

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 7, Agustus 2023

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8254270)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8254270>

Faktor-Faktor Penggunaan Digitalisasi *Banking* Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis

Lu'luatun Najmi Fauzia Ahmad¹, Ganjar Santika², Ikmal Mumtahaen³
^{1,2,3}STEI Ar-Risalah Ciamis, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze whether there are factors for the use of digital banking and how they influence changes in customer transaction behavior at Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis. The type of data in this study is quantitative. With primary data sources. This study uses a census sampling technique, which means that all 100 customers are respondents. This study used data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. And using multiple linear regression analysis. Based on the results of multiple regression analysis, the factors of using banking digitization obtained 0.169 (performance expectation factor), 0.277 (business expectation factor), 0.256 (Social Influence factor), 0.200 (Facilitating Condition factor), and collectively obtained 2.193. Based on the results of the t test, the factors for using digital banking include Performance Expectations (X1), Business Expectations (X2), Social Influence (X3), and Facilitating Conditions (X4) to obtain t values of 2.062 (X1), 2.522 (X2), 2.718 (X3), 2.045 (X4) is greater than t table, namely 1.660, it can be concluded that the factors of performance expectations, business expectations, Social Influence and Facilitating Conditions have a significant positive effect on changes in customer transaction behavior at Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis (Y). based on the results of the f test, the factors using banking digitization obtained an f count of 58.074 greater than the f table, namely 3.51. It can be concluded that the factors using banking digitization have a positive effect on changes in customer transaction behavior at BSI KCP Ciamis simultaneously.

Keywords: *Banking Digitalization, Transaction Behavior, Use of Digital banking*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penggunaan digitalisasi *Banking* dan bagaimana pengaruhnya terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan sumber data primer. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* sensus yang berarti semua dari 100 nasabah menjadi responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Dan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, faktor-faktor penggunaan digitalisasi banking memperoleh 0,169 (faktor harapan kinerja), 0,277 (faktor harapan usaha), 0,256 (faktor pengaruh sosial), 0,200 (faktor kondisi memfasilitasi), dan secara bersama memperoleh 2,193. Berdasarkan hasil uji t, faktor-faktor penggunaan digitalisasi *Banking* meliputi Harapan Kinerja (X1), Harapan Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,062 (X1), 2,522 (X2), 2,718 (X3), 2,045 (X4) lebih besar dari t tabel yaitu 1,660 maka dapat disimpulkan faktor harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis (Y). berdasarkan hasil uji f, faktor-faktor penggunaan digitalisasi *banking* memperoleh nilai f hitung sebesar 58,074 lebih besar dari f tabel yaitu 3,51 dapat disimpulkan bahwa faktor faktor penggunaan digitalisasi *banking* berpengaruh positif terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis secara simultan.

Kata Kunci: *Digitalisasi Banking, Perilaku Transaksi, Penggunaan Digital Banking*

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya waktu, kemajuan teknologi hadir di tengah-tengah masyarakat. Terutama pada era revolusi industri 4.0 dimana hampir semua sektor melakukan transformasi

digital. Dalam pandangan Angela Merkel (2014), definisi dari Revolusi Industri 4.0 adalah transformasi yang komprehensif yang menyelumuti keseluruhan aspek produksi dari industri lewat pelebaran teknologi digital & internet dengan industri konvensional.

Prof. Klaus Martin Schwab dalam Ghufron (2018) menyatakan dalam bukunya *The Fourth Industrial Revolution* (2017) bahwa kita saat ini sedang menghadapi awal dari sebuah revolusi yang secara mendasar mengubah cara hidup, bekerja, dan berinteraksi satu sama lain. Perubahan ini terjadi dengan sangat dramatis dan berlangsung dengan kecepatan eksponensial, menjadikannya perbedaan yang mencolok jika dibandingkan dengan era revolusi industri sebelumnya.

Revolusi ini dikenal dengan sebutan industri 4.0 atau era disrupsi teknologi. Istilah "revolusi digital" digunakan karena komputer dan otomatisasi pencatatan telah menyebar ke seluruh bidang. Sementara itu, "era disrupsi teknologi" merujuk pada otomatisasi dan konektivitas yang membawa dampak non-linear pada dunia industri dan persaingan kerja.

Salah satu ciri khas dari industri 4.0 adalah penggunaan kecerdasan buatan atau artificial intelligence (AI). Salah satu bentuk penerapannya adalah penggunaan robot untuk menggantikan pekerjaan manusia, yang pada akhirnya menjadi lebih murah, efektif, dan efisien. (Tjandrawinata, 2016).

Hal ini menyebabkan masyarakat mau tidak mau harus mampu beradaptasi dengan transformasi digital dalam berbagai sektor, salah satunya perbankan. Perkembangan teknologi di industri perbankan pun semakin maju, dari mulai adanya SMS Banking, Internet Banking, hingga Mobile Banking, hal ini disebut digitalisasi Banking.

Digitalisasi sendiri memiliki arti perubahan sistem dari manual menjadi otomatis. Menurut Brennan dan Kries (2016), digitalisasi adalah komunikasi digital dan dampak media digital pada kehidupan sosial kontemporer. Dalam hal ini digitalisasi Banking memiliki arti perubahan sistem transaksi dari analog menjadi digital dan meminimalisasi penggunaan kertas. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan layanan perbankan digital merupakan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Layanan digital banking ini diantaranya Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking, dan Mobile Banking. (OJK, 2019)

Transformasi digital yang dilakukan oleh perbankan adalah sebuah inovasi yang patut untuk diimplementasikan dan dimanfaatkan dengan baik. Namun hal ini berdampak kepada perubahan perilaku transaksi oleh nasabah. Kemkominfo merilis data pada Januari 2021, pengguna internet di Indonesia sebanyak 202,35 juta pengguna atau 76,8%. Meski jumlahnya cukup banyak, namun ternyata masih banyak PR yang harus dikerjakan terkait literasi di dunia maya. Ini artinya sebagian besar masyarakat Indonesia sudah 'melek' teknologi, tentunya bukan lagi hal baru jika dihadapkan dengan digitalisasi Banking.

Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2019 lalu, terlihat bahwa tingkat literasi keuangan dan inklusi keuangan mencapai 38,03% dan 76,19% secara berturut-turut. Angka-angka ini menyenangkan karena Indonesia telah berhasil melebihi target yang ditetapkan oleh Pemerintah melalui Peraturan Presiden No. 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang menetapkan target 75% untuk tingkat inklusi keuangan, dan juga melebihi target tingkat literasi keuangan yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden No. 50 tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yang sebesar 35%.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian

Dalam penelitian ini objek penelitian adalah pengaruh faktor-faktor penggunaan digitalisasi Banking terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.191, Ciamis, Ciamis, Jawa Barat.

Metode Penelitian

Metode adalah cara untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian, metode penelitian diartikan sebagai cara yang digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan penelitian tertentu. Sebagaimana diungkapkan oleh Nazir (2014), metode ilmiah dapat dikatakan sebagai pencarian kebenaran yang dipandu oleh pertimbangan-pertimbangan yang logis. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu (Darmadi, 2014). Sedangkan menurut Arikunto (2019), metode penelitian merupakan metode utama bagi peneliti untuk mencapai tujuan dan menemukan jawaban atas permasalahan yang disajikan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mempelajari sampel populasi tertentu, analisis data yang digunakannya adalah statistik dan menguji hipotesis .

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik nontes yaitu dengan cara mengumpulkan data dari peneliti melalui kuesioner dan dokumentasi.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Menurut Danang Sunyoto (2013), Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya.

Populasi Sasaran

Masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam studi empiris ini, data dikumpulkan melalui kuesioner online dan offline yang dibagikan kepada 100 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis.

Penentuan Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data yang mewakili seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Dalam penelitian ini populasi jenuh dan sampel yang diambil adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang menggunakan layanan digital *banking* yang berjumlah 100 orang. Menurut Sugiyono (2019), sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dimana seluruh populasi penelitian ini dijadikan sampel.

