

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN DIGITAL BANKING  
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BSI  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**DINARDI ILMI  
NIM. 20 401 00037**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN DIGITAL BANKING  
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BSI  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**DINARDI ILMU  
NIM. 20 401 00037**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN DIGITAL BANKING  
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND  
USE OF TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BSI  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**DINARDI ILMU  
NIM. 20 401 00037**

**PEMBIMBING I**



**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
**NIP. 198603272019032012**

**PEMBIMBING II**



**Dr. Rizal Ma'ruf Amidv Siregar, M.M**  
**NIP. 198111062015031001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**

Hal: Skripsi

An. **Dinardi Ilmi**

Padangsidempuan, 15 Desember 2025

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Universitas Islam Negeri  
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **Dinardi Ilmi** yang berjudul *Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidempuan*, Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat- syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Pembimbing I**



**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
NIP. 198603272019032012

**Pembimbing II**



**Dr. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M**  
NIP.198111062015031001

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinardi Ilmi  
NIM : 20 401 00037  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul skripsi : Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 15 Desember 2025  
Saya yang Menyatakan,



Dinardi Ilmi  
NIM. 20 401 00037

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinardi Ilmi  
NIM : 20 401 00037  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada Tanggal : 15 Desember 2025  
Saya yang Menyatakan,



**Dinardi Ilmi**  
**NIM. 20 401 00037**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Dinardi Ilmi  
**NIM** : 20 401 00037  
**Fakultas/Program Studi** : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidimpuan

**Ketua**

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
NIDN. 2127038601

**Sekretaris**

**Zulaika Matondang, M.Si**  
NIDN. 2017058302

**Anggota**

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A**  
NIDN. 2127038601

**Zulaika Matondang, M.Si**  
NIDN. 2017058302

**H. Aswadi Lubis, SE., M.Si**  
NIDN. 2007016301

**Rini Hayati Lubis, MP**  
NIDN. 2013048702

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Jumat, 19 Desember 2025  
**Pukul** : 08.30 - 11.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 75,75 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3,29  
**SSSPredikat** : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

---

#### PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN DIGITAL  
BANKING MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF  
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BSI  
PADANGSIDIMPUAN

**NAMA** : DINARDI ILMU  
**NIM** : 20 401 00037  
**IPK** : 3,29  
**PREDIKAT** : SANGAT MEMUASKAN

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 27 Januari 2026

Dekan,

  
Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si  
NIP. 19780818 2009011015

## ABSTRAK

**Nama : Dinardi Ilmi**

**Nim : 20 401 00037**

**Judul : Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidempuan**

Layanan *digital banking* merupakan strategi perbankan untuk mempermudah akses transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah, namun dalam penerapannya masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman nasabah terhadap manfaat layanan serta kekhawatiran mengenai keamanan data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah BSI Padangsidempuan dalam menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Variabel independen yang diteliti meliputi Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan Kondisi yang fasilitasi (*Facilitating Conditions*). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan nasabah BSI di Kota Padangsidempuan. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji determinasi uji analisis regresi linier berganda, uji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model UTAUT mampu menjelaskan faktor pendukung layanan *digital banking* dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 50,6%. Secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan kesimpulan penelitian, secara parsial variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* BSI Padangsidempuan.

Kata Kunci: *Digital Banking*, UTAUT, Keputusan Nasabah, BSI Padangsidempuan, *Performance Expectancy*.

## ABSTRACT

**Name** : *Dinardi Ilmi*  
**Reg. Number** : *20 401 00037*  
**Thesis Title** : *Analysis Of Supporting Factors For Digital Banking Services  
Using Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology On  
The Decision To Use BSI Padangsidimpuan Digital Services*

*Digital banking services are a banking strategy to facilitate transaction access and increase customer satisfaction, but in its implementation there are still obstacles such as a lack of customer understanding of the benefits of services and concerns about data security. This study aims to analyze the factors that affect the decision of BSI Padangsidimpuan customers in using digital banking services using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The independent variables studied include Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions. This type of research is field research with a quantitative approach. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to 50 respondents who were BSI customers in Padangsidimpuan City. The data analysis technique used validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, determination tests, multiple linear regression analysis tests, and tests. The results of the study show that the UTAUT model is able to explain the supporting factors of digital banking services with a determination coefficient value (R<sup>2</sup>) of 50.6%. Simultaneously, all independent variables have a significant effect on customer decisions. Based on the conclusion of the study, partially the variables of Performance Expectations, Business Expectations, Social Influences, and Facilitating Conditions had a positive and significant effect on customer decisions in using BSI Padangsidimpuan digital banking services.*

*Keywords: Digital Banking, UTAUT, Customer Decision, BSI Padangsidimpuan, Performance Expectancy.*

## ملخص البحث

الاسم: ديناردي إلمي

رقم التسجيل: ٢٠٤٠١٠٠٠٣٧

عنوان البحث: تحليل العوامل الداعمة لخدمات البنوك الرقمية باستخدام نظرية القبول والاستخدام الموحدة للتكنولوجيا تجاه قرار استخدام خدمات البنك الإسلامي الإندونيسي الرقمية

في

بادانغسيديموان

تُمثل خدمات البنوك الرقمية استراتيجية مصرفية تهدف إلى تسهيل الوصول إلى المعاملات وزيادة رضا العملاء، إلا أن تطبيقها لا يزال يواجه تحديات مثل قلة فهم العملاء لفائدة الخدمات والمخاوف المتعلقة بأمن البيانات. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على قرار عملاء بنك إندونيسيا الإسلامي في بادانغسيديموان لاستخدام خدمات البنوك الرقمية باستخدام نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا. تشمل المتغيرات المستقلة التي تم بحثها: توقع الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، والظروف المسهلة. هذا البحث هو بحث ميداني يستخدم منهجاً كمياً. تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيان على ٥٠ مستجيباً من عملاء بنك إندونيسيا الإسلامي في مدينة بادانغسيديموان. استخدم تحليل البيانات اختبارات الصدق، والموثوقية، والتوزيع الطبيعي، والتعددية الخطية، وعدم تجانس التباين، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار التحديد. أظهرت النتائج أن نموذج قادر على تفسير العوامل الداعمة لخدمات البنوك الرقمية بقيمة معامل التحديد تبلغ ٥٠.٦%. بشكل متزامن، أثرت جميع المتغيرات المستقلة بشكل كبير على قرار العملاء. بناءً على استنتاجات البحث، أثرت المتغيرات الجزئية: توقع الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، والظروف المسهلة، بشكل إيجابي وهام على قرار العملاء في استخدام خدمات البنوك الرقمية لبنك إندونيسيا الإسلامي في بادانغسيديموان.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الرقمية، نموذج قبول واستخدام التكنولوجيا، قرار العميل، بنك إندونيسيا الإسلامي بادانغسيديموان، توقع الأداء.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: **“Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Pengguna *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Layanan Digital BSI Padangsidempuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA).

Peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan

amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr Sarmiana, M.A sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Serta seluruh civitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Sarmiana, M.A selaku Pembimbing I dan Bapak Rizal Ma,ruf Amidy Siregar, M.M selaku Pembimbing II, peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen FEBI di UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
7. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ayahanda Arizal Harahap dan Lili Pebriana Harahap yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan doa yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti.
8. Terima kasih kepada adik tercinta, Aqil Baihaqi, Zidane Ahmad, dan Abyan Runako Serkhan yang telah ikut serta mendukung peneliti dalam proses perkuliahan sampai tahap terakhir.
9. Terimakasih kepada seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta mendukung peneliti dalam proses perkuliahan sampai tahap terakhir.
10. Terimakasih kepada seluruh teman-teman peneliti nim 20 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi peneliti.

11. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang keras, semoga pencapaian ini membuka pintu kesempatan baru bagi peneliti.

Padangsidempuan, November 2025

Peneliti

**Dinardi Ilmi**

**Nim. 2040100037**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	aṢa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◻	Fathah	A	A
◻	Kasrah	I	I
◻	Dammah	U	U

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

## C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

#### **D. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

##### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "I" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

##### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

### **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keuangan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Definisi Operasional Variabel.....	10
E. Perumusan Masalah .....	14
F. Tujuan Penelitian .....	14
G. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
A. Landasan Teori.....	18
1. Pengertian Layanan Digital Banking .....	18
2. Fungsi Layanan Digital .....	20
3. Bentuk-Bentuk Layanan Digital Banking.....	24
4. Model UTAUT.....	26
5. Komponen-Komponen Model UTAUT.....	27
6. Faktor-Faktor Pendukung Layanan Digital Banking.....	28
7. Layanan Digital Banking .....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	39

E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas) .....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelirian .....	47
B. Deskripsi Data Penelitian .....	50
C. Analisis Data .....	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
E. Keterbatasan Penelitian .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	67
C. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>93</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II. 1 Model UTAUT .....	26
Tabel III.1 Skor Penilaian Instrumen dengan Skala Likert.....	40
Tabel IV.1 Hasil Uji Validasi Keputusan Nasabah (Y) .....	50
Tabel IV.2 Hasil Uji Validasi Harapan Kinerja (X1) .....	50
Tabel IV.3 Hasil Uji Validasi Harapan Usaha (X2) .....	51
Tabel IV.4 Hasil Uji Validasi Pengaruh Sosial (X3) .....	51
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validasi Kondisi yang Memfasilitasi (X4) .....	52
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabelitas .....	52
Tabel IV.7 Uji Normalitas.....	53
Tabel IV.8 Uji Multikolonieritas .....	54
Tabel IV. 9 Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel IV.10 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
Tabel IV. 11 Uji Parsial (Uji t) .....	57
Tabel IV. 12 Uji Simultan (Uji f) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Berpikir .....	36
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	75
Lampiran 2 .....	77
Lampiran 3 .....	79
Lampiran 4 .....	81
Lampiran 5 .....	83
Lampiran 6 .....	85
Lampiran 7 .....	86
Lampiran 8 .....	87
Lampiran 9 .....	88
Lampiran 10 .....	89
Lampiran 11 .....	90
Lampiran 12 .....	91
Lampiran 13 .....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) yang kegiatan operasionalnya bebas dari unsur-unsur yang dilarang oleh islam, yaitu Maisir, Gharar, Riba, Ryswah, dan Bathil. Dengan demikian berbeda dengan bank konvensional yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip bunga yang oleh sebagian besar ulama dikatakan sama dengan riba. Keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) terkait layanan digital banking, dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu nasabah cenderung memilih layanan yang menawarkan kemudahan, keamanan, dan fitur yang lengkap. Selain itu, persepsi nasabah tentang kemudahan penggunaan dan manfaat dari layanan digital banking juga berperan penting dalam pengambilan keputusan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu harapan kinerja (*Performance Expectancy*) kemudahan penggunaan nasabah mencari layanan yang mudah digunakan dan memberikan pengalaman transaksi yang lancar terhadap kinerja nasabah, harapan usaha (*Effort Expectancy*) nasabah menginginkan fitur yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan mereka seperti kemudahan transaksi, informasi rekening, dan lain-lain agar dapat mengurangi tenaga dan waktu nasabah dalam melakukan pekerjaannya, pengaruh sosial (*Social Influence*)

dimana individu menyakinkan nasabah untuk memilih layanan yang memberikan manfaat nyata seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi dan kualitas layanan dan kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) dimana nasabah percaya bahwa infrastruktur dan teknis termasuk kemudahan akses dan kecepatan respons aplikasi untuk mendukung pengguna digital banking. Selain itu pengertian bank Syariah adalah institusi keuangan yang memiliki hukum, aturan dan prosedur sebagai wujud dari komitmen kepada prinsip syariah dan melarang menerima dan membayar bunga dalam proses operasi yang dijalankan<sup>1</sup>.

Besarnya pengguna jaringan melalui *smartphone* atau komputer yang memberikan manfaat untuk menjangkau sistem keuangan melalui layanan keuangan digital. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan perubahan perilaku, kebutuhan nasabah juga terus meningkat sehingga mendorong perbankan untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Layanan perbankan secara mandiri antara lain melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya, hingga penutupan rekening yaitu dikenal dengan istilah layanan perbankan digital (*digital banking*).

Manfaat digitalisasi bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, dunia perbankan pun

---

<sup>1</sup> Rahmat Ilyas, "Manajemen Permodalan Bank Syariah," *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 5, no. 2 (2017): hlm. 325.

dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk *fintech*, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia. Perbankan sebagai penyedia layanan digital wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan digital perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan.

*Digital Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam industri perbankan selaku sektor jasa, kepuasan nasabah merupakan hal yang terpenting<sup>2</sup>.

Tetapi, dibalik peningkatan dan penambahan jumlah nasabah tersebut terdapat banyak masalah-masalah yang dihadapi di dalam pelayanan digital banking Bank Syariah Indonesia di antaranya adalah faktor eksternal sebagai contoh yaitu kualitas layanan digital banking yang

---

<sup>2</sup> Damayanti Simarmata, “Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan” (Skripsi, Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022), hlm. 4.

belum merata. Hal ini membuat nasabah seringkali mengalami kekecewaan karena banyak nasabah yang mengeluh sulit melakukan transaksi dengan bank di wilayah lain yang umumnya menggunakan bank konvensional dan masalah penarikan tunai dan transfer di ATM banyak yang gagal dan pemotongan biaya transaksi.

Penelitian tentang Analisis faktor pendukung layanan digital banking menggunakan *Unified Theory of Acceptance And Use of Tecnology* (UTAUT) terhadap keputusan nasabah BSI Padangsidimpuan, variabel X dan Y dapat diidentifikasi dengan Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) atau Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Pengaruh Sosial (*Social Influence*) atau Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) sebagai faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah.”<sup>3</sup> Keputusan Nasabah (*Behavioral Intention*) untuk menggunakan layanan digital banking BSI sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi memfasilitasi.

Hubungan antara variabel X dan Y dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu (Harapan Kinerja atau Harapan Usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Keputusan Nasabah), (Pengaruh Sosial atau Kondisi yang Memfasilitasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (keputusan nasabah).dan (harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh social

---

<sup>3</sup> Lee, Un-Kon, and Hyekyung Kim. "UTAUT in metaverse: An "Ifland" case." *Journal of theoretical and applied electronic commerce research* 17.2 (2022): 613-635.

dan kondisi yang memfasilitas) secara bersama-sama mempengaruhi (Keputusan Nasabah) untuk menggunakan layanan digital banking BSI.<sup>4</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi memfasilitasi yang mempengaruhi keputusan nasabah BSI Padangsidempuan dalam menggunakan layanan digital banking. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal Senin, 02 Juni 2025 terhadap Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap Keputusan Nasabah BSI.

Wawancara dengan bapak Abdul Rahman mengatakan bahwa:

“Saya suka menggunakan layanan digital banking BSI karena saya dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Saya dapat melakukan transfer uang, membayar tagihan, dan memeriksa saldo rekening saya dengan mudah. Dan saya merasa bahwa layanan digital banking BSI sangat membantu saya dalam mengelola keuangan saya. Saya dapat memantau transaksi keuangan saya dan membuat perencanaan keuangan yang lebih baik.”<sup>5</sup>

Wawancara dengan bapak Rasid Batubara mengatakan bahwa:

“Saya belum menggunakan layanan digital banking BSI karena saya khawatir tentang keamanan data saya. Saya tidak ingin data saya dicuri atau disalahgunakan oleh orang lain.”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Williams, Michael D., Nripendra P. Rana, and Yogesh K. Dwivedi. "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review." *Journal of enterprise information management* 28.3 (2015): 443-488.

<sup>5</sup> Abdul Rahman, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. K. F. Tandean, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 10.08 WIB).

<sup>6</sup> Rasid Batubara, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 10.46 WIB).

Wawancara dengan ibu siti mengatakan bahwa:

‘Waktu itu saya menggunakan layanan digital banking karena saya ingin memudahkan transaksi keuangan saya. Saya tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi, saya bisa melakukannya dari rumah. Saya juga merasa lebih aman karena tidak perlu membawa uang tunai’<sup>7</sup>

Wawancara dengan bapak Rasid Batubara mengatakan bahwa:

Wawancara dengan bapak Rusli Adam mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan layanan digital banking karena saya ingin meningkatkan efisiensi waktu saya. Saya bisa melakukan transaksi keuangan saya dengan cepat dan mudah, sehingga saya bisa fokus pada studi saya.”<sup>8</sup>

Wawancara dengan Ibu Mardiyah Ritongah mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan layanan digital banking karena saya ingin memudahkan transaksi keuangan saya. Saya tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi, saya bisa melakukannya dari rumah. Saya juga merasa lebih aman karena tidak perlu membawa uang tunai.”<sup>9</sup>

Wawancara dengan bapak Yusril Sulaiman mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan layanan digital banking karena saya ingin mengikuti tren. Banyak teman-teman saya yang sudah menggunakan layanan digital banking, jadi saya juga ingin mencoba.”<sup>10</sup>

Wawancara dengan Ibu Anita Syahfitri mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan layanan digital banking karena saya ingin meningkatkan efisiensi waktu saya. Saya bisa melakukan transaksi keuangan saya dengan cepat dan mudah, sehingga saya bisa fokus pada bisnis saya.”<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Siti, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 11.23 WIB).

<sup>8</sup> Rusli Adam, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 11.40 WIB).

<sup>9</sup> Mardiyah Ritonga, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 01.04 WIB).

<sup>10</sup> Yusril Sulaiman, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 01.40 WIB).

<sup>11</sup> Anita Syahfitri, Masyarakat Pengguna BSI, Wawancara (JL. Ahmad Yani, Padangsidempuan 02 Juni 2025, Pukul 01.44 WIB).

Dengan hasil wawancara ini, peneliti dapat menganalisis faktor-faktor pendukung layanan digital banking BSI menggunakan model UTAUT dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking BSI.

Masalah lain yang dihadapi adalah terkait sumber daya manusia handal yang masih memiliki keterbatasan mengenai penggunaan *digital banking*, pasalnya perbankan syariah memiliki sedikit perbedaan dibandingkan dengan bank konvensional sehingga membutuhkan beberapa kompetensi khusus disampingkan pemahaman mengenai perbankan secara umum, baik secara akidah maupun muamalah, terlebih jika dikaitkan dengan penerapan digitalisasi untuk perbankan syariah. Manajemen BSI perlu memastikan proses integrasi berjalan mulus, tanpa mengorbankan pengelolaan SDM. Tantangan besar yang membentang di depan mata ini sudah tentu memaksa manajemen BSI untuk bertransformasi dan menetapkan beberapa strategi, mulai dari perbaikan proses bisnis, penguatan manajemen resiko, penguatan sumber daya manusia (SDM), hingga penguatan teknologi digital<sup>12</sup>.

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* atau diartikan dalam bahasa Indonesia adalah Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT) adalah model penerimaan teknologi yang dirumuskan oleh Venkatesh dan lainnya dalam "Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi: Menuju pandangan

---

<sup>12</sup> Simarmata, hlm. 6.

yang bersatu". Tujuan UTAUT adalah untuk menilai kemungkinan keberhasilan teknologi barudan memahami tingkat penerimaan pengguna. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan didalam UTAUT adalah *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivational model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)*, dan *social cognitive theory (SCT)*<sup>13</sup>.

Adapun penelitian dahulu yang dilakukan oleh saudari Feby Evelynna yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUD) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen”, Menyimpulkan bahwa : Performance expectancy (harapan kerja), Effort expectancy (harapan usaha), Social Influence (pengaruh social), Facilitating Conditions (kondisi memfasilitasi) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap penggunaan layanan digital banking<sup>14</sup>.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi keuangan, termasuk perbankan. Digital banking

---

<sup>13</sup> Rahma Apriyani dan Desi Pibriana, “Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT. ABCX),” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 8, no. 3 (2021): hlm. 1558.

<sup>14</sup> Feby Evelynna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUD) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen,” *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi* 8, no. 2 (2021): hlm. 164-165.

menjadi salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh nasabah bank. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia juga telah mengembangkan layanan digital banking untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh BSI dalam meningkatkan penggunaan layanan digital banking, seperti kurangnya pemahaman nasabah tentang manfaat dan fitur layanan digital banking. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah BSI dalam menggunakan layanan digital banking.

*Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung layanan digital banking BSI menggunakan model UTAUT dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking BSI.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Rendahnya penggunaan layanan digital banking: Meskipun layanan digital banking telah tersedia, masih ada nasabah yang belum menggunakan layanan ini.
- 2 Kurangnya pemahaman tentang manfaat layanan digital banking: Nasabah mungkin belum memahami manfaat dan kegunaan layanan digital banking, sehingga mereka belum menggunakan layanan ini.
- 3 Keamanan data dan privasi nasabah mungkin khawatir tentang keamanan data dan privasi mereka ketika menggunakan layanan digital banking.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas peneliti telah membatasi masalah yang diteliti, agar peneliti lebih fokus dan terarah. Maka, peneliti membatasi penelitian hanya pada analisis faktor pendukung layanan *digital banking menggunakan unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT).

### **D. Definisi Operasional Variabel**

Untuk menghindari kesalahan persepsi dari penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) terhadap Keputusan Nasabah BSI Padangsidempuan” maka peneliti perlu menyertakan definisi operasional:

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

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu pengembangan pada bidang model penerimaan suatu teknologi yang didapat dari menggabungkan model penerimaan teknologi terdahulu. Model UTAUT menjelaskan bahwa terdapat empat konstruk utama pada model penelitian yang dapat mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) yaitu, harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Selain dari konstruk utama tersebut terdapat faktor moderator yang dapat mempengaruhi konstruk utama, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan. Kegunaan dan fleksibilitas model UTAUT dapat digunakan pada berbagai bidang seperti, perbankan, pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan manajemen.

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu pengembangan pada bidang model penerimaan suatu teknologi yang didapat dari menggabungkan model penerimaan teknologi terdahulu. Model ini dianggap lebih dapat melakukan identifikasi lebih baik terhadap tingkahperilaku pengguna dengan teknologi informasi.

Model UTAUT memiliki 4 konstruk yaitu Harapan Kinerja (*Performance Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*).

