

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU NIAT MENGGUNAKAN LAYANAN
DIGITAL PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KCP UNAND**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Disusun Oleh:

Tiara Sara Nasution

NIM 2116050062

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2026 M

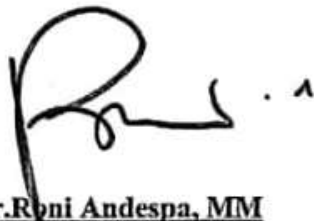
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“FAKTOR FAKTOR PENENTU NIAT MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNAND”** yang disusun oleh **Tiara Sarah Nst, NIM.2116050062** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Dengan persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 Desember 2025

Pembimbing I



Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

Pembimbing II



Wushi Adilla Arsyi, M.Si
NIP.199105222019032019

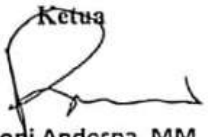
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul "Faktor-Faktor Penentu Niat Menggunakan Layanan Digital Perbankan Syariah Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNAND" yang disusun oleh Tiara Sara Nst, Nim 2116050062 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari kamis, tanggal 12 Februari 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program starta satu (S1) pada Prodi Perbankan Syariah.

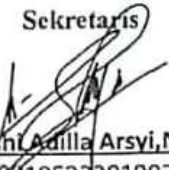
Padang, 23 Februari 2026

Tim Penguji

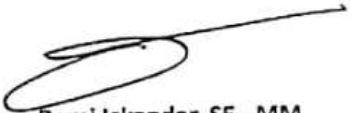
Ketua


Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

Sekretaris


Wusni Adilla Arsyi, M.Si
NIP.199105222019032019

Penguji I


Romi Iskandar, SE., MM
NIP.197405202005011005

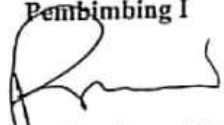
Anggota

Penguji II


Sri Ramadhan, SHI., MSI
NIP.198504242015032006

Pembimbing

Pembimbing I


Dr. Roni Andespa, MM
NIP.198311112015031001

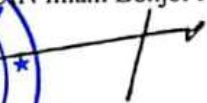
Pembimbing II


Wusni Adilla Arsyi, M.Si
NIP.199105222019032019

Menegaskan



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang


Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 197606042003121001

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR PENENTU NIAT MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH BANK SYARIAH”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 11 Februari 2026



Tiara Sarah Nasution
NIM. 2116050062

ABSTRAK

Skripsi berjudul Faktor-Faktor Penentu Niat Menggunakan Layanan Digital Perbankan Syariah pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Universitas Andalas disusun oleh Tiara Sara Nasution (NIM 2116050062), Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan digitalisasi di sektor perbankan syariah yang menuntut bank untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat nasabah dalam menggunakan layanan digital. Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan nasabah, termasuk di BSI KCP Universitas Andalas yang didominasi oleh kalangan civitas akademika. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja, nilai harga, dan inovatif personal terhadap niat perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KCP Universitas Andalas yang menggunakan layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan nilai harga berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah, sedangkan inovatif personal menunjukkan pengaruh yang relatif lebih lemah. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat kinerja layanan dan persepsi biaya yang sepadan menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi layanan digital perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan strategi pengembangan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah.

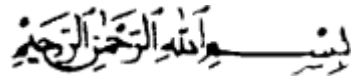
Kata Kunci: Ekspektasi Kinerja, Nilai Harga, Inovatif Personal, Niat Perilaku, Layanan Digital Perbankan Syariah, SEM-PLS.

ABTRACT

The thesis entitled Determining Factors of Intention to Use Islamic Banking Digital Services among Customers of Bank Syariah Indonesia KCP Andalas University was written by Tiara Sara Nasution (NIM 2116050062), Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Imam Bonjol State Islamic University Padang. This research is motivated by the rapid development of digitalization in the Islamic banking sector which requires banks to understand the factors that influence customer intentions in using digital services. Bank Syariah Indonesia as the largest Islamic bank in Indonesia continues to develop digital services to improve efficiency, convenience, and customer satisfaction, including at BSI KCP Andalas University which is dominated by academics. This study aims to analyze the influence of performance expectations, price value, and personal innovation on customer behavioral intentions in using Islamic banking digital services. The research method used is a quantitative approach with Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis techniques. Data were obtained through distributing questionnaires to BSI KCP Andalas University customers who use digital services. The results show that performance expectations and price value significantly influence customers' behavioral intentions to use Islamic digital banking services, while personal innovation has a relatively weaker influence. These findings confirm that service performance benefits and perceived cost value are key factors driving the adoption of Islamic digital banking services. This research is expected to provide considerations for Bank Syariah Indonesia in improving the quality and development strategies of digital services that align with customer needs and characteristics.

Keywords: Performance Expectations, Price Value, Personal Innovation, Behavioral Intentions, Islamic Digital Banking Services, SEM-PLS.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Faktor-faktor Penentu Niat Menggunakan Layanan Digital Perbankan Syariah Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UNAND”** dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT dan panutan umat Islam hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua Ayahanda Awaluddin Nst dan Ibunda Siti Hanum Hsb yang senantiasa memberi dukungan, arahan, motivasi, materi, dan do’a untuk penulis. Selanjutnya Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M. Pd** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bapak **Dr. Testru Hendra. M.Ag** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

3. Ketua Prodi Perbankan Syariah ibu **Sri Ramadhan, SHL., MSI** dan Sekretaris Prodi Bapak **Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP.**
4. Dosen Penasehat Akademik (PA) bapak **Roni Andespa, SE, MM** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak **Roni Andespa, SE, MM** selaku Pembimbing I dan ibu, **Wushi Adilla Arsy, M.SI** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
7. Kepada suami Irham Soleh Tanjung terima kasih atas dukungan, waktu, ide, motivasi, materi, kesabaran menemani, membantu dan selalu support penulis dalam banyak hal.
8. Kepada anakku Rayyan Alvaro Tanjung terima kasih telah kuat meskipun harus sering di tinggal saat penulis kuliah, rayyan tetap menjadi alasan utama bagi penulis dalam perjuangan ini.
9. Kepada saudara kandung Kakak/Adik saya Cindy Ariska Putri Nst S.Pd Dian Syahputra Nst, Pika Indri Ani Putri Nst, dan Abdul Zaky Marahtuah Nasution beserta keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Kepada keluargaku Bou, Mangboru, Kk Nanta Ramadhani Tanjung Dan Afrohul Fadillah terima kasih atas motivasi, semangat, dan doa yang di berikan kepada penulis.

11. Sahabat saya Nur Maulina Sihobing dan Fadillah Putri terima kasih telah memberi semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis.
12. Teman seperjuangan Diana Pertiwi, Nurul Hidayah Munthe, Shofia Nailatul Haq, Kharisma Tiana, Latifa Ramadhani, Sari Aisyah dan Ina Amornika yang telah memberikan support kepada penulis, beserta seluruh keluarga Perbankan Syariah.
13. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi, dukungan dan arahan kepada penulis.
14. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no xixii days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times*

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis menghadapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.

Padang, 18 Desember 2025

Penulis



Tiara Sara Nasution

NIM.2116050062

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori.....	13
B. Peneliti Terdahulu	37
C. Hubungan Antar Variabel	45
D. Kerangka Berfikir.....	47
E. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis dan Objek Penelitian	49
B. Tempat dan Waktu Penelitin.....	49
C. Populasi dan Sampel	49
D. Variabel dan Indikator Variabel.....	51
E. Definisi Operasional.....	51
F. Penelitian Instrumen.....	53
G. Sumber Data.....	54
H. Uji Analisis Data	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
B. Deskripsi Responden.....	62
C. Hasil Analisis Data.....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
E. Implikasi Penelitian.....	89
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Keterbatasan Penelitian	92
C. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	