

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN *DIGITAL BANKING*
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)* PADA NASABAH BSI KCP MEDAN PULO
BRAYAN**

SKRIPSI

Oleh :

DAMAYANTI SIMARMATA

NIM. 0503182124

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN *DIGITAL BANKING*
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)* PADA NASABAH BSI KCP MEDAN PULO
BRAYAN**

SKRIPSI

**Ditujukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh :



DAMAYANTI SIMARMATA

NIM. 0503182124

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



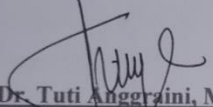
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

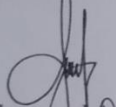
PENGESAHAN

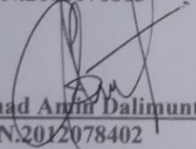
Skripsi “*Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan*” an. Damayanti Simarmata, NIM.0503182124 Program Studi Perbankan Syariah telah Dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 28 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 08 November 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

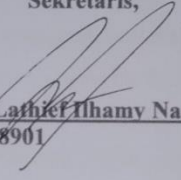
Ketua,


Dr. Tuti Angraini, M.A
NIDN.2031057701

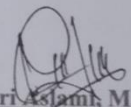

Dr. Muhammad Arif, M.A
NIDN.2005076803

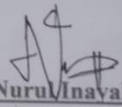

Ahmad Amin Dalimunte, Ph.D
NIDN.2012078402

Sekretaris,

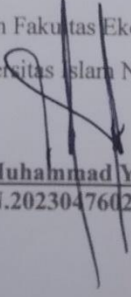

Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN.2026048901

Anggota


Nuri Aslam, M.SI
NIDN.2019029303


Nuru Inayah, M.E
NIDN.0103129201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN.2023047602

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN *DIGITAL BANKING*
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)* PADA NASABAH BSI KCP MEDAN PULO
BRAYAN**

Oleh:

Damayanti Simarmata

NIM: 0503182124

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

Medan, Oktober 2022

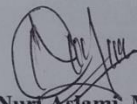
Pembimbing I



Dr. Muhammad Arif, M.A

NIDN. 2005076803

Pembimbing II

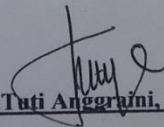


Nuri Astami, M.Si

NIDN. 2019029303

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggrini, M.A

NIDN. 2031057701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Damayanti Simarmata
NIM : 0503182124
Tempat/Tgl Lahir : Hutaraja, 27 Februari 2000
Program Studi : (S1) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Alamat : Hutaraja, Desa Hariarapohan Kec. Harian Kab. Samosir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Nasabah BSI Kcp Medan Pulo Brayan**” adalah benar karya asli saya atau penelitian saya dan bukan karya orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan



DAMAYANTI SIMARMATA

NIM. 0503182124

ABSTRAK

Damayanti Simarmata (0503182124), “**Analisis Faktor Pendukung Layanan *Digital Banking* Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan**” dibawah bimbingan Dr. Muhammad Arif, MA sebagai Pembimbing Skripsi I dan Nuri Aslami, M.Si sebagai Pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor Pendukung Layanan *Digital Banking* Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan asosiatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner serta populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan yang menggunakan layanan *digital banking* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dianalisis dengan metode regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Harapan Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan layanan *digital Banking*, Harapan Usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan layanan *Digital Banking*, Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan layanan *Digital Banking*, dan Kondisi Yang Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *Digital Banking*. Serta dari hasil Uji F (Uji Simultan) menunjukkan bahwa Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi berpengaruh secara simultan terhadap Penggunaan layanan *digital Banking*.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, *Digital Banking*, UTAUT