No.	Variabel (Konstruk)	Definisi Konseptual	Definisi Operasional (Contoh Indikator Pengukuran)
1	Harapan Kinerja	Sejauh mana individu yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan membantunya mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya.	Diukur berdasarkan keyakinan responden bahwa penggunaan teknologi akan: 1. Meningkatkan produktivitas kerja mereka. 2. Memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. 3. Meningkatkan efektivitas pekerjaan mereka. 4. Membantu mencapai tujuan pekerjaan.
2	Harapan Usaha	Kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem.	Diukur berdasarkan persepsi responden mengenai: 1. Kemudahan untuk berinteraksi dengan teknologi. 2. Kemudahan mempelajari cara menggunakan teknologi. 3. Kejelasan dan kemudahan untuk dipahami dalam penggunaan teknologi. 4. Kemudahan dalam pengoperasian sistem.
3	Pengaruh Sosial	Sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang penting di sekitar mereka (misalnya, atasan, rekan	Diukur berdasarkan pandangan responden mengenai pengaruh dari:

		kerja, keluarga) memercayai bahwa mereka harus menggunakan sistem baru tersebut.	1. Atasan/manajemen senior yang merekomendasikan penggunaan teknologi. 2. Rekan kerja yang menggunakan teknologi tersebut. 3. Orang-orang di lingkungan sosial mereka yang berharap mereka menggunakan teknologi tersebut.
4	Kondisi yang Memfasilitasi	Derajat keyakinan individu bahwa infrastruktur teknis dan organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem.	Diukur berdasarkan ketersediaan hal-hal berikut: 1. Sumber daya teknis yang diperlukan (hardware/software). 2. Kompatibilitas sistem dengan teknologi lain yang sudah ada. 3. Bantuan teknis atau dukungan dari organisasi. 4. Pengetahuan atau pelatihan yang diperlukan untuk menggunakan sistem. <sup>15</sup>

## 2. Keputusan Nasabah BSI untuk Menggunakan Layanan Digital Banking

Layanan digital banking merupakan salah satu strategi dan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dunia perbankan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan. Terdapat enam pengukuran

---

<sup>15</sup> Nuraini Iriani Utami dan et al, "Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Oikonomika: Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2022): hlm. 52-55.

layanan digital perbankan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan yaitu kenyamanan, kualitas fungsional, *employee customer engagement*, *digital banking service quality*, merek/kepercayaan, dan inovasi perbankan digital.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya maka permasalahan yang timbul dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Apakah harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna layanan digital BSI Padangsidempuan?
2. Apakah harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna layanan digital BSI Padangsidempuan?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna layanan digital BSI Padangsidempuan?
4. Apakah kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna layanan digital BSI Padangsidempuan?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas secara bersamaan (simultan) terhadap keputusan nasabah?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh harapan kinerja terhadap keputusan nasabah untuk mengetahui apakah harapan kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
2. Menganalisis pengaruh harapan usaha terhadap keputusan nasabah apakah harapan usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
3. Menganalisis pengaruh sosial terhadap keputusan nasabah untuk mengetahui apakah pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
4. Menganalisis pengaruh kondisi fasilitas terhadap keputusan nasabah untuk mengetahui apakah kondisi fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
5. Menganalisis pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan nasabah.

#### **G. Manfaat Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna

terhadap penerimaa teknologi perbankan (*digital banking*), khususnya terkait dengan persepsi nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking* di Indonesia.

b) Sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi perbankan (*digital banking*) dengan menggunakan UTAUT.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang baru dan lebih mendalam tentang *digital banking* pada Bank Syariah Indonesia sehingga nantinya diharapkan dapat diterapkan dalam dunia praktisi. Dan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis suatu keadaan ekonomi dan keuangan khususnya menyangkut pada kinerja Bank Syariah Indonesia.

### b) Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi akademis untuk peneliti selanjutnya di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

### c) Bagi Pihak Bank

Bagi lembaga keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi pedoman penggunaan sistem teknologi informasi *digital banking* tersebut dengan benar. Khususnya bagi pihak bank, untuk

mengetahui keefektifan penerapan layanan *digital banking* yang dimilikinya dan perbaikan-perbaikan yang perlu diperbaiki.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi berikutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian Layanan Digital Banking

*Digital banking* mengacu pada penyediaan layanan perbankan melalui kanal digital atau *online* menggunakan aplikasi seluler, situs *web*, dan platform *online* lainnya. Dalam istilah sederhana, pengertian *digital banking* adalah bentuk perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan, mengakses informasi rekening, dan mengelola keuangan melalui ponsel pintar, tablet, maupun *desktop*.

*Digital banking* adalah layanan *online* yang dapat mempermudah berbagai macam transaksi keuangan, mulai dari pembukaan rekening baru, pengiriman uang, *top up e-wallet*, sampai investasi. Semuanya bisa kamu temukan di perbankan digital ini. Beberapa bank juga sudah menyediakan fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) untuk memproses transaksi lebih cepat. Di samping itu, hampir semua jenis bank sudah menerapkan layanan *digital banking* ini. Bahkan, mereka juga menyediakan *customer care* untuk membantu nasabah yang ingin bertransaksi. Di Indonesia, perbankan digital sudah memiliki regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang tertuang dalam POJK

No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.<sup>1</sup>

Menurut peraturan tersebut, layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

Dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya bank digital memiliki fungsi layaknya bank umum, baik bank konvensional maupun bank syariah. Tetapi, hal yang membedakannya adalah *digital banking* menjadi bagian dari layanan atau fasilitas tambahan pada bank umum dengan konsep digitalisasi dengan adanya aplikasi *mobile* yang mengkomodir sebagian atau seluruh layanannya.

Perbankan digital menyediakan sejumlah layanan bagi nasabah maupun nasabah bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan maupun nonperbankan menggunakan aplikasi. Contoh layanan digital banking adalah mobile banking dan internet banking.

Adapun sejumlah layanan yang biasanya disediakan perbankan banking diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Bank Mega Syariah, "Kenali Jenis Layanan dan Berbagai Manfaatnya" (Jakarta; Bank Mega Syariah, 2023). <https://www.megasyariah.co.id>.

1. Pembukaan Rekening Online
2. Mengakses Informasi Rekening
3. Mengakses Informasi Rekening
4. Melakukan Transaksi Keuangan

## **2. Fungsi Layanan Digital Banking**

Kehadiran *digital banking* memang disambut baik oleh masyarakat yang menggunakan layanan perbankan. Bentuk inovasi layanan perbankan secara online ini dinilai memberikan begitu banyak kemudahan. Kualitas layanan sangatlah penting, ketika kualitas layanan baik disitulah nasabah akan semakin meningkat dalam penggunaan atau bertransaksi melalui mobile banking. Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan masih banyak yang tidak menguntungkan Mobile Banking Syariah, padahal Mobile Banking itu dibuat untuk memudahkan transaksi keuangan perbankan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif Keamanan, Kemudahan, kredibilitas dan kecepatan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial maupun secara simultan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang Keamanan, kemudahan, kredibilitas dan kecepatan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Nurhanifah Lubis, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bsi Kcp. Padangsidempuan" Skripsi (Padangsidempuan: UIN Syahada Padangsidempuan. Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam, 2024)

a) Memberi Kemudahan Transaksi

Layanan perbankan digital ini akan membantu memberi kemudahan transaksi. Pengguna layanan bank tidak perlu repot-repot ke ATM atau bahkan antre di bank lagi untuk menyelesaikan transaksi. Mulai dari transfer uang maupun pembayaran *e-commerce* dan jenis transaksi lainnya. Semua bentuk transaksi jadi lebih mudah dan bisa dijangkau secara *online*.

Menurut Kasmir Automatic Teller Machine (ATM) merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Sedangkan menurut Lapis dan Marshal, ATM alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan dihalaman atau diluar lokasi kantor bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin.<sup>3</sup>

Zaman sekarang ini kita pasti lebih menyukai sistem yang praktis dan cepat. *Digital banking* menawarkan keduanya dimana Anda bisa melakukan pembayaran apapun tanpa perlu ribet. Bahkan sekarang Anda bisa saja melakukan pembayaran di merchant atau gerai tertentu dengan menggunakan *digital banking* tanpa harus menggunakan uang tunai.

---

<sup>3</sup> Kasmir Automatic Teller Machine, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", Jurnal Manajemen, Vol. 10. 2015, hlm. 273.

b) Mempermudah Akses ke Layanan Perbankan

Fasilitas ini juga memberi kemudahan akses ke layanan perbankan bagi semua nasabah. Jika Anda tercatat sebagai nasabah dari sebuah bank, maka Anda bisa menjangkau layanan bank tersebut secara *online*. Jadi tidak perlu lagi datang ke kantor bank langsung. Jauh lebih hemat waktu dan tenaga.

Layanan perbankan sampai saat ini masih menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Seiring dengan kemajuan zaman, cara bank untuk memberi layanan kepada nasabahnya pun terus berkembang. Di tengah era digital seperti sekarang, bank berusaha memberi layanan yang jauh lebih mudah untuk dijangkau dan tidak membuang banyak waktu. Layanan tersebut hadir dalam bentuk *digital banking* yang memberikan kemudahan bagi para nasabah.

c) Mempersingkat Waktu untuk Mendapat Layanan Perbankan

*Digital banking* juga berfungsi mempersingkat waktu nasabah dalam mendapatkan layanan perbankan. Selama ini masyarakat menganggap bahwa layanan perbankan benar-benar tidak efektif. Banyak waktu yang harus disiapkan jika ingin memperoleh layanan perbankan. Apalagi kalau di hari-hari sibuk, antrean di bank bisa mengular dan Anda harus menunggu begitu lama.

Kehadiran *digital banking* membuat hal tersebut jadi tidak perlu Anda alami lagi. Kini Anda tidak perlu datang langsung ke

bank dan mengantri lama agar bisa mendapatkan layanan perbankan sesuai kebutuhan. Anda bisa dengan mudah menjangkaunya melalui *digital banking*.

d) Memberi Fasilitas Investasi yang Lebih Fleksibel

Saat ini *digital banking* juga bisa memberi kemudahan bagi Anda untuk berinvestasi. Transaksi investasi jadi jauh lebih mudah dan cepat berkat adanya *digital banking*. Anda tinggal memanfaatkan saja fitur investasi yang tersedia di dalamnya. Pembelian berbagai jenis instrumen investasi bisa Anda lakukan tanpa perlu ribet. Hal ini pula yang membuat peminat investasi jadi semakin banyak jumlahnya.

e) Mempermudah Cek Riwayat Transaksi

Layanan perbankan digital ini juga akan mempermudah Anda untuk memeriksa riwayat transaksi. Tidak heran jika *digital banking* dianggap sangat membantu manajemen finansial. Memang benar karena Anda bisa memeriksa riwayat transaksi dengan mudah. Anda bisa memeriksa uang masuk dan keluar tanpa perlu ribet dan tidak harus menunggu lama.

Riwayat transaksi bisa dilihat langsung saat Anda membutuhkan. Tinggal cek saja secara *online*, tidak perlu lagi antri ke bank. Riwayat transaksi yang ada di *digital banking* juga

jelas dan detail sehingga Anda bisa lebih mudah mengetahui jenis transaksi apa saja yang sudah dilakukan.<sup>4</sup>

### 3. Bentuk-Bentuk Layanan Digital Banking

Secara umum, ada beberapa jenis layanan digital banking yang bisa dimanfaatkan. Setiap individu yang ingin berkarir di bidang perbankan dan keuangan wajib mengetahuinya. Berikut adalah rinciannya:

a) *Mobile Banking*

*Mobile banking* atau *m-banking* adalah salah satu jenis layanan perbankan digital yang paling populer. Layanan ini memungkinkan kita untuk mengakses berbagai fitur perbankan melalui aplikasi yang diunduh di smartphone.

Beberapa contoh fitur yang tersedia dalam layanan *digital banking* ini antara lain yaitu cek saldo, transfer uang, *top-up* dompet digital (*e-wallet*), pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan masih banyak lagi.

b) *Internet Banking/e-Banking*

Kebanyakan orang tidak tahu perbedaan antara *mobile banking* dengan *internet banking*. Sebenarnya, perbedaannya sederhana. *Mobile banking* bisa diakses secara *mobile* melalui

---

<sup>4</sup> You Know What, "Digital Banking: Fungsi dan Layanan yang Memudahkan Nasabah"(DBS Digibank, 2023). Hlm.1.

aplikasi, sedang *internet banking* bisa diakses tanpa aplikasi melalui *website*.

c) *SMS Banking*

Selanjutnya ada *SMS banking*, yaitu layanan perbankan yang memungkinkan kita untuk melakukan berbagai transaksi melalui pesan singkat (SMS). Caranya, kita bisa mengirimkan format SMS tertentu ke nomor bank untuk melakukan transaksi.

Meskipun sudah mulai jarang digunakan dibandingkan *mobile* dan *internet banking*, namun layanan ini masih menawarkan kemudahan bagi mereka yang tidak memiliki akses internet yang stabil.

d) *Phone Banking*

Bentuk layanan *digital banking* yang terakhir adalah *phone banking*, yakni layanan perbankan yang bisa diakses melalui saluran telepon dengan cara menghubungi nomor khusus yang disediakan bank.

Melalui nomor tersebut, kita bisa berinteraksi langsung dengan *customer service* untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan perbankan. Beberapa bank juga menawarkan layanan otomatis di mana kita bisa mengikuti petunjuk suara.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Pasar Trainer, "Mengenal Bentuk Layanan Digital Banking" (Jakarta; Pasar Trainer, 2024). <https://pasartrainer.com>

#### 4. Model UTAUT

UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Vankatesh, dkk. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan didalam *Vankatesh, et. al. (2003) developed the UTAUT model based on eight, these eight models include innovation diffusion teory (IDT), motivational model (MM), model of PC utilization (MPTU), famous technology acceptance model (TAM), theory of reasoned action (TRA) theory of palnned behaviour (TPB), combined TAM and TPB(C-TAM-TPB), dan social cognativetheory (SCT).*(Dulle Minishi-majanja, 2011)

UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna.

Konsep UTAUT dapat dilihat pada Tabel II. 1 :

**Tabel II. 1 Model UTAUT**

<b>Konsep UTAUT</b>	<b>Akar Konsepsi</b>	<b>Model Sumber</b>
<i>Performance expectancy</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<b>TAM</b>
	<i>Extrinsic motivation</i>	<b>MM</b>
	<i>Job fit</i>	<b>MPCU</b>
	<i>Realtive advantage</i>	<b>IDC</b>
	<i>Outcome expectations</i>	<b>SCT</b>
<i>Effort expectancy</i>	<i>Perceived ease of use</i>	<b>TAM</b>
	<i>Complexity</i>	<b>MPCU</b>
	<i>Ease of use</i>	<b>IDT</b>
<i>Social influence</i>	<i>Subjective norn</i>	<b>TRA, TPB,C-TAM,-TPB</b>
	<i>Social factors</i>	<b>MPCU</b>
	<i>Image</i>	<b>IDT</b>

<i>Facilitating conditions</i>	<i>Perceived behavior control</i>	TPB, C-TAM-TPB
	<i>Facilitating conditions</i>	MPCU
	<i>Compatibility</i>	IDT <sup>6</sup>

## 5. Komponen-Komponen Model UTAUT

Model UTAUT lama memiliki empat kunci konstruksi yaitu: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) yang memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan teknologi.

*Performance expectancy* adalah sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam pekerjaan atau kegiatan tertentu. *Effort expectancy* adalah tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem/teknologi oleh pengguna. *Social influence* adalah sejauhmana persepsi seseorang bahwa pihak lain percaya bahwa sebaiknya menggunakan sistem/teknologi. *Facilitating conditions* adalah sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi tersedia untuk mendukung penggunaan sistem/teknologi. Model UTAUT menekankan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara teori dan

---

<sup>6</sup> Muhammad Nasir. 2013. "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT" *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2013* Yogyakarta, hlm.37

empiris memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan suatu system/teknologi.<sup>7</sup>

## 5. Faktor-Faktor Pendukung Layanan Digital Banking

Faktor-faktor yang mempengaruhi digital banking sangat beragam, mulai dari teknologi, regulasi, perilaku konsumen, hingga keamanan. Beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan adalah:<sup>8</sup>

### a) Teknologi:

Kemajuan teknologi seperti mobile banking, online banking, dan AI berperan penting dalam perkembangan perbankan digital.

### b) Regulasi:

Regulasi yang mendukung dan mendorong perkembangan perbankan digital, seperti regulasi terkait data pribadi dan keamanan siber, juga penting.

### c) Perilaku Konsumen:

Perubahan perilaku konsumen yang lebih memilih layanan digital dan kesiapan mereka dalam menggunakan teknologi juga memengaruhi perbankan digital.

---

<sup>7</sup> Ridwan Daud Mahande, Jasruddin. 2018. "UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan *E-Learning* pada Program Pascasarjana" Prosiding Seminar Nasional ISBN: 978-602-6883-93-3.

<sup>8</sup> Nofa Hari Widayanto, Ali Mursid, 2022 "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif pada Bank Jateng dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi". Jurnal Ilmiah Ekonomi dan bisnis. Vol.10.no.2.

d) Keamanan:

Keamanan data nasabah dan keamanan siber sangat penting, karena kepercayaan nasabah akan memengaruhi penggunaan layanan perbankan digital.

e) Infrastruktur:

Ketersediaan infrastruktur telekomunikasi yang memadai, seperti jaringan internet dan seluler, juga merupakan faktor penting.

f) Kepercayaan:

Tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital, yang dipengaruhi oleh promosi dan keamanan, juga memengaruhi niat penggunaan.

g) Persaingan:

Persaingan antar bank dan lembaga keuangan lain juga memengaruhi inovasi dan perkembangan layanan perbankan digital.

h) Persepsi Kegunaan dan Kemudahan:

Persepsi nasabah tentang kegunaan dan kemudahan layanan digital juga memengaruhi niat penggunaan.

i) Manfaat yang Dirasakan:

Manfaat yang dirasakan nasabah dari layanan perbankan digital, seperti kenyamanan dan efisiensi, juga menjadi pendorong penggunaan.

j) Risiko:

Risiko yang terkait dengan penggunaan perbankan digital, seperti risiko keamanan siber dan kebocoran data, dapat mengurangi niat penggunaan.

Beberapa studi juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti trust, attitudes toward service, dan self-efficacy juga berpengaruh terhadap niat penggunaan perbankan digital.

## **6. Layanan Digital Banking**

Perbankan syariah dikenal kurang berinovasi serta daya saing yang masih rendah dibandingkan industri keuangan konvensional. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab kurangnya minat menggunakan layanan digital banking syariah, yaitu keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. Keamanan informasi pada layanan digital banking merupakan pelindung dari berbagai bentuk ancaman guna menjamin berjalannya bisnis, meminimalisir resiko, meningkatkan laba. Terdapat keterkaitan antara kenyamanan dengan minat menggunakan layanan digital banking. Namun berbanding terbalik pada penelitian Pulungan yang menjelaskan bahwa tidak adanya pengaruh kenyamanan terhadap minat menggunakan layanan digital banking. Sehingga dapat dikatakan apabila nasabah merasa nyaman belum tentu mereka minat menggunakan layanan digital banking syariah.

Selain keamanan dan kenyamanan faktor lain yang mempengaruhi minat menggunakan layanan digital banking syariah

yakni kepercayaan. Kepercayaan merupakan keyakinan yang dapat memenuhi kewajiban dan harapan pada diri seseorang, namun tidak semua berjalan sesuai yang diinginkan. Dalam kondisi tersebut kita harus mengantisipasi resiko-resiko yang mungkin terjadi, dengan adanya kepercayaan yang nantinya pihak yang terlibat akan bersedia untuk mempertanggungjawabkan tindakannya.

Kurnia, Jeni, et al. Pasar Sangkumpal Bonang sama seperti pasar pada umumnya, dimana pasar ini merupakan tempat orang berdagang, mencari rejeki, tempat bertemunya penjual dan pembeli serta melakukan transaksi. Berdasarkan data yang diperoleh pasar Sangkumpal Bonang Padangsidimpuan, pedagang lebih banyak menggunakan bank konvensional dibandingkan bank syariah. Yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekuitas merek, promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan bank syariah di pasar Sangkumpal Bonang Padangsidimpuan.<sup>9</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti menelaah beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, yaitu sebagai berikut:

1. Dewi Saroh, 2023, Skripsi, dengan judul Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk

---

<sup>9</sup> Kurnia, Jeni, et al. "The Effect Of Brand Equity, Promotion And Services On Customer's Decision To Use Sharia Bank In Sangkumpal Bonang Padangsidimpuan Market." *Journal Of Sharia Banking* 1.2 (2020).

Menganalisis Behavioral Intention Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Banyumas. Dalam penelitiannya Winduwiratsoko menganalisis pengaruh model UTAUT terhadap keinginan untuk menggunakan sistem *e-Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Saroh dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti memiliki persamaan yaitu pada desain penelitiannya yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan lainnya yaitu penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model UTAUT, suatu model penelitian yang dibangun untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi<sup>10</sup>.

2. Lutvia Karisma Putri, 2022, Skripsi, dengan judul *Penerapan Model Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap Penggunaan Digital Payment Linkaja Syariah (Studi pada Pengguna Muslim di Kabupaten Ngawi)*. Penelitian Lutvia mengkaji tentang pengaruh UTAUT terhadap penggunaan *digital payment linkaja syariah*, hal inilah yang membedakan penelitian Lutvia dan penelitian yang hendak peneliti lakukan berbeda. Namun kedua penelitian ini memiliki persamaan yaitu pada variabel independennya *Model Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Dewi Saroh, Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Menganalisis Behavioral Intention Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Banyumas, *Skripsi*, (Purwokerto: UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri, 2023), hlm. 147.

<sup>11</sup> Lutvia Karisma Putri, "Penerapan Model Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap Penggunaan Digital Payment Linkaja Syariah (Studi pada Pengguna Muslim di Kabupaten Ngawi)" *Skripsi*, (Surakarta, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022).

3. Damayanti Simarmata, 2022, Skripsi, dengan judul *Analisis faktor pendukung layanan digital banking menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pada Nasabah KCP Medan Pulo Brayan*. Damayanti dalam penelitiannya meneliti faktor yang mendukung layanan digital banking menggunakan UTAUT pada nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan. Perbedaan penelitian Damayanti dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada fokus nasabahnya, penelitian yang hendak peneliti lakukan menjadikan nasabah BSI Padangsidempuan sebagai subjek penelitian<sup>12</sup>.
4. Amalia, Indira Setia. 2023, Skripsi, dengan judul *Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Amalia, Indira Setia. dalam penelitiannya meneliti faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas menggunakan UTAUT. Perbedaan penelitian Amalia, Indira Setia dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada fokus nasabahnya, penelitian yang hendak peneliti lakukan menjadikan nasabah BSI Padangsidempuan sebagai subjek penelitian.<sup>13</sup>
5. Youki Mangoppi Nababan, 2025, Skripsi, dengan judul *Analisis Faktor-Faktor Adopsi E-wallet di Era Digital Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2): Studi Kasus Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen*. Youki Mangoppi Nababan.

---

<sup>12</sup> Simarmata, "Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan."

<sup>13</sup> Amalia, Indira Setia. *Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Diss. UPN Veteran Jawa Timur, 2023.

dalam penelitiannya meneliti Adopsi E-wallet di Era Digital Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2). Perbedaan penelitian Youki Mangoppi Nababan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada fokus nasabahnya, penelitian yang hendak peneliti lakukan menjadikan nasabah BSI Padangsidempuan sebagai subjek penelitian.<sup>14</sup>

6. Siti Kartika Saragi, 2025, Skripsi, dengan judul Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Menggunakan Byond by BSI (Studi Kasus BSI KC Padangsidempuan). Siti Kartika Saragi dalam penelitiannya meneliti Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Menggunakan Byond by BSI. Perbedaan penelitian Siti Kartika Saragi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada fokus penerapannya, penelitian yang hendak peneliti lakukan menjadikan nasabah BSI Padangsidempuan sebagai subjek penelitian.<sup>15</sup>
7. Sihombing, MASA SION LEONARDO, and Nia Oktaviani. 2022, Jurnal, dengan judul Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay Di Kota Palembang.. Sihombing, MASA SION LEONARDO, and Nia Oktaviani dalam penelitiannya meneliti Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay. Perbedaan penelitian

---

<sup>14</sup> Youki Mangoppi Nababan, Analisis Faktor-Faktor Adopsi E-wallet di Era Digital Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2): Studi Kasus Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen. *Skripsi*, (Medan: Universitas HKBP Nommensen Medan, 2025), hlm.27.

