

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Diera globalisasi saat ini dunia perbisnisan bersaing sangat ketat yang di tandai dengan kemajuan perekonomian dunia, yang dapat mendorong pertumbuhan dunia perbankan pada sektor jasa. Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan sudah menjadi industri jasa yang telah memberikan sumbangan pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa perbankan yang lainnya.<sup>1</sup> Dengan kata lain, bahwa pada prinsipnya perbankan bertujuan untuk mengelola keuangan masyarakat serta bisa mempermudah masyarakat luas dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, perbankan bisa menjadi solusi bagi masyarakat untuk menyimpan uang dengan aman dan nyaman dalam bentuk giro, tabungan, deposito serta bentuk investasi dana lainnya. Dalam aktifitas operasionalnya perbankan tidak terlepas dari sistem teknologi dan komunikasi sehingga masyarakat dunia mempunyai peradaban yang sangat pesat.<sup>2</sup>

Seiring berjalannya waktu teknologi dan komunikasi semakin berkembang pesat. Salah satu bukti yang menunjukkan berkembang pesatnya teknologi komunikasi yaitu dengan adanya

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018), h. 3.

<sup>2</sup> Aan Ansori, "Sistem Informasi Perbankan Syari'ah", *Jurnal Banque Syar'i*, Vol. 4 No. 1 (Juli-Desember, 2018) UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, h. 184.

interaksi yang dilakukan oleh masyarakat dunia dengan tanpa batas. Semua orang bisa berkomunikasi walaupun berbeda negara, dan bahkan benua sekalipun. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya pengguna internet yang ada di Indonesia pada Periode 2021 - 2022 dan Periode 2022 - 2023:

**Tabel 1.1**  
**Pengguna Internet**

No	Tahun	Jumlah Pengguna	Transaksi Uang Elektronik	Jumlah Transaksi
1	Tahun 2021	210,03 juta	Tahun 2021	339,6 triliun
2	Tahun 2022	215,63 juta	Tahun 2022	495,2 triliun

Sumber: *survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan ojk*

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna tersebut meningkat sebanyak 2,67% pada tahun 2022 yang mencapai 215,63 juta pengguna. Dengan demikian, jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa.<sup>3</sup> Dari banyaknya pengguna internet ini sangat mempengaruhi perkembangan transaksi keuangan yang ada di Indonesia, karena hal tersebut bisa dibuktikan dengan jumlah transaksi uang elektronik di Indonesia pada tahun 2021 mencapai Rp. 339,6

---

<sup>3</sup> Andrian W. Yuli Nurhanisah Chyntia Devina Finaka, "Pengguna Internet Di Indonesia Makin Tinggi," *Indonesia Baik.id*, last modified (2023), <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>, diakses pada 22 mar. 2023, pukul 09.00 WIB.

triliun. Nilai tersebut meningkat sebesar 30,84% pada tahun 2022 yang mencapai Rp. 495,2 triliun.<sup>4</sup> Perkembangan teknologi dan komunikasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan yaitu sebagai layanan informasi *wireless* menggunakan teknologi yang terdapat dalam *smartphone* dan komputer sebagai pendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, ditambah dengan sistem perbankan yang sudah banyak menggunakan layanan *digital banking* yang bisa memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat dilakukan dimanapun tanpa harus mendatangi kantor bank. Oleh karena itu, penting bagi perbankan untuk melakukan *digitalisasi* agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam industri perbankan selaku sektor jasa, harus diperhatikan untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan terutama dalam perbankan. Nasabah akan beralih ke lembaga lain ketika nasabah tidak mendapat kepuasan dari apa yang diharapkannya. Kenyataan tersebut memaksakan industri perbankan harus bisa kreatif untuk menciptakan keunggulan-keunggulan agar bisa bersaing ditengah persaingan yang sangat ketat memperebutkan nasabah dan juga menjaga nasabah sehingga bisa menjadi nasabah yang royal dan bisa meningkatkan dari sektor jasa.<sup>5</sup>

Dari banyaknya pengguna internet dan transaksi uang elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun yang terus meningkat,

---

<sup>4</sup> “Transaksi Uang Elektronik 2023 Diproyeksikan Capai Rp. 495 Triliun” <https://ekonomi.republika.co.id/berita/ror3457/>, diakses pada 10 September 2023, pukul 13.24 WIB.

<sup>5</sup> Ken Sudiarti dan Iva Atika , “Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol 19, no. 1 (2016), h. 93.

serta perbankan melakukan *digitalisasi* merupakan sebuah kesempatan yang bagus bagi perbankan terutama Perbankan Syariah yang sudah banyak mengembangkan layanan *e-banking* untuk melakukan transformasi *digital*, salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia yang terus menciptakan inovasi-inovasi *digital*, karena inovasi *digital* bisa membuat Bank Syariah Indonesia tumbuh pesat. Hal tersebut bisa dibuktikan 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.<sup>6</sup> Fenomena yang terjadi ini bisa dijadikan sebuah kesempatan bagi Bank Syariah Indonesia agar bisa melangkah lebih maju lagi dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya yaitu tidak hanya dengan menawarkan kecepatan dalam bertransaksi akan tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan maupun *non-keuangan* secara *online* tanpa mengharuskan nasabah mendatangi langsung dan mengantri di bank.<sup>7</sup>

Pada saat ini semakin banyak bahkan hampir seluruh lembaga keuangan yang ada di Indonesia dalam penerapan sistemnya yaitu secara *online*, tidak terkecuali dengan Bank Syariah Indonesia juga menerapkan sistem keuangannya secara *online* yang bertujuan agar memudahkan nasabah dalam

---

<sup>6</sup> “Inovasi *Digital* Membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) Tumbuh Pesat” <http://news.detik.com/kolom/d-6491/inovasi-digital-membuat-bank-syariah-indonesia-bst-tumbuh-pesat/amp>, diakses pada 23 feb. 2023, pukul 22.30 WIB.

<sup>7</sup> Yasinta Oktaviana L Rema and Djoko Budianto Setyohadi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *Mobile Banking* Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa,” *Seminar Riset Teknologi Informasi* (2016), h. 114.

melakukan transaksi. Persaingan yang semakin ketat, membuat bank-bank yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanannya secara ekstra maksimal terhadap nasabah yang salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia menerapkan sistem bank secara *digital* agar nasabah bisa mengakses dengan mudah tanpa harus menunggu waktu yang lama. Bank Syariah Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah yang berdiri pada tanggal 01 Februari 2020 setelah *merger* dari tiga Bank Umum milik negara, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah.<sup>8</sup> Maka, Bank Syariah Indonesia bisa bersaing dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia yang salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Serang mampu memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah melalui layanan *digital banking* yang mencakup BSI *Internet banking*, BSI *Mobile Banking*, BSI *Phone banking*, BSI *SMS banking* dan BSI ATM.

Bank Syariah Indonesia KCP Serang telah memiliki pelayanan yang menggunakan *digital banking* atau *electronic banking*. Fitur unggulan layanan *digital banking* BSI KCP Serang yaitu pembayaran wakaf bisa melalui BSI *Mobile*. Keunggulan lainnya yaitu sisi akses *online banking* dari BSI *Net* yang begitu mudah dan berkualitas.<sup>9</sup> Namun, sebagai upaya peningkatan layanan dalam *digital banking*, maka Bank Syariah Indonesia KCP Serang tersebut mau tidak mau harus melakukan pembaruan.

---

<sup>8</sup> Dina Charisma, “Portrait Of the Performance Of Indonesian Sharia Bank (BSI) In Developing The Halal Industry Indonesia”, *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 3 (2021), h. 260.

<sup>9</sup> “Bank Syariah Indonesia KCP Serang – Serang Banten”. <https://idalamat.com/alamat/402365/bank-syariah-indonesia-kcp-serang-serang-banten>, diakses pada 05 April 2023, pukul 13.00 WIB.

Pembaruan tersebut dilakukan agar penggunaan *digital banking* khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Serang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya menambah penggunaan *digital banking* oleh nasabah. Selain itu, pembaruan tersebut dilakukan untuk memudahkan nasabah. Hal itu karena pada intinya dengan diadakannya fasilitas dari perbankan yang bisa memudahkan nasabah dalam bertransaksi maka banyak nasabah yang merasa terbantu. Secara prinsip penggunaan pun *digital banking* dapat digunakan oleh nasabah dengan tanpa harus ke bank langsung sehingga bisa bertransaksi dimana saja asal terhubung dengan jaringan internet. Respon positif dari *digital banking* ini bisa menciptakan permintaan nasabah dalam layanan yang berbasis *digital* semakin luar biasa.

Dengan demikian, pembaharuan fitur yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang. Maka model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) dapat membantu untuk mewujudkan hal tersebut. Model ini dikeluarkan oleh Vankatesh, Morris, dan Davis pada tahun 2003 yang bertujuan untuk menerima teknologi baru, seperti dilakukannya pembaharuan teknologi aplikasi yang dimiliki oleh perbankan. Karena aplikasi yang diperbarui tersebut menyediakan fitur-fitur terbaru yang bisa membuat nasabah semakin dimudahkan dalam penggunaan aplikasi tersebut, terutama ketika nasabah melakukan transaksi keuangan. Hal itu akan menjadikan sebuah upaya bagi perbankan sebagai daya tarik terhadap nasabah.<sup>10</sup> Dalam model ini terdapat

---

<sup>10</sup> Raujatul Jannah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model Unified

empat variabel yang memiliki peran penting sebagai faktor yang memiliki pengaruh terhadap *User Acceptance* dan *Usage Behavior* yaitu: pertama, *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja) bisa diartikan sebagai titik ukur sejauh mana seorang individu mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem bisa membantu mempermudah mencapai *profit* dalam meningkatkan kinerjanya; kedua, *Effor Expectancy* (Harapan Usaha) bisa didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan dari penggunaan sistem yang bisa meminimalisir dari upaya (tenaga dan waktu) secara individu dalam melakukan pekerjaannya; ketiga, *Social Influence* (Pengaruh Sosial) yaitu bisa didefinisikan sebagai tolak ukur sejauh mana seorang individu yang dipengaruhi oleh orang-orang yang dianggapnya begitu penting terkait penggunaan sistem tersebut; dan keempat, *Facilitating Conditions* (Kondisi yang memfasilitasi) dapat didefinisikan sebagai seberapa penting seorang individu meyakini bahwa penggunaan sistem bisa memenuhi infrastruktur kelompok dan teknis yang sudah ada. Disamping itu terdapat empat moderator yang digunakan yaitu *Gender*, *Age*, *Experiency*, dan *Voluntariness Of Use* untuk memoderasi dampak dari pada *Behavior Intention* dan *Use Behavior*. Model ini juga sudah banyak dipergunakan oleh peneliti-peneliti yang mengkaji terhadap tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi

baru seperti terdapat dalam penelitian Feby Evelyn tahun 2021<sup>11</sup>. Hasil dari penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh secara signifikan terhadap *user the system*, sedangkan *Effor Expectancy* memberikan hasil yang belum signifikan. Pentingnya pemahaman perilaku nasabah terhadap penggunaan teknologi dan komunikasi ini akan memudahkan lembaga keuangan untuk menggunakan layanan *digital banking* sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Jadi nasabah dapat membentuk keinginan untuk mencari informasi, memberitahukan orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah teknologi dan komunikasi dengan cara tertentu. Tingkatan penerimaan penggunaan layanan *digital banking* melalui perkembangan teknologi dan komunikasi dapat diukur dengan satu pendekatan teori yang bisa menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu layanan *digital banking* yaitu *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Melalui UTAUT, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi penggunaan nasabah terhadap layanan *digital banking* melalui teknologi dan komunikasi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan layanan *digital banking* dalam sebuah lembaga keuangan.

---

<sup>11</sup> Feby Evelyn, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen," *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 8, No. 2 (2021), h. 53.

Terakhir, jika dilihat dari penjelasan diatas maka menunjukan bahwa teori atau *Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* dapat digunakan dalam meneliti persoalan terkait tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan suatu bank; dalam hal ini layanan digital banking yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Serang. selain itu, hal tersebut diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang menunjukan bahwa teori atau model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* memang cocok digunakan dalam meneliti tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang. Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian 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”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian masalah di atas maka dapat teridentifikasi masalah yang hendak diteliti, yaitu terkait:

1. Sejauh mana perbankan bisa mempertahankan kualitas layanannya ditengah berkembang pesatnya teknologi dan komunikasi di era modern ini.
2. Upaya apa yang harus dilakukan perbankan untuk bisa mempertahankan nasabahnya supaya tidak beralih ke lembaga lain.

3. Sejauh mana pengaruh *Performance Expectancy* (Harapan Kerja), *Effor Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Condisions* (Kondisi yang memfasilitasi) terhadap *Use Acceptance* dan *Usge Behavior* Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

### C. Batasan Masalah

Dari batasan masalah ini tujuannya yaitu agar dalam penyusunan dan penulisan penelitian ini tidak meluas dan tidak keluar dari pokok pembahasan, maka penulis membatasi permasalahan ini dengan menitik fokuskan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah dalam mennggunakan layanan *Digital Banking* dengan menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

### D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari pembatasan masalah yang disebutkan. Pembahasan yang akan dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

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 Bank Syariah Indonesia 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 *simultan* pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah yang disebutkan diatas. Maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis 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 Bank Syariah Indonesia KCP Serang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis 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 *simultan* pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang.

## F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk dijadikan sebagai referensi guna penelitian relevan yang akan datang dan menjadi bahan kontribusi data perpustakaan. Maka penelitian ini ada beberapa manfaat sebagai berikut:

### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini semoga bisa dijadikan sebagai sumber rujukan, pengetahuan, acuan ataupun sebagai literasi bagi berbagai kalangan sebagai bahan pembelajaran dimasa depan.

### 2. Bagi Praktisi Lembaga-Lembaga Keuangan

Bisa memberikan sebuah informasi kepada masyarakat terkhusus para praktisi lembaga keuangan yang menjadikan sebuah pedoman bagi penggunaan sistem teknologi informasi *digital banking* dengan baik dan benar. Terkhusus bagi perbankan, untuk mengetahui ke efektifan penerapan *digital banking* yang dimilikinya.

### 3. Bagi Peneliti

Untuk menjadikan sebuah gambaran penelitian dimasa yang akan datang terkait analisis faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* dan juga sebagai tujuan untuk memperluas lagi pengetahuan akademis peneliti agar nantinya dapat di aplikasikan dalam praktis.

### 4. Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini semoga bisa diharapkan untuk menambah wawasan pengetahuan dalam memahami fitur-fitur dari penggunaan layanan *digital banking* yang ada di bank syariah.

## G. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun	Judul	Persamaa	Perbedaan	Hasil penelitian
1	Feby Evelyn Tahun 2021	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Digital Banking</i> Dengan Menggunakan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) PT. Bank Mandiri Cabang Kabumen.	Analisis: Kuantitatif Menggunakan model UTAUT Variabel Y: penggunaan layanan <i>digital banking</i> Teknik analisis data dengan SPSS	Subjek yang ditelitinya PT. Bank Mandiri Cabang Kabumen	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa <i>performance expectancy</i> , <i>Effort expectancy</i> , <i>social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Dan secara simultan semua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan <i>digital banking</i> dengan menunjukkan nilai F hitung sebesar $9,377 > F$ tabel 2,58 nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai <i>R square</i> 45% yang berarti variasi nilai digital banking dapat dijelaskan oleh variabel independen, sisanya 55% dijelaskan oleh variabel lain. <sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Feby Evelyn, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified*

2	Widya Anjani dan Imam Mukhlis 2022	Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Pengguna <i>Mobile Banking</i> .	Analisis Kuantitatif dengan menggunakan pengukuran <i>skala likert</i> . Penelitian menggunakan model UTAUT.	Terkait penelitiannya meneliti terkait minat dan perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> , teknik pengambilan sampel dan teknik pengolahan data berbeda.	Hasil penelitian ini berdasarkan dari analisis dan pembahasan yaitu variabel <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat dan perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> . <sup>13</sup>
3	Khadijah dan Ika Swasti Putri Tahun 2019	Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Perilaku Pemanfaatan Dan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	Analisis Kuantitatif dengan menggunakan pengukuran <i>skala likert</i> . Menggunakan model UTAUT	Terkait obyek penelitiannya yaitu penggunaan <i>Internet Banking</i> . Analisis datanya menggunakan SEM. Terkait pengambilan sampel menggunakan	Dari hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa harapan kerja, harapan usaha, pengaruh sosial berpengaruh positif dan konsisi memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>internet banking</i> . Sedangkan konstruk minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan <i>internet banking</i> . Konstruk <i>gender</i> memoderasi terhadap minat perilaku pemanfaatan <i>internet</i>

---

*Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen,” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 8, No. 2 (2021).

<sup>13</sup> Anjani dan Imam Mukhlis, “Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan *Mobile Banking*”, *JEAM*, Vol. 21, No. 1 (2022).

				<i>purposive sampling.</i>	Umur memoderasi ekpektasi usaha, kondisi terhadap minat perilaku dan penggunaan <i>internet banking</i> . <sup>14</sup>
4	Hanifah Oktana Putri 2019	Penerapan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) Dalam Memprediksi <i>Behavioral Intentions</i> Pada Penggunaan <i>E-Commerce Shopee</i> Di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry)	Analisis Kuantitatif dengan menggunakan pengukuran <i>skala likert</i> . Menggunakan model UTAUT	Terkait obyek penelitiannya yaitu <i>E-Commerce Shopee</i> Di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry). Menggunakan teknik pengumpulan <i>sample Quota sampling</i> .	Terkait hasil dari penelitian ini yaitu menunjukan bahwa <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intentions</i> Pada Penggunaan <i>E-Commerce Shopee</i> Di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry). <sup>15</sup>

<sup>14</sup> Ika Swasti Putri, Dosen Akuntansi, and Universitas Putera, "ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan ISSN : 2579-5597 ( *Online* ) ProBank : *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan* ISSN : 2579-5597 ( *Online* )" Vol. 4, No. 2 (2019).

<sup>15</sup> Hanifah Oktana Putri, Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Dalam Memprediksi *Behavioral Intentions* Pada Penggunaan *E-Commerce Shopee* Di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry), (Skripsi Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).

5	Atika Afifah, 2021	Determinasi Minat Nasabah Menggunakan <i>Digital Banking</i> Dengan Menggunakan Metode <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT) Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitung Tahun 2019-2020.	Analisis Kuantitatif. Menggunakan model UTAUT	Terkait obyek penelitiannya Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Belitung Tahun 2019-2020, teknik pengambilan sampel dan teknik pengolahan data berbeda.	Terkait hasil dari penelitian ini yaitu menunjukan bahwa <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> dan <i>social influence</i> secara signifikan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan <i>digital banking</i> , tetapi <i>facilitating conditions</i> tidak berpengaruh terhadap nasabah menggunakan <i>digital banking</i> . <sup>16</sup>
---	--------------------	--	---	--	---

## H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang cukup signifikan mengenai penelitian ini maka penulis memaparkan sistematika pembahasan ke dalam lima bab, yang mana setiap bab terdiri atas sub-sub bab yang memiliki ikatan satu sama lain yaitu:

---

<sup>16</sup> Atika Afifah, Determinasi Minat Nasabah Menggunakan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Cabang Belitung Tahun 2019-2020, (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumuan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada Bab selanjutnya, yaitu Bab II memaparkan tentang teori pelayanan, sejarah bank syariah, definisi bank syariah, fungsi bank syariah, produk-produk bank syariah, sejarah *digital banking*, definisi *digital banking*, jenis-jenis layanan *digital banking*, manfaat layanan *digital banking*, model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT), penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada Bab Metode Penelitian ini akan memaparkan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, data dan teknik pemerolehannya, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji *validitas* dan uji *reliabilitas*, uji asumsi klasik, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN**

Pada Bab ini memaparkan mengenai hasil dan analisis terkait deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil dari pengolahan data.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab terakhir ini akan memaparkan mengenai bagian penutup terkait kesimpulan dari pembahasan yang sudah di kaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisikan saran agar penerapan yang ada dalam kajian ini kedepannya bisa lebih baik dan efektif dari yang sebelumnya.