A angkatan 2019 yang selama ini menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan Musyrif Ma'had Al-Jami'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Periode 2021-2022 dan keluarga Syahamah Putra Serang yang selama ini menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tak Lupa kepada Teh Nurhayati, S.E. saudara Hapid dan Sobat Pena yang telah membantu dari awal perkuliahan dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada semua pihak atas segala bantuan dan do'a yang telah diberikan, dan tidak bisa disebutkan satu persatu penulis mengucapkan terimakasih, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiiin

Serang, 22 Mei 2023

SUJATNA
NIM: 191420033

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PENGAJUAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Sejarah <i>Digital Banking</i>	19
B. Definisi <i>Digital Banking</i>	21
C. Jenis – Jenis Layanan <i>Digital Banking</i>	23

1. <i>Internet Banking</i>	23
2. <i>Mobile Banking</i>	24
3. <i>SMS Banking</i>	24
4. <i>Phone Banking</i>	25
D. Manfaat <i>Digital Banking</i>	26
1. Efisiensi Dalam Bisnis	26
2. Penghematan Untuk Biaya	26
3. Akurasi Yang Meningkatkan	27
4. Meningkatkan Dari Pemahaman Terhadap Kebutuhan Nasabah	27
5. Fleksibilitas Yang Sangat Tinggi	28
6. Keamanan Yang Disempurnakan	28
E. Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technologi (UTAUT)</i>	28
1. <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kerja)	30
2. <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha)	32
3. <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial)	32
4. <i>Facilitating Conditions</i> (Konsisi yang Memfasilitasi)	33
F. <i>Use The System</i> (Penggunaan Layanan <i>Digital Banking</i>).....	34
G. Hubungan Antar Variabel	35
1. Hubungan <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kerja) dengan Pengguna Layanan <i>Digital Banking</i>	35
2. Hubungan <i>Effor Expectancy</i> (Harapan Usaha) dengan Pengguna Layanan <i>Digital Banking</i>	36

3. Hubungan <i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial) dengan Pengguna Layanan <i>Digital Banking</i>	37
4. Hubungan <i>Facilitating Condisions</i> (Kondisi yang memfasilitasi) dengan Pengguna Layanan <i>Digital Banking</i>	37
H. Kerangka Pemikiran	38
I. Hipotesis	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Populasi	42
C. Sampel.....	42
D. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Variabel Dalam Penelitian	45
1. Variabel Independen	45
2. Variabel Dependen	45
G. Skala Pengukuran Penelitian.....	47
H. Uji Validitas dan Uji Relieibilitas	47
1. Uji <i>Validitas</i>	48
2. Uji <i>Relieibilitas</i>	48
I. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Multikolinieritas	49
3. Uji Heteroskedastisits	50
J. Metode Analisis Data	50
K. Pengujian Hipotesis	51
1. Pengujian Parsial (Uji T)	52

2. Pengujian Simultan (Uji F)	53
3. Uji Koefisien Determinan (R^2)	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	55
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia	56
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	57
4. Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia	57
B. Deskripsi Responden	79
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	82
5. Lama Menjadi Nasabah BSI KCP Serang.....	83
6. Jenis Layanan Yang Digunakan	83
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	85
1. Uji <i>Validitas</i>	85
2. Uji <i>Reliabilitas</i>	87
D. Uji Asumsi Klasik	88
1. Uji Normalitas	88
2. Uji Multikolinieritas.....	89
3. Uji Heteroskedastisitas.....	90
E. Uji Regresi Berganda	91
F. Hasil Pengujian Hipotesis	93
1. Uji Parsial (Uji T)	93
2. Uji Simultan (Uji F)	96
3. Uji Koefisien Determinan	97

G. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Internet	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	82
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah BSI KCP Serang	83
Tabel 4.6 Jenis Layanan Yang Digunakan	83
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Validitas</i>	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.9 Uji Normalitas	88
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.12 Hasil Uji T	94
Tabel 4.13 Hasil Uji F	96
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah KCP Serang	57
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i> (Uji Heteroskedastisitas)	91