<sup>15</sup> Siti Kartika Saragi, Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Menggunakan Byond by BSI (Studi Kasus BSI KC Padangsidempuan), *Skripsi*, (Padangsidempuan: UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN, 2025), hlm. 13.

Sihombing, MASA SION LEONARDO, and Nia Oktaviani dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada fokus nasabahnya, penelitian yang hendak peneliti lakukan menjadikan nasabah BSI Padangsidempuan sebagai subjek penelitian.<sup>16</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dengan hakikatnya menggambarkan hubungan dari variabel independen dalam hal ini adalah (X) yaitu *performance expectancy*, *effort expentancy*, *social influence*, *facilitating condition* terhadap variabel dependennya yaitu keputusan nasabah (Y).

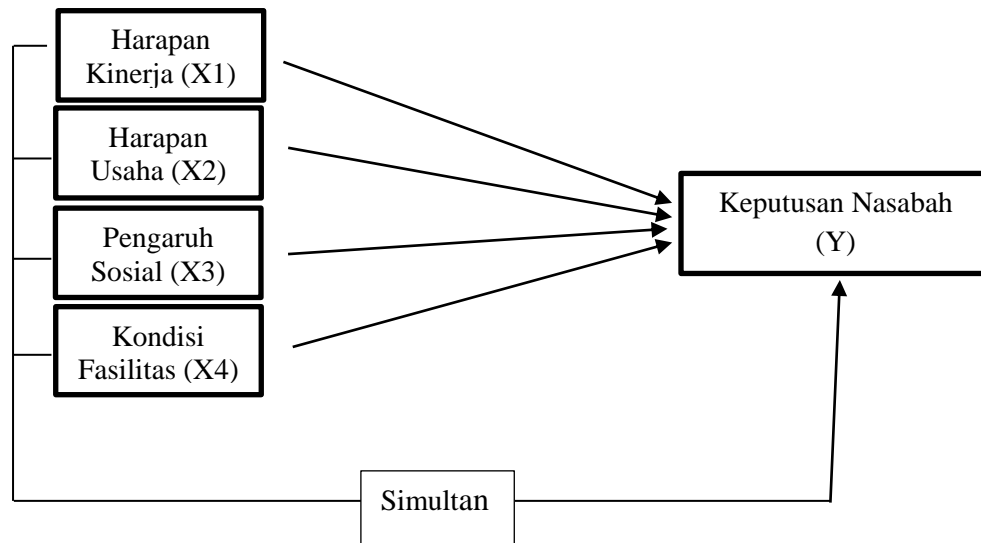
Faktor keputusan nasabah dalam layanan digital banking merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan penggunaan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini melihat bagaimana *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) mendukung layanan digital banking terhadap keputusan nasabah BSI Padangsidempuan. Model UTAUT memiliki 4 konstruk yaitu Harapan Kinerja (*Performance Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*), ke empat konstruk tersebut berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah. oleh karena itu peneltian ini di angkat

---

<sup>16</sup> Sihombing, MASA SION LEONARDO, and Nia Oktaviani. "Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay Di Kota Palembang." *J. Mantik* 6.3 (2022): 3283-3289.

berdasarkan ke empat model UTAUT ini. Berdasarkan teori yang dikemukakan di atas maka pengembangan kerangka berpikir dapat dilihat seperti berikut:

**Gambar.II. 1 Kerangka Berpikir**



#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul. Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada dalam penelitian ini masing-masing hipotesis dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>0</sub><sub>1</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan *performance expectancy* terhadap pengguna *digital banking*.

H<sub>a</sub><sub>1</sub>: Terdapat pengaruh signifikan *performance expectancy* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

H<sub>0</sub><sub>2</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan *effort expectancy* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

Ha<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh signifikan *effort expectancy* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

H0<sub>3</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan *social influence* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

Ha<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh signifikan *social influence* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

H0<sub>4</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan *facilitating conditions* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

Ha<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh signifikan *facilitating conditions* terhadap keputusan nasabah pengguna *digital banking*.

Ha<sub>5</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan keputusan nasabah terhadap harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas.

H0<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh signifikan keputusan nasabah terhadap harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang diperlukan peneliti dalam melaksanakan aktivitas penelitian. Pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2025 dengan pertimbangan untuk mendapatkan responden yang lebih tepat.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian langsung dilaksanakan di lapangan atau pada responden. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data kuantitatif atau jenis data lain yang dapat dikuantitatifkan dan diolah dengan menggunakan teknik statistik<sup>1</sup>. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

---

<sup>1</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 43.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu pada penelitian<sup>2</sup>. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 populasi.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Kota Padangsidimpuan sebanyak 50 sampel.<sup>23</sup>

## D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut berisi butir-butir pernyataan yang akan diberi jawaban oleh responden. Secara fungsional, instrumen penelitian memiliki kegunaan untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti sudah menginjak pada langkah pengumpulan informasi di lapangan.

1. Lembar angket digunakan untuk menemukan hasil penelitian. Data kuesioner yang disusun peneliti menggunakan skala likert untuk menjadi acuan pengukuran. Skala likert disebut skala penjumlahan atau penjumlahan karena skor seseorang pada skala dihitung dengan menjumlahkan jumlah tanggapan yang dia lakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan

---

<sup>2</sup> Dameria Sinaga, *Ukur Ajar Statistik Dasar* (Uki Press, 2014), hlm.5

jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut.

**Tabel. III.1 Skor Penilaian Instrumen dengan Skala Likert**

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

2. Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mencari data atau informasi melalui media cetak maupun media elektronik. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini hanya digunakan sebagai teknik pengumpul data pelengkap. Dengan teknik dokumentasi peneliti dapat memperoleh data penetrasi dan gambaran umum mengenai kondisi layanan *digital banking* di Padangsidempuan.

## **E. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)**

### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Kualitas data yang diperoleh oleh peneliti

adalah bergantung pada kualitas instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian<sup>3</sup>.

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada instrumen tes. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode person product moment dengan aplikasi SPSS. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, n adalah jumlah sampel. Adapun kriteria pengujian adalah:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data dan temuan. Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliabel. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid.

Uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan-pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan

---

<sup>3</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenada Media, 2016), hlm. 48.

membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut.

- a. Jika nilai *Cronbach's alpha* > tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's alpha* < tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel.<sup>4</sup>

#### **F. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu suatu teknik analisis dengan menggunakan perhitungan karena berhubungan dengan angka yaitu angka hasil penggunaan layanan digital banking. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian ini berdistribusi normal<sup>5</sup>. Karena penelitian ini menggunakan uji F untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini, maka uji ini harus dilakukan karena uji F mengamsusikan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Penelitian ini memiliki dua arah sehingga uji

---

<sup>4</sup> Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)* (Guepedia, 2021), hlm. 17.

<sup>5</sup> Amruddin et al., hlm. 154.

normalitas menggunakan rumus *kolmogrov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai Sig > 0,05, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Sig < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

## 2. Asumsi Klasikal

### a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas pada penelitian ini memiliki unsur-unsur yang sama. Seharusnya, antara variabel-variabel bebas yang akan dianalisis tidak diizinkan mengandung aspek, indikator, ataupun dimensi yang sama, karena apabila antar variabel bebas mengandung aspek atau indikator yang sama maka koefisien regresi yang didapatkan menjadi bias dan tidak bermakna<sup>6</sup>.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan suatu uji asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi. Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Biasanya jika dalam suatu model analisis regresi terdapat bias atau penyimpangan, estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit dikarenakan varian data yang tidak konsisten. Uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya uji Glejser, uji Park,

---

<sup>6</sup> I Wayan Widana dan Putri Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis* (Jawa Timur: Klik Media, 2020), hlm. 55.

serta uji White<sup>7</sup>. Pada penelitian ini data di uji heterokedastisitas menggunakan uji Glejser, teknik Glejser adalah salah satu cara akurat untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas. Adapun kriteria pengujian uji glejser yaitu:

1. Nilai sig > 0,05, maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
2. Nilai sig < 0,05, maka kesimpulannya terjadi gejala heterokedastisitas<sup>8</sup>.
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi adalah kelanjutan setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda akan dilaksanakan bila jumlah variabel independen dua atau lebih<sup>9</sup>.

4. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur tingkat ketetapan atau kecocokan dari variabel-variabel bebas yang tercsayap dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercsayap dalam model, dan fungsi semakin naik artinya makin besar nilai  $r^2$  tersebut.

---

<sup>7</sup> Widana dan Muliani, hlm. 65.

<sup>8</sup> Widana dan Muliani, hlm. 81.

<sup>9</sup> Sugiyono dan Agus Santoso, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 303.

## 5. Uji Parsial (Uji T)

Setelah *thitung* diperoleh, peneliti selanjutnya menguji kebenaran hipotesis dengan membandingkan *thitung* dengan  $t_{tabel}$ .  $t_{tabel}$  dapat diperoleh dengan mencari *df* (derajat kebebasan) terlebih dahulu, dengan rumus:

$$df = n - k$$

Dengan:

*df* = *degree of freedom* (derajat kebebasan); *n* = jumlah data; *k* = jumlah variabel penelitian Setelah diperolehnya *df*, maka dapat dicari harga  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05, sehingga kriteria pengujiannya sebagai berikut.

- a. Jika nilai sig kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y
- b. Jika nilai sig lebih dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.

## 6. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.1, jika nilai signifikan P-Value < 0.1 maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen

ataupun sebaliknya. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai P-Value yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,1.<sup>10</sup> Uji F ini dilakukan dengan Langkah-langkah sebagai berikut:

Uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksikan variabel dependen atau tidak. Ketentuan dalam uji F adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai sig kurang dari 0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.
- b. Jika nilai sig lebih dari 0,05 maka secara simultan tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y.

---

<sup>10</sup> Elmi Nur Fadilah dan Sarwendah Biduri, "Influence of Village Funds and Policies on Community Welfare: A Brief Overview:," *Indonesian Journal of Public Policy Review* 25, no. 2 (1 April 2024).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat BSI Kota Padangsidimpuan**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Dalam pasal 1 ayat (1) UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”<sup>1</sup>

Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi.

bank syariah merupakan hasil dari gabungan atau merger tiga Bank pelat merah, antara lain Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI

---

<sup>1</sup> Eva Indah Dkk., “Determinants Of Customer Loyalty,” *Journal Of Sharia Banking* 2, No. 1 (2021).

Syariah. Kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak sejarah baru bagi bangsa ini. Dengan penyatuan bank syariah tersebut, Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtisar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru Pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan Masyarakat luas. bank syariah adalah perantara antara penyalur dan penerima keuangan untuk dana usaha yang melibatkan pendanaan dan pembiayaan. Perdanaan memiliki arti bahwa adanya beban kewajiban keuangan yang harus dipenuhi oleh pihak bank kepada investor atau penabung. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'alam).

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Padangsidempuan (BSI)**

Visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berlaku di seluruh kantor cabangnya, termasuk di Padang Sidempuan, adalah visi dan misi korporat yang sama. BSI tidak memiliki visi atau misi yang berbeda untuk setiap cabang atau kota.

### **a. Visi**

Menjadi Top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia: Menyediakan produk dan layanan keuangan syariah yang lengkap, kompetitif, dan sesuai dengan prinsip Islam.
- 2) Menjadi bank syariah terbesar dan paling bermanfaat di Indonesia: Memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ekonomi syariah dan membantu masyarakat.
- 3) Menjadi sahabat finansial, sahabat sosial, dan sahabat spiritual: Menemani nasabah dalam setiap fase kehidupan, tidak hanya dalam hal finansial, tetapi juga sosial dan spiritual.
- 4) Mendorong pengembangan ekosistem syariah: Memperkuat kolaborasi dengan berbagai pihak untuk mengembangkan ekonomi syariah di Indonesia.

### 3. Gambaran Umum Responden

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen angket yang dibagikan kepada masyarakat pengguna BSI di Padangsidempuan. Angket tersebut terdiri dari variabel X (Harapan Kinerja atau Harapan Usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y (Keputusan Nasabah), (Pengaruh Sosial atau Kondisi yang Memfasilitasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y (Keputusan Nasabah), dan X secara bersama-sama mempengaruhi Y (Keputusan Nasabah) untuk menggunakan layanan digital banking BSI. Penyebaran angket dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2025.

Pembagian angket dilakukan secara langsung yaitu peneliti menjumpai responden secara langsung untuk membagikan angket kepada nasabah BSI Kota Padangsidempuan.

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *rhitung* dengan *rtabel*.

**Tabel IV.1 Hasil Uji Validasi Keputusan Nasabah (Y)**

Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
Y1	0,631	Instrument valid jika $rhitung > rtabel$ dengan $df=n-2=50-2=48$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $rtabel= 0,284$	Valid
Y2	0,689		Valid
Y3	0,549		Valid
Y4	0,692		Valid
Y5	0,667		Valid

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel Y dengan 1-5 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *rhitung* dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari *rtabel*. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel Y dinyatakan valid.

**Tabel IV.2 Hasil Uji Validasi Harapan Kinerja (X1)**

Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
X1.1	0,547	Instrument valid jika $rhitung > rtabel$ dengan $df=n-2=50-2=48$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $rtabel= 0,284$	Valid
X1.2	0,609		Valid
X1.3	0,555		Valid
X1.4	0,569		Valid
X1.5	0,767		Valid

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X1 dengan 1-5 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *rhitung* dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari *rtabel*. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X1 dinyatakan valid.

**Tabel IV.3 Hasil Uji Validasi Harapan Usaha (X2)**

<b>Pernyataan</b>	<b><i>rhitung</i></b>	<b><i>rtabel</i></b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,395	Instrument valid jika $rhitung > rtabel$ dengan $df=n-2=50-2=48$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $rtabel= 0,284$	Valid
X2.2	0,491		Valid
X2.3	0,617		Valid
X2.4	0,730		Valid
X2.5	0,815		Valid

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X2 dengan 1-5 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *rhitung* dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari *rtabel*. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X2 dinyatakan valid.

**Tabel IV.4 Hasil Uji Validasi Pengaruh Sosial (X3)**

<b>Pernyataan</b>	<b><i>rhitung</i></b>	<b><i>rtabel</i></b>	<b>Keterangan</b>
X3.1	0,375	Instrument valid jika $rhitung > rtabel$ dengan $df=n-2=50-2=48$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $rtabel= 0,284$	Valid
X3.2	0,543		Valid
X3.3	0,680		Valid
X3.4	0,816		Valid
X3.5	0,563		Valid

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X3 dengan 1-5 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *rhitung* dari masing-masing item

pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X3 dinyatakan valid.

**Tabel IV. 5 Hasil Uji Validasi Kondisi yang Memfasilitasi (X4)**

<b>Pernyataan</b>	<b><i>r</i><sub>hitung</sub></b>	<b><i>r</i><sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
X3.1	0,474	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=50-2=48$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel}=0,284$	Valid
X3.2	0,569		Valid
X3.3	0,536		Valid
X3.4	0,716		Valid
X3.5	0,708		Valid

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X4 dengan 1-5 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X4 dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabelitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid.

**Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabelitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach' alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,693	Reliable
X2	0,611	Reliable
X3	0,634	Reliable
X4	0,659	Reliable
Y	0,645	Tidak Reliable

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dikatakan reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

## C. Analisa Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

**Table IV.7 Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64847041
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.099
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.7 di atas menunjukkan nilai kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,200 yang mengindikasikan

bahwa berdistribusi normal karena tingkat signifikansinya (asyp. Sig. 2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

### b. Hasil Uji Multikolonieritas

Adapun hasil uji Multikolonieritas pada tabel di bawah ini:

**Table IV.8 Uji Multikolonieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	.396	3.200		.124	.902			
harapan kinerja	.107	.154	.083	.697	.489	.716	1.397	
Harapan usaha	-.042	.175	-.040	-.240	.812	.360	2.779	
Pengaruh social	.220	.164	.208	1.346	.185	.420	2.383	
Kondisi yang memfasilitas	.677	.145	.593	4.684	.000	.629	1.589	

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

Jika VIF dibawah atau  $< 10$  dan tolerance value diatas  $0,1$  maka tidak terjadi Multikolonieritas.

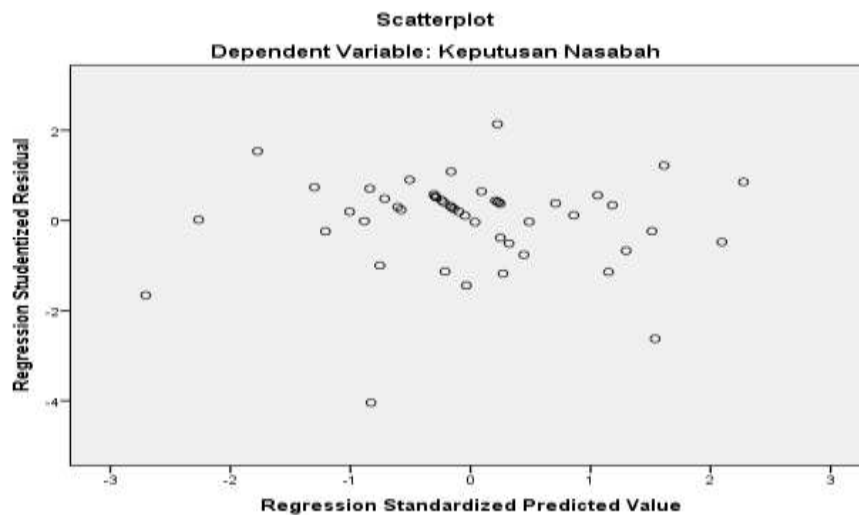
Intrepretasinya:

Berdasarkan table v diketahui bahwa nilai vif variable harapan kinerja (X1)  $1,397 < 10$ , harapan usaha  $2,779 < 10$  (X2), pengaruh social  $2,383 < 10$  (X3), dan kondisi fasilitas  $1,589 < 10$  (X4) adalah nilai tolerance value harapan kinerja (X1)  $0,716 > 0,1$ , harapan usaha  $0,360 > 0,1$  (X2), pengaruh social  $0,420 > 0,1$  (X3), dan kondisi fasilitas  $0,629 > 0,1$  (X4) maka data tersebut tidak terjadi Multikolonieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil uji Heteroskedastisitas pada tabel di bawah ini:

**Table IV. 9 Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada gambar IV.1 diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

### 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil uji Analisis Regresi Linear Berganda pada tabel di bawah ini:

**Table IV.11 Uji Analisis Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.396	3.200		.124	.902
	harapan kinerja	.107	.154	.083	.697	.489
	Harapan usaha	-.042	.175	-.040	-.240	.812
	Pengaruh social	.220	.164	.208	1.346	.185
	Kondisi yang memfasilitas	.677	.145	.593	4.684	.000

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

- a. Persamaan regresi yang diperoleh:  

$$0,396 + 0,107(X1) - 0,042(X2) + 0,220(X3) + 0,677(X4)$$
- b. Nilai konstanta yang di peroleh sebesar 0,396 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 0,396.
- c. Nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif (+) sebesar 0,107 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- d. Nilai koefisien regresi variabel X2 bernilai positif (-) sebesar 0,042 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.
- e. Nilai koefisien regresi variabel X3 bernilai positif (+) sebesar 0,220 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X3 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- f. Nilai koefisien regresi variabel X4 bernilai positif (+) sebesar 0,677 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X4 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

#### 4. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Adapun hasil uji Heteroskedastisitas pada tabel di bawah ini:

**Table IV.10 Uji Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 <sup>a</sup>	.547	.506	1.720

a. Predictors: (Constant), Kondisi yang memfasilitas, harapan kinerja, Pengaruh sosial, Harapan usaha

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted r – square*. Dari output diatas didapat nilai pada adjusted r square sebesar 0.506 yang artinya pengaruh harapan kinerja (X1), harapan usaha (X2), pengaruh sosial (X3) dan kondisi fasilitas (X4) terhadap keputusan nasabah (Y) pada Bank BSI KC Kota Padangsidimpuan sebesar 50,6% dan berada kategori kuat karena lebih dari 0,67%.

### 5. Uji Parsial (Uji T)

Adapun hasil Uji Parsial (Uji t) pada tabel di bawah ini:

**Table IV. 12 Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.396	3.200		.124	.902
	harapan kinerja	.107	.154	.083	.697	.489
	Harapan usaha	-.042	.175	-.040	-.240	.812
	Pengaruh social	.220	.164	.208	1.346	.185
	Kondisi yang memfasilitas	.677	.145	.593	4.684	.000

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

Jika nilai sig. < 0,05 berkesimpulan ada pengaruh secara signifikan, jika nilai sig. tepat di angka 0,05 maka untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen bisa menggunakan perbandingan T hitung dengan T tabel.

- a. Nilai sig. variabel X1 sebesar 0,489 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- b. Nilai sig. variabel X2 sebesar 0,812 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- c. Nilai sig. variabel X3 sebesar 0,185 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- d. Nilai sig. X4 sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

## 6. Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil uji simultan (uji f) pada tabel di bawah ini:

**Table IV. 13 Uji Simultan (Uji f)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.625	4	40.156	13.571	.000 <sup>b</sup>
	Residual	133.155	45	2.959		
	Total	293.780	49			

a. Dependent Variable: Keputusan nasabah

b. Predictors: (Constant), Kondisi yang memfasilitas, harapan kinerja, Pengaruh sosial, Harapan usaha

- Model regresi dinyatakan FIT jika nilai sig. ( $<0,05$ ).
- Diketahui nilai sig. sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel IV.13 diatas diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 13,571 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  atau  $50-2-1=47$  yaitu sebesar 3,183 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13.571 > 3,183$ ). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 <$  maka  $H_a3$  diterima dan  $H_03$

ditolak artinya harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* terhadap Keputusan Nasabah BSI Padangsidempuan” dengan jumlah responden 50. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas mampu mempengaruhi Keputusan Nasabah sebesar 50,6% sedangkan sisanya 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Penelitian ini didukung oleh Rahman et al. (2020) dengan judul "Factors Influencing the Adoption of Digital Banking Services: A Systematic Review" (Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 25, No. 2, pp. 1-20). Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti perceived usefulness, perceived ease of use, dan social influence mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan digital banking services. Penelitian ini mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

### **1) Pengaruh harapan usaha terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Padangsidempuan**

Secara parsial harapan usaha tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X1 = 0,697 > t_{tabel} = 0,284$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel harapan usaha memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,489 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap harapan usaha tidak meningkatkan Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Padangsidempuan.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,489 < 0,05$  maka berarti variabel harapan usaha tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidempuan. dengan demikian, Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan usaha tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidempuan. Hal ini berarti bahwa nasabah tidak mempertimbangkan aspek usaha yang mereka lakukan dalam menggunakan layanan digital bank syariah, seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu, dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan usaha memiliki koefisien regresi yang tidak signifikan, yang berarti bahwa harapan usaha nasabah tidak mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan digital bank syariah. Ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki pertimbangan lain yang lebih penting dalam membuat keputusan untuk

menggunakan layanan digital bank syariah, seperti faktor keamanan, kepercayaan, dan kebutuhan.