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah dan inayahnya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan pada baginda Rasulullah SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Pendukung Layanan Digital Banking Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada Nasabah BSI KCP Medan Pulo Brayan”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Selama penyusunan skripsi penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih khususnya yang Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang sangat saya kagumi dan cintai Ayahanda Rahmat Simarmata dan Ibunda Jubaida Sihotang yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dan nasihat serta semangat yang tulus hingga saat ini, kemudian terima kasih kepada Kakak saya Ayu Rohana Simarmata S.Pd dan Adik-Adik saya Ipo Alex Sander Simarmata, Sabili Bil Hakiki Simarmata, Muhammad Fadlan Simarmata yang telah memberikan doa dan semangat serta dukungan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Ahmad Amin Dalimunte, M.Hum, selaku Pembimbing Akademik saya.
9. Bapak Dr. Muhammad Arif, MA selaku dosen Pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
10. Ibu Nuri Aslami, M.Si selaku dosen Pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
11. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang luar biasa serta membantu penulis dalam kegiatan perkuliahan.
12. Terima kasih kepada Sahabat sahabat saya Fathur Rahman Baihaqi, Ibnu Farhan, Muhammad Aris Fadhilah, Nastiti, raihanati Aulia Rizka, Riski Amalia tanjung, dan Adenur Aulia yang selalu ada dari awal masuk kuliah hingga saat ini yang memberikan nasihat-nasihat terbaiknya dan motivasinya kepada penulis serta juga menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
13. Terima kasih kepada sahabat saya Ernida Siregar teman susah senang saya selama di Kost dan adik-adik kos saya yang telah memberikan dukungan

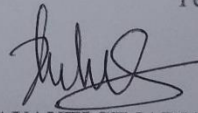
14. Terimakasih kepada Kurniawan Hafif Pasaribu yang selalu ada dalam susah senang, yang menjadi penyemangat, dan yang selalu menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar organisasi saya mahasiswa pencinta alam semesta (MAPASTA UINSU)
16. Terima kasih kepada keluarga besar KKN-DR Kelompok 213 yang telah kebersamai selama 1 bulan lamanya menyelesaikan satu dari tiga tri darma perguruan tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat yang peduli akan tertinggalnya ekonomi masyarakat kecil di daerah-daerah pelosok.
17. Terima Kasih Kepada Teruntuk teman-teman Perbankan Syariah A stambuk 2018 yang sudah menemani dari awal perkuliahan hingga kita sampai di tahap tingkat akhir perkuliahan ini.
18. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang mendukung serta banyak membantu penulis mengumpulkan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuan, bimbingan, arahan serta doa yang diberikan kepada penulis dapat dinilai ibadah oleh Allah SWT dan mendapat Ridho-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, akhir kata penulis ucapkan TerimaKasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Medan, 20 September 2022

Penulis



DAMAYANTI SIMARMATA

NIM. 0503182124

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Uraian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Digital Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian <i>Digital Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
b. Sejarah Singkat <i>Digital Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
c. Manfaat <i>Digital Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
d. Jenis-Jenis Layanan <i>Digital Banking</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i> Error!	Bookmark not defined.
a. Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	Error! Bookmark not defined.
b. Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Error! Bookmark not defined.

c. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).....	Error! Bookmark not defined.
d. Kondisi Yang Memfalisitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan Penelitian.....	53
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	53
1. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined. 53
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined. 53
C. Jenis Dan Sumber Data	54
1. Jenis Data.....	54
2. Sumber Data	Error! Bookmark not defined. 55
D. Populasi Dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined. 55
1. Populasi	Error! Bookmark not defined. 55
2. Sampel	Error! Bookmark not defined. 56
E. Defenisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined. 57
F. Teknik Pengumpulan Data.	Error! Bookmark not defined. 60
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined. 61
1. Uji Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined. 61
2. Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined. 62
3. Uji Asumsi Klasik	63
4. Uji Hipotesis.....	64
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
a. Sejarah Singkat PT.BSI KCP Medan Pulo Brayan	67

b. Visi Dan Misi	68
2. Deskripsi Data Penelitian.....	69
3. Uji Kualitas Data.....	75
4. Uji Asumsi Klasik.....	79
5. Uji Hipotesis	85
6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	90
B. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran-Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja 3 Bank Syariah BUMN Dan Hasil Merger BSI.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pengguna <i>Digital Banking</i>	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Layanan <i>Digital Banking</i> Sering Digunakan..	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.7 Hasi Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogrov Smirnov</i>	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Gletser	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.12 Hasil Uji T (Uji Parsial)	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 UTAUT	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan <i>P-Plot</i>	66
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram.....	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	11