Prosedur Pengumpulan Data

Studi lapangan

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisisioner. Kuisisioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono dan Fitri Haryanti (2020), kuisisioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan dari responden untuk memperoleh jawaban.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Sebebelum kuisisioner disebarakan kepada responden, terlebih dahulu instrumen tersebut dilakukan

pengujian sehingga instrumen dapat valid dan reliabel. Untuk mengukur instrumen tersebut dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas diperoleh hasil r hitung $> 0,1638$. Maka dapat dikatakan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi dan Perubahan Perilaku Transaksi dinyatakan valid. Sedangkan reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari $0,1638$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel atau terpercaya.

Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa signifikansi $0,200$. Dengan taraf signifikansi $0,05$, maka $0,200 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b) Hasil Uji Linearitas

Hasil pengujian yang diperoleh menghasilkan Harapan Kinerja terhadap Perubahan Perilaku Transaksi signifikan deviasi linear $0,851$, Harapan Usaha terhadap Perubahan Perilaku Transaksi signifikan deviasi linear $0,854$. Pengaruh Sosial terhadap Perubahan Perilaku Transaksi signifikan deviasi linear $0,62$. Kondisi Memfasilitasi terhadap Perubahan Perilaku Transaksi signifikan deviasi linear $0,852$. Dari hasil pengujian linearitas bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikansi deviasi linear lebih besar dari $0,05$ maka dapat dinyatakan linier.

c) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat signifikansi faktor Harapan Kinerja sebesar $0,759 > 0,05$, faktor Harapan Usaha $0,551 > 0,05$, faktor Pengaruh Sosial $0,478 > 0,05$ dan faktor Kondisi Memfasilitasi sebesar $0,297 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Hasil Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas mempunyai tolerance $< 0,10$ dan VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF $< 10,00$, maka tidak adanya multikolinieritas.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
0.428	2.338
0.249	4.015
0.289	3.457
0.322	3.105

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui variabel Harapan Kinerja mempunyai nilai tolerance $0,428 > 0,10$, Harapan Usaha $0,249 > 0,10$, Pengaruh Sosial $0,289 > 0,10$ dan Kondisi Memfasilitasi memiliki nilai tolerance $0,322 > 0,10$. Semua variabel mempunyai nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas.

e) Hasil Uji Autokorelasi

Untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi, maka dapat dideteksi dengan uji Durbin-Watson (DW test). Adapun hasil dari uji autokorelasi terdapat pada tabel dibawah.

Tabel 3. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.842	0.710	0.698	1.157	2.475

Dari tabel diatas diketahui hasil uji autokorelasi memiliki nilai DW 2,475 lebih besar dari batas bawah (dl) 1,5004. Maka dapat disimpulkan tidak adanya autokorelasi antar nilai residual.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dengan simbol r^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik Koefisien determinasi atau r^2 merupakan rasio variabilitas nilai nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum R^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi program IBM SPSS Statistics 27, dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.842 ^a	0.710	0.698	1.157	2.475

a. Predictors: (Constant), Kondisi Memfasilitasi, Harapan Kinerja,

b. Dependent Variable: Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

Dapat diketahui bahwa Adjusted R Square sebesar 0,698. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Harapan Kinerja (X1), Harapan Usaha (X2), Pengaruh Sosial (X3), dan Kondisi Memfasilitasi (X4) berpengaruh positif secara simultan sebesar 69,8% sedangkan yang lainnya terdapat di variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan model regresi tersebut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah uji asumsi klasik, maka diketahui bahwa variabel independen tersebut memenuhi uji asumsi klasik, yaitu faktor – faktor penggunaan digitalisasi Banking meliputi Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah. Setelah itu lanjut pengujian uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen tersebut secara parsial terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah. Berikut tabel hasil ujinya.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.193	1.215		1.804	0.074
	Harapan Kinerja	0.169	0.082	0.174	2.062	0.042

Harapan Usaha	0.277	0.110	0.279	2.522	0.013
Pengaruh Sosial	0.256	0.094	0.279	2.718	0.008
Kondisi Memfasilitasi	0.200	0.098	0.199	2.045	0.044

a. Dependent Variable: Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan data SPSS diatas, maka dapat dirumuskan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,193 + 0,196 (X1) + 0,277 (X2) + 0,256 (X3) + 0,200 (X4)$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna :

- a. Constanta (a) = 2,193 artinya apabila penggunaan digitalisasi Banking itu konstan atau tetap, maka perubahan perilaku transaksi nasabah sebesar 2,193
- d. Koefisien arah regresi = 0,196 (bermakna positif) maka apabila penggunaan digital Banking faktor Harapan Kinerja meningkat, perubahan perilaku transaksi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 19,6%
- e. Koefisien arah regresi = 0,277 (bermakna positif) maka apabila penggunaan digital banking faktor Harapan Usaha meningkat, perubahan perilaku transaksi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 27,7%
- f. Koefisien arah regresi = 0,256 (bermakna positif) maka apabila penggunaan digital banking faktor Pengaruh Sosial meningkat, perubahan perilaku transaksi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 25,6%
- g. Koefisien arah regresi = 0,200 (bermakna positif) maka apabila penggunaan digital banking faktor Kondisi Memfasilitasi meningkat, perubahan perilaku transaksi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 20%

Uji Hipotesis

Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Jika nilai signifikan t lebih besar dari 0,1 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikan t lebih kecil dari 0,1 maka akan terdapat pengaruh. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi program IBM SPSS Statistics 27, dapat dilihat pada tabel dibawah

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Keterangan
Harapan Kinerja	2.062	1,660	0,042	Ha Diterima
Harapan Usaha	2.522	1,660	0,013	Ha Diterima
Pengaruh Sosial	2.718	1,660	0,008	Ha Diterima
Kondisi Memfasilitasi	2.045	1,660	0,044	Ha Diterima

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

Nilai t hitung pada variabel Harapan Kinerja (X1) adalah sebesar 2,062. Karena 2,062 > 1,660 dengan signifikansi 0,042 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Maka Harapan Kinerja berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah.

Nilai t hitung pada variabel Harapan Usaha (X2) adalah sebesar 2,522. Karena 2,522 > 1,660 dengan signifikansi 0,013 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Maka Harapan Usaha berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah.

Nilai t hitung pada variabel Pengaruh Sosial (X3) adalah sebesar 2,718. Karena $2,718 > 1,660$ dengan signifikansi $0,008 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah.

Nilai t hitung pada variabel Kondisi Memfasilitasi (X4) adalah sebesar 2,045. Karena $2,045 > 1,660$ dengan signifikansi $0,044 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka Kondisi Memfasilitasi berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah.

Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk Mitra Emas Ib Masalah (X2) terhadap keputusan nasabah. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program IBM SPSS Statistics 27, maka hasil perhitungan uji f dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	310.896	4	77.724	58.074	.000 ^b
	Residual	127.144	95	1.338		
	Total	438.040	99			

a. Dependent Variable: Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah

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

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.17, hasil output uji f (simultan) diperoleh nilai f hitung sebesar 168,666 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga $168,666 > 3,17$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor penggunaan digitalisasi banking terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis. Dengan mengambil sampel populasi nasabah Bank Syariah Indonesia sebanyak 100 nasabah diantaranya 37 orang laki-laki dan 63 orang perempuan dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat 15 orang, S1 63 orang, dan S2 22 orang. Dari 100 nasabah itu mereka berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa 27 orang, pegawai swasta 36 orang, ibu rumah tangga 5 orang, wiraswasta 15 orang dan PNS 17 orang.

Dari 100 orang nasabah, bentuk digitalisasi yang digunakan yaitu Internet Banking 2 orang, SMS Banking 5 orang, Mobile Banking 93 orang, dan tidak ada yang menggunakan Phone Banking/Call Center. Metode yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini telah di uji validitas yang menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih besar dari 0.1638 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis informasi selanjutnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel independen X (Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi) dan variabel dependen Y (Perilaku Transaksi Nasabah) adalah valid.

Faktor Harapan Kinerja (Performance Expectancy) Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah BSI KCP Ciamis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Faktor Harapan Kinerja akan mempengaruhi Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah sebesar 0,169 maka pengaruh harapan kinerja terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang menggunakan produk digital banking BSI hanya 16,9%. Berdasarkan hasil uji t, diketahui t hitung dari variabel Harapan Kinerja adalah 2,062, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu $2,062 > 1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,042 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Faktor Harapan Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap Perubahan Perilaku Nasabah BSI KCP Ciamis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Evelyn Febi (2021) yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen" menyatakan bahwa Performance expectancy (harapan kinerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Pengguna yang memiliki harapan kinerja yang tinggi mempunyai keinginan menggunakan layanan digital banking yang lebih tinggi dari pada pengguna yang memiliki harapan kinerja yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai = 0,387 dan tingkat signifikansinya 0,010 yaitu lebih kecil dari 0,05. Dan juga hasil penelitian dari Jannah Rauzataul (2019) yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh" menyatakan Performance expectancy (harapan kinerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Pengguna yang memiliki harapan kinerja yang tinggi mempunyai keinginan menggunakan layanan digital banking yang lebih tinggi dari pada pengguna yang memiliki harapan kinerja yang rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai = 0,387 dan tingkat signifikansinya 0,010 yaitu lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor harapan kinerja berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis. Dengan meningkatnya harapan kinerja, maka perilaku transaksi nasabah juga akan ada perubahan. Ketika kegunaan dirasakan lebih baik dalam peningkatan kinerja pengguna, maka perubahan perilaku transaksi nasabah akan berubah. Dalam hal kesesuaian kerja, ketika fitur sistem kinerja meningkat, maka perubahan perilaku transaksi nasabah cenderung meningkat dalam penggunaan layanan digital banking BSI.

Faktor Harapan Usaha (Effort Expectancy) Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah BSI KCP Ciamis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Faktor Harapan Usaha akan mempengaruhi Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah sebesar 0,277 maka pengaruh harapan usaha terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang menggunakan produk digital banking BSI sebesar 27,7%. Berdasarkan hasil uji t, diketahui t hitung dari variabel Harapan Kinerja adalah 2,522, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu $2,522 > 1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Faktor Harapan Usaha berpengaruh positif signifikan terhadap Perubahan Perilaku Nasabah BSI KCP Ciamis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Evelyn Febi (2021) yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen" menyatakan bahwa Effort expectancy (harapan usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan

digital banking. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan terhadap kinerja atau manfaat dari kemudahan yang didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut seperti halnya layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,412$ dan tingkat signifikansinya $0,039$ yaitu lebih kecil dari $0,05$. Dan juga hasil penelitian dari Jannah Rauzataul (2019) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh” menyatakan Effort expectancy (harapan usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia cenderung memiliki kebiasaan apabila akan mengadopsi suatu sistem maka dia akan dipengaruhi oleh harapan terhadap kinerja atau manfaat dari kemudahan yang didapatkan apabila menggunakan sistem tersebut seperti halnya layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,412$ dan tingkat signifikansinya $0,039$ yaitu lebih kecil dari $0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor harapan usaha berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah. Semakin mudahnya dalam penggunaan layanan digital banking, maka perilaku transaksi nasabah akan berubah dan cenderung beralih kepada penggunaan layanan digital banking..

Faktor Pengaruh Sosial (Social Influence) Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah BSI KCP Ciamis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Faktor Pengaruh Sosial akan mempengaruhi Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah sebesar $0,256$ maka pengaruh sosial terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang menggunakan produk digital banking BSI sebesar $25,6\%$. Berdasarkan hasil uji t , diketahui t hitung dari variabel Pengaruh Sosial adalah $2,718$, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar $1,660$. Oleh karena itu $2,718 > 1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Faktor Pengaruh Sosial berpengaruh positif signifikan terhadap Perubahan Perilaku Nasabah BSI KCP Ciamis.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Evelyn Febi (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen” menyatakan bahwa Social Influence (pengaruh sosial) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,203$ dan tingkat signifikansinya $0,076$ yaitu lebih besar dari $0,05$. Pengaruh yang didapatkan tidak terlalu kuat. Dan juga tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Jannah Rauzataul (2019) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh” menyatakan Social Influence (pengaruh sosial) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,203$ dan tingkat signifikansinya $0,076$ yaitu lebih besar dari $0,05$. Pengaruh yang didapatkan tidak terlalu kuat.

Namun, Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor pengaruh sosial berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah. Dalam kehidupan sosial, masyarakat saat ini khususnya nasabah BSI KCP Ciamis, banyak yang merekomendasikan penggunaan digital banking kepada orang di sekelilingnya dan itu dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan digital banking.

Faktor Kondisi Memfasilitasi (Facilitating Condition) Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah BSI KCP Ciamis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Faktor Kondisi Memfasilitasi akan mempengaruhi Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah sebesar 0,200 maka pengaruh kondisi memfasilitasi terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis yang menggunakan produk digital banking BSI sebesar 20%. Berdasarkan hasil uji t, diketahui t hitung dari variabel Kondisi Memfasilitasi adalah 2,045, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu $2,045 > 1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,044 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Faktor Kondisi Memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap Perubahan Perilaku Nasabah BSI KCP Ciamis.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Evelyn Febi (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen” Facilitating Conditions (kondisi memfasilitasi) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,037$ dan tingkat signifikansinya 0,710 yaitu lebih besar dari 0,05. Dan juga tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Jannah Rauzatul (2019) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh” Facilitating Conditions (kondisi memfasilitasi) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $\beta = 0,037$ dan tingkat signifikansinya 0,710 yaitu lebih besar dari 0,05.

Namun, Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah. Dengan adanya fasilitas mendukung di era saat ini, maka akan meningkatkan perubahan perilaku transaksi nasabah yang pada semula mengharuskan nasabah datang ke bank atau ATM, menjadi hanya cukup mengakses layanan digital banking melalui telepon genggam masing-masing.

Faktor – Faktor Penggunaan Digitalisasi Banking Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah BSI KCP Ciamis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, Faktor Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi secara bersama akan mempengaruhi Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah sebesar 2,193. Berdasarkan hasil uji f, diketahui f hitung dari variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi adalah 58,074, sehingga diperoleh nilai f tabel sebesar 3,51. Oleh karena itu $58,074 > 3,51$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Secara keseluruhan, faktor-faktor digitalisasi banking berupa harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi ada pengaruhnya secara simultan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Jannah Rauzatul (2019) yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) pada PT Bank Mandiri Syariah Cabang Banda Aceh yang menunjukkan Secara simultan semua variabel independen dalam penelitian ini yaitu Performance Expectancy (harapan kinerja), Effort Expectancy (harapan usaha), Social Influence (pengaruh sosial), dan Facilitating Conditions (kondisi memfasilitasi) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking dengan menunjukkan nilai F hitung

sebesar $9,377 > F$ tabel 2.58 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0.05.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Evelyn Febi (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen” Secara simultan semua variabel independen dalam penelitian ini yaitu Performance expectancy (harapan kinerja), Effort expectancy (harapan usaha), Social Influence (pengaruh sosial), dan Facilitating Conditions (kondisi memfasilitasi) berpengaruh terhadap penggunaan layanan digital banking dengan menunjukkan nilai F hitung sebesar $9,377 > F$ tabel 2.58 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0.05.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi mempengaruhi perubahan perilaku transaksi nasabah secara bersama-sama. Faktor harapan kinerja membuat nasabah mempertimbangkan sejauh mana layanan digital banking ini membantu pekerjaannya menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga menghasilkan output yang memuaskan sesuai dengan harapan penggunaannya. Faktor harapan usaha membuat nasabah mempertimbangkan sejauh mana layanan digital banking mudah digunakan untuk transaksi sehari-hari. Kemudian faktor pengaruh sosial, hal ini berkaitan dengan dua faktor sebelumnya yang mana pengguna yang sudah merasakan manfaatnya dapat dengan mudah mempengaruhi orang-orang di sekitarnya untuk menggunakan layanan digital banking dan hal ini juga menjadi salah satu sebab munculnya reputasi baik bagi pengguna karena telah dirasakan kebermanfaatan fitur dalam layanan digital banking. Dan kondisi memfasilitasi dimana setiap nasabah sudah berada di tahap tanpa kekurangan fasilitas, cukup dengan handphone, nasabah akan dengan mudah bertransaksi melalui layanan digital banking.

Sesuai dengan teori penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Venkatesh, dkk melalui model UTAUT, faktor harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial menimbulkan niat untuk melakukan atau menggunakan suatu terobosan baru khususnya digitalisasi banking, kemudian dilengkapi dengan faktor kondisi memfasilitasi atau faktor pendukung membuat pengguna/nasabah mampu melakukan atau menggunakan layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis.

KESIMPULAN

Penelitian ini melihat bagaimana penerapan praktik perbankan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Ciamis telah mempengaruhi cara nasabah melakukan transaksi keuangan. Pada tingkat signifikansi 0,05, temuan analisis regresi berganda hanya mendukung salah satu hipotesis. Bila semua nilai beta positif, berarti variabel independen X memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen Y. Berikut adalah rincian temuan dan pembahasannya secara menyeluruh:

- 1) Faktor Harapan Kinerja (Performance Expectancy) berpengaruh positif signifikan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis.
- 2) Faktor Harapan Usaha (Effort Expectancy) berpengaruh positif signifikan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis.
- 3) Faktor Pengaruh Sosial (Social Influence) berpengaruh positif signifikan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis.
- 4) Faktor Kondisi Memfasilitasi (Facilitating Condition) berpengaruh positif signifikan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis.

Berdasarkan hasil uji f, diketahui f hitung dari variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah adalah 58,074, sehingga diperoleh nilai f tabel sebesar 3,51. Oleh karena itu 58,074

> 3,51 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan faktor-faktor penggunaan digitalisasi banking terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah BSI KCP Ciamis berpengaruh positif secara simultan.

Referensi

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur, Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aris Rakhman Nugraha, Zulkarnain Zulkarnain, Lilis Sulistyowati. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan M-Banking Dan Dampaknya Terhadap Minat Memiliki Produk Lain Di Pt Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru*
- Arya Putra Rizal Pratama. 2021. *Penguatan Digitalisasi Perbankan dalam Pelayanan Costumer Service Nasabah Secara Digital di Masa Covid-19*
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Darmadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Erwin Raza , La Ode Sabaruddin , Aziza Leila Komala. 2020. *Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0*. *Jurnal Logistik Indonesia*
- Evelyna, Febi. 2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*
- Fitri dan Haryanti. 2020. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Mixed Method, dan Reseach and Development*. Malang : Madani Media.
- Hemakumara, Gpts; Rainis, Ruslan. 2018. "Spatial Behaviour Modelling of Unauthorised Housing in Colombo, Sri Lanka". *Kemanusiaan the Asian Journal of Humanities*
<https://inixindojogja.co.id/apa-itu-digitisasi-digitalisasi-dan-transformasi-digital-ketahui-perbedaannya/> (Diakses pada tanggal 7 Juni 2022 pukul 21.36 WIB)
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702> (Diakses pada tanggal 27 Mei 2022 pukul 19.06 WIB)
- Jannah, Rauzatul. 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital banking dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*
- Nabila Aulia Zahra. 2021. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Bekasi Barat*
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- OJK. 2019. *Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan 2019, Survey Report*. www.ojk.go.id. (Diakses pada tanggal 16 Agustus 2022)
- OJK. *Digital banking: Permudah Akses Layanan Perbankan Di Masa Pandemi*
- POJK. 2018. *Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*. https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK_12-2018.pdf (Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022)
- Rahmatia, Afriana Lomagio, Meyanti, Sulfia. 2022. *Analisis Penerimaan Teknologi Pada Penggunaan Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah di Provinsi Gorontalo*.
- Rozaq Muhammad Yasin, Nurzahroh Lailiyah, Mochamad Edris. 2021. *Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial*
- Sahril Fajar Hamzah. 2021. *Pengaruh layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang*
- Sakti Manubowo Jati. 2020. *Analisis Dampak dan Digitalisasi Perbankan Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi dan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Central Asia TBK Cabang Boyolali)*.

- Siti Bunga Fatimah, Achsanah Hendratmi. 2020. Digitalisasi pada Bank Mandiri Syariah di tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi.
- Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Deepublish.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- _____, _____. 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Venkatesh, V, Morris, M.G., Davis, G.B., dan Davis, F.D. 2003. User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly
- Wiratsoko, W. 2018. Analisis Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Layanan E-Banking oleh Nasabah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.