## **2) Pengaruh harapan kinerja terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah padangsidimpuan**

Secara parsial harapan kinerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X1 = -0,240 > t_{tabel} = 0,284$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel harapan kinerja memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,812 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap pengaruh sosial tidak meningkatkan Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Padangsidimpuan.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,812 < 0,05$  maka berarti variabel harapan kinerja tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidimpuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan kinerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidimpuan. Hal ini berarti bahwa nasabah tidak mempertimbangkan aspek kinerja layanan digital bank syariah, seperti kecepatan, keakuratan, dan kualitas layanan, dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan kinerja memiliki koefisien regresi yang tidak signifikan, yang berarti bahwa harapan kinerja nasabah tidak mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan

digital bank syariah. Ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki pertimbangan lain yang lebih penting dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan digital bank syariah, seperti faktor keamanan, kepercayaan, dan kebutuhan.

### **3) Pengaruh sosial terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah padangsidimpuan**

Secara parsial pengaruh sosial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X1 = 1,346 > t_{tabel} = 0,284$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel pengaruh sosial memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,185 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap pengaruh sosial tidak meningkatkan Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Padangsidimpuan.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,185 < 0,05$  maka berarti variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidimpuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidimpuan. Hal ini berarti bahwa nasabah tidak mempertimbangkan pendapat atau rekomendasi dari orang lain, seperti keluarga, teman, atau selebriti, dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan digital bank syariah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki koefisien regresi yang tidak signifikan, yang berarti bahwa pengaruh sosial tidak mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital bank syariah. Ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki keputusan yang independen dan tidak terpengaruh oleh pendapat orang lain dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

#### **4) Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Padangsidempuan**

Secara parsial kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X1 = 4,684 > t_{tabel} = 0,284$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel yang memfasilitasi memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap yang memfasilitasi satuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Padangsidempuan.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidempuan. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Padangsidempuan. Hal ini berarti bahwa nasabah

mempertimbangkan ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti akses internet yang stabil, aplikasi yang mudah digunakan, dan dukungan teknis yang baik, dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan digital bank syariah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki koefisien regresi yang positif dan signifikan, yang berarti bahwa semakin baik kondisi yang memfasilitasi, maka semakin tinggi kemungkinan nasabah untuk menggunakan layanan digital bank syariah. Ini menunjukkan bahwa nasabah sangat memperhatikan ketersediaan fasilitas yang memadai dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

#### **5) Pengaruh uji simultan secara bersamaan terhadap nilai variabel dependen**

Secara simultan diketahui nilai sig. 0,000 ( $< 0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Hal ini juga dibuktikan berdasarkan nilai bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 13,571 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $50 - 2 - 1 = 47$  yaitu sebesar 3,183 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,571 > 3,183$ ). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 <$  maka  $H_a3$  diterima dan  $H_03$  ditolak artinya harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah.

## **E. Keterbatasan Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah yang sesuai dengan panduan yang diberikan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad addary Padangsidempuan agar menghasilkan penelitian yang sempurna tidaklah mudah. terdapat beberapa keterbatasan peneliti Dalam penelitian ini diantaranya:

1. Sampel yang Terbatas: Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah BSI Padangsidempuan, sehingga hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.
2. Variabel yang Diteliti: Penelitian ini hanya meneliti beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah, sehingga mungkin terdapat variabel lain yang tidak diteliti.
3. Keterbatasan Waktu dan Biaya: Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan biaya, sehingga penelitian ini mungkin tidak dapat dilakukan secara lebih mendalam.
4. Keterbatasan Geografis: Penelitian ini hanya dilakukan di Padangsidempuan, sehingga hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasi ke daerah lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung layanan digital banking menggunakan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) terhadap keputusan nasabah BSI Padangsidimpuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Secara parsial harapan kinerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai sig. variabel X1 sebesar 0,489 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
2. Secara parsial harapan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai sig. variabel X2 sebesar 0,812 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
3. Secara parsial pengaruh sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai sig. variabel X3 sebesar 0,185 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
4. Secara parsial kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai sig. X4 sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

5. Secara simultan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan nasabah dengan diketahui nilai sig. sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pendukung layanan digital banking menggunakan model UTAUT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah BSI Padangsidimpuan. Oleh karena itu, BSI Padangsidimpuan perlu memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

#### **B. Implikasi Hasil Penelitian.**

1. Hasil penelitian ini mendukung *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan teknologi informasi, termasuk layanan digital banking.
2. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking BSI Kota Padangsidimpuan
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi BSI Kota Padangsidimpuan dalam mengembangkan strategi pemasaran dan meningkatkan layanan digital banking mereka

4. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking.

### **C. Saran**

Dari hasil diatas analisis data dan pembahasan dengan judul Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan UTAUT terhadap Keputusan Layanan Digital BSI Padangsidimpuan:

1. Peningkatan Kualitas Layanan: BSI Padangsidimpuan perlu meningkatkan kualitas layanan digital banking dengan memperbaiki sistem keamanan, meningkatkan kecepatan transaksi, dan menyediakan fitur-fitur yang lebih user-friendly.
2. Peningkatan Literasi Digital: BSI Padangsidimpuan dapat meningkatkan literasi digital nasabah dengan menyediakan edukasi dan pelatihan tentang penggunaan layanan digital banking.
3. Pemanfaatan Media Sosial: BSI Padangsidimpuan dapat memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan layanan digital banking dan meningkatkan kesadaran nasabah tentang manfaat dan kemudahan layanan digital banking
4. Pengembangan Fitur-fitur Baru: BSI Padangsidimpuan dapat mengembangkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah, seperti fitur pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain.
5. Peningkatan Keamanan: BSI Padangsidimpuan perlu meningkatkan

keamanan layanan digital banking dengan menerapkan sistem keamanan yang lebih canggih, seperti autentikasi dua faktor, untuk melindungi data nasabah.

Saran untuk penelitian selanjutnya:

- a. Menambahkan Variabel Lain: Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, seperti faktor budaya, faktor social, dan lain-lain.
- b. Menggunakan Metode Penelitian Yang Berbeda: Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti metode kualitatif atau metode campuran, untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.
- c. Mengembangkan Model Penelitian Yang Lebih Kompleks: Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian yang lebih kompleks dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan teori dan praktik layanan digital banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2025). Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Padangsidempuan.
- Akuntansi* 8, no. 2 (2021).
- Amalia, Indira Setia. (2023) *Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Diss. UPN Veteran Jawa Timur (Skripsi).
- Amruddin et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.
- Anita Syahfitri. (2025). Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Padangsidempuan.
- Apriyani, Rahma, dan Desi Pibriana. “Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT. ABCX).” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 8, no. 3 (2021).
- Bank Mega Syariah,” *Kenali Jenis Layanan dan Berbagai Manfaatnya*”(Jakarta; Bank Mega Syariah, 2023). <https://www.megasyariah.co.id>.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia, 2021.
- Elmi Nur Fadilah dan Sarwendah Biduri. (2024)Influence of Village Funds and Policies on Community Welfare: A Brief Overview:,” *Indonesian Journal of Public Policy Review* 25, no. 2.
- Eva Indah Dkk. (2021) Determinants Of Customer Loyalty,” *Journal Of Sharia Banking* 2, No. 1.
- Evelyna, Feby. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUD) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen.” *Jurnal Bisnis Manajemen dan*

- I Wayan Widana dan Putri Lia Muliani.(2020) *Uji Persyaratan Analisis*. Jawa Timur: Klik Media.
- Juliansyah Noor. (2016) *Metode Penelitian* (Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah ).
- Kasmir Automatic Teller Machine,. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *Jurnal Manajemen*, Vol. 10. 2015, hlm. 273.
- Kurnia, Jeni, et al.(2020) "The Effect Of Brand Equity, Promotion And Services On Customer's Decision To Use Sharia Bank In Sangkumpul Bonang Padangsidimpuan Market." *Journal Of Sharia Banking* 1.2.
- Lee, Un-Kon, and Hyekyung Kim.(2022) "UTAUT in metaverse: An "Ifland" case." *Journal of theoretical and applied electronic commerce research* 17.2 : 613-635.
- Lubis Nurhanifah. (2024). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bsi Kcp.Padangsidimpuan*. (Skripsi Padangsidmpuan: UIN Syahada Padangsidimpuan. Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam)
- Mardiyah Ritonga. (2025). *Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan*. Padangsidimpuan.
- Muhammad Nasir. 2013. "Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT" *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2013* Yogyakarta,
- Nofa Hari Widayanto, Ali Mursid, 2022 "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif pada Bank Jateng dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan bisnis*. Vol.10.no.2.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media, 2016.
- Pasar Trainer," *Mengenal Bentuk Layanan Digital Banking*"(Jakarta; Pasar Trainer, 2024). <https://pasartrainer.com>

- Putri, Lutvia Karisma. (2022) *Penerapan Model Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap Penggunaan Digital Payment Linkaja Syariah*. (Skripsi)
- Rahmat Ilyas. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 5, no. 2 (2017).
- Rasid Batubara. (2025). Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Padangsidempuan.
- Ridwan Daud Mahande, Jasruddin. 2018."UTAUT Model: Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan *E-Learning* pada Program Pascasarjana" Prosiding Seminar Nasional ISBN: 978-602-6883-93-3.
- Rusli Adam. (2025). Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Padangsidempuan.
- Saroh, D. (2023). *Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk menganalisis behavioral intention pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas* (Skripsi).
- Siti. (2025). Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Padangsidempuan.
- Siti Kartika Saragi, (2025)Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Menggunakan Byond by BSI (Studi Kasus BSI KC Padangsidempuan), (Skripsi)
- Sibarani, Ramadan. "Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Marketing terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Produk Bank Syariah (Studi Kasus pada Kecamatan Tanao Tombangan Angkola)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.
- Sihombing, MASA SION LEONARDO, and Nia Oktaviani. (2022) Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan Dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay Di Kota Palembang." *J. Mantik* 6.3: 3283-3289.
- Simarmata, Damayanti. "Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022.

- Sugiyono dan Agus Santoso. (2015) *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, Nuraini Iriani dan et all. "Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)." *Oikonomika: Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2022).
- Widana, I Wayan, dan Putri Lia Muliani. *Uji Persyaratan Analisis*. Jawa Timur: Klik Media, 2020.
- Williams, Michael D., Nripendra P. Rana, and Yogesh K. Dwivedi. (2015) "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review." *Journal of enterprise information management* 28.3: 443-488.
- Youki Mangoppi Nababan. (2025) *Analisis Faktor-Faktor Adopsi E-wallet di Era Digital Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2): Studi Kasus Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen*. (Skripsi)
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana, 2017.
- Yusril Sulaiman. (2025). *Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan*. Padangsidempuan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Dinardi Ilmi  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Padangsidimpuan, 04 Februari 2002  
Anak ke : 1 dari 4 bersaudara  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. M.Nawawi, Kel. Bonan Dolok,  
Kec. Padangsidimpuan Utara  
Telepon/Hp : 081263514360  
E-mail : dinardiilmi2@gmail.com

### DATA ORANGTUA/WALI

Nama Ayah : Arizal Harahap  
Nama Ibu : Lili Pebriana Harahap  
Alamat : Jl. M.Nawawi, Kel. Bonan Dolok,  
Kec.Padangsidimpuan Utara

### Latar Belakang Pendidikan

Tahun (2008-2013) : SD S Muhammadiyah 2  
Padangsidimpuan  
Tahun (2013-2016) : MTsN 1 Padangsidimpuan  
Tahun (2016-2020) : SMA Negeri 2 Padangsidimpuan  
Tahun (2020-sekarang) : UIN Syahada Padangsidimpuan

## Lampiran 1 Data Keputusan Nasabah

NO.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
1	3	4	3	4	5	19
2	5	4	4	4	4	21
3	4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	3	5	19
5	5	5	4	4	5	23
6	5	4	4	5	4	22
7	5	4	3	2	1	15
8	3	4	5	4	4	20
9	4	3	5	4	2	18
10	5	4	5	4	5	23
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	2	3	4	3	3	15
15	4	4	3	4	3	18
16	4	4	5	4	5	22
17	4	4	4	4	3	19
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	5	4	4	21
20	5	5	4	4	5	23
21	5	4	5	5	5	24
22	3	3	4	4	3	17
23	5	5	4	5	5	24
24	4	3	4	5	4	20
25	5	2	3	4	5	19
26	4	4	4	5	4	21
27	4	4	5	4	5	22
28	4	5	4	5	4	22
29	4	5	4	4	4	21
30	5	3	5	4	3	20
31	3	3	4	4	5	19
32	3	4	4	4	3	18
33	4	5	4	5	4	22
34	4	4	4	4	3	19
35	4	3	3	4	4	18

36	4	4	5	4	4	22
37	4	3	4	4	3	18
38	4	4	5	4	3	20
39	3	3	3	4	4	17
40	5	4	3	4	4	20
41	4	4	3	3	4	18
42	3	3	4	3	5	18
43	4	4	3	4	3	18
44	3	3	4	4	4	18
45	5	4	4	5	4	22
46	5	4	3	5	4	21
47	4	5	5	4	5	23
48	4	4	4	5	4	21
49	5	5	4	4	4	22
50	5	4	4	5	5	23

## Lampiran 2 Data Performance Expectancy (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	5	5	4	4	5	23
2	4	4	5	5	4	22
3	4	4	4	4	3	19
4	4	5	3	4	5	21
5	5	4	4	4	5	22
6	5	4	4	4	4	21
7	5	4	4	3	4	20
8	4	5	4	5	3	21
9	5	5	4	5	4	23
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	3	4	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	4	5	5	24
14	4	3	2	5	4	18
15	4	4	3	4	3	18
16	4	4	4	5	4	21
17	4	4	3	4	3	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	5	5	4	3	21
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	5	4	4	22
22	4	5	4	5	4	22
23	5	4	4	5	5	23
24	4	4	4	5	4	21
25	4	4	5	4	5	22
26	4	5	4	4	4	21
27	4	5	4	5	4	22
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	5	3	5	4	3	20
31	4	4	5	5	4	22
32	4	4	5	4	5	22
33	5	5	4	4	5	23
34	5	4	4	3	4	20
35	4	4	5	5	4	22

36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	5	5	23
38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	4	5	4	21
40	4	4	4	5	4	21
41	4	3	5	5	5	22
42	5	5	4	4	5	23
43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	3	4	4	19
45	4	4	4	3	4	19
46	4	5	4	5	5	23
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	3	3	18
49	4	4	4	5	4	21
50	5	5	4	5	5	24

Lampiran 3 Data Effort Expectancy (X2)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
1	4	4	4	5	4	21
2	4	4	5	5	4	22
3	3	4	4	3	4	18
4	5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	5	5	23
6	4	4	5	4	5	22
7	5	4	3	2	1	15
8	4	5	2	4	4	19
9	4	4	5	4	4	21
10	4	4	5	4	4	21
11	4	4	3	3	5	19
12	4	4	4	5	4	21
13	5	4	5	5	5	24
14	3	2	4	3	1	13
15	4	4	3	3	4	18
16	4	4	4	5	4	21
17	4	4	3	3	3	17
18	4	5	4	4	5	22
19	3	4	3	3	3	16
20	4	4	5	5	5	23
21	4	5	5	4	4	22
22	4	4	4	5	5	22
23	3	4	4	4	4	19
24	4	4	5	4	4	21
25	5	4	2	4	2	17
26	4	4	4	5	5	22
27	4	5	5	4	5	22
28	5	4	5	4	5	23
29	4	5	5	5	4	23
30	4	5	3	4	5	21
31	5	4	4	5	4	22
32	4	4	4	5	5	22
33	4	5	4	5	4	22
34	4	4	3	4	4	19
35	4	4	5	4	4	21

36	3	4	4	5	5	21
37	5	5	4	4	5	23
38	5	4	5	4	4	22
39	4	4	3	4	4	19
40	4	4	4	5	5	22
41	5	5	4	4	5	23
42	5	5	5	4	4	23
43	4	5	3	4	3	19
44	4	4	4	3	4	19
45	4	5	5	5	5	24
46	5	4	4	4	5	22
47	4	4	5	4	5	22
48	3	4	5	3	4	19
49	4	5	4	4	5	22
50	4	4	4	5	5	22

Lampiran 4 Data Social Influence (X3)

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
1	4	3	3	4	4	18
2	4	5	4	5	4	22
3	4	3	4	4	4	19
4	4	4	3	3	5	19
5	4	5	5	5	4	23
6	4	4	5	5	5	23
7	5	4	3	2	1	15
8	2	5	3	2	4	16
9	4	4	4	4	3	19
10	4	5	5	5	5	24
11	5	4	4	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	5	21
14	4	3	2	3	4	16
15	2	3	3	3	4	15
16	3	4	4	5	5	21
17	3	4	4	2	4	17
18	4	5	5	4	4	22
19	3	4	3	2	3	15
20	5	5	4	5	5	24
21	5	5	4	4	5	23
22	4	4	4	4	5	21
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	5	4	4	21
25	5	4	2	4	5	20
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	5	5	4	21
28	4	5	4	5	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	5	4	5	21
31	4	3	4	4	5	20
32	4	4	5	5	5	23
33	4	4	4	5	4	21
34	4	3	4	3	4	18
35	4	3	3	4	4	18

36	4	5	5	5	4	23
37	4	4	4	5	5	22
38	4	5	5	4	3	21
39	4	4	4	5	4	19
40	5	5	4	4	4	22
41	4	5	4	4	4	21
42	4	4	5	5	4	22
43	4	4	3	4	3	18
44	4	4	4	3	4	19
45	4	5	5	4	4	22
46	3	4	5	4	3	19
47	3	5	5	5	5	23
48	4	3	5	4	4	20
49	4	4	4	5	5	22
50	5	4	4	3	4	20

## Lampiran 5 Data Facilitating Conditions (X4)

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL
1	4	4	4	3	4	19
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	3	4	5	21
5	4	5	4	5	4	22
6	4	4	5	4	4	21
7	5	4	3	1	1	14
8	5	4	3	5	4	21
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	4	5	5	24
11	5	4	3	3	5	20
12	5	5	4	3	5	22
13	5	5	4	5	5	24
14	4	3	2	3	4	16
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	4	5	4	21
17	4	4	4	4	3	19
18	5	4	4	4	5	22
19	4	5	4	4	4	21
20	5	4	4	5	5	23
21	5	4	5	4	5	23
22	4	4	4	3	3	18
23	5	5	5	5	4	24
24	4	4	4	5	4	21
25	4	5	1	5	4	19
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	5	5	5	23
28	5	4	5	4	5	23
29	5	5	4	4	4	22
30	5	4	3	4	4	20
31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	4	5	3	20
33	5	4	5	4	5	23
34	3	4	4	3	4	18
35	4	4	5	4	4	21

36	4	5	4	5	4	22
37	4	5	5	5	5	24
38	3	4	4	3	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	4	5	4	22
41	4	4	4	4	3	19
42	4	4	5	4	3	20
43	4	4	4	4	3	19
44	4	5	4	5	4	22
45	4	4	4	4	5	21
46	4	5	4	3	5	21
47	5	5	4	5	5	24
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	4	4	21
50	3	4	4	4	5	20

## Lampiran 6 Data Statistik Deskriptif

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Harapan Kinerja	50	18.00	25.00	21.2000	1.88442
Harapan Usaha	50	13.00	24.00	20.7600	2.33483
Pengaruh Sosial	50	15.00	24.00	20.2400	2.31728
Kondisi Fasilitas	50	14.00	25.00	20.8400	2.14152
Keputusan Nasabah	50	15.00	25.00	20.3800	2.44857
Valid N (listwise)	50				

## Lampiran 7 Data Tentang Hasil Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach' alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,700	Reliable
X2	0,606	Reliable
X3	0,593	Reliable
X4	0,583	Reliable
Y	0,743	Reliable

## Lampiran 8 Data Tentang Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64847041
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.099
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Lampiran 9 Data Tentang Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.396	3.200		.124	.902		
Harapan Kinerja	.107	.154	.083	.697	.489	.716	1.397
Harapan Usaha	-.042	.175	-.040	-.240	.812	.360	2.779
Pengaruh Sosial	.220	.164	.208	1.346	.185	.420	2.383
Kondisi Fasilitas	.677	.145	.593	4.684	.000	.629	1.589

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 10 Data Tentang Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 <sup>a</sup>	.547	.506	1.720

a. Predictors: (Constant), Kondisi Fasilitas, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

## Lampiran 11 Data Tentang Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.396	3.200		.124	.902
Harapan Kinerja	.107	.154	.083	.697	.489
Harapan Usaha	-.042	.175	-.040	-.240	.812
Pengaruh Sosial	.220	.164	.208	1.346	.185
Kondisi Fasilitas	.677	.145	.593	4.684	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

## Lampiran 12 Data Tentang Uji Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	160.625	4	40.156	13.571	.000 <sup>b</sup>
Residual	133.155	45	2.959		
Total	293.780	49			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kondisi Fasilitas, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha

## Lampiran 13 Data Tentang Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.520	1.491		2.361	.023
	Harapan Kinerja	.065	.069	.191	.948	.348
	Harapan Usaha	-.063	.057	-.170	-1.113	.272
	Pengaruh Sosial	-.034	.050	-.102	-.694	.491
	Kondisi Fasilitas	-.106	.063	-.327	-1.677	.100

*Sumber: Data Diolah Dengan SPSS Versi 24*

a. Dependent Variable: abs\_RES

Dokumentasi







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 758/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

10 Maret 2025

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Sarmiana Batubara, M.A : Pembimbing I
2. Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M : Pembimbing II

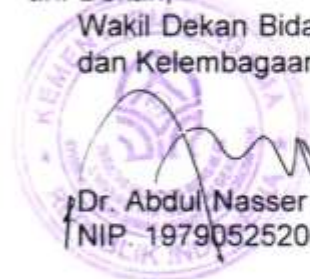
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Dinardi Ilmi  
NIM : 2040100037  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Keputusan Pengguna Layanan Digital BSI Padangsidempuan.**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905252006041004

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 2965/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/10/2025

02 Oktober 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan BSI KC Kota Padangsidimpuan.

Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Dinardi Ilmi  
NIM : 2040100037  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) Terhadap Keputusan Nasabah BSI Padangsidimpuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905252006041004

Tembusan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla

28 Oktober 2025  
No.05/1908-3/043

Kepada  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hassan Ahmad Addary Padangsidempuan  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Padangsidempuan

Up: Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal: **PERSETUJUAN RISET SDR DINARDI ILMU**

Referensi: Surat no 2965/Un.28/G. 1/G. 4c/TL.00.9/10/2025 Tanggal 02 Oktober 2025 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam  
lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset Mahasiswa  
Bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan memperhatikan  
koded etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisisioner,  
diberikan kepada:

Nama : Dinardi Ilmi  
NIM : 2040100037  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified  
Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Terhadap  
Keputusan Nasabah BSI Padangsidempuan.

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.  
Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.  
KC PADANGSIDEMPUAN

    
BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KC Padangsidempuan

Masrianto Pulungan  
Branch Manager

Muhammad Rifai  
Branch Operational & Service Manager