JURNAL IQTISADUNA
Vol. 11 No.2 Ed. December 2025: 593-605
p-ISSN: 2460-805X e-ISSN: 2550-0295
DOI: 10.24252/iqtisaduna.v11i2.58895

Analisis Akseptasi Pengguna Aplikasi KPR Pada Bank Syariah X Dengan Model UTAUT

Kafita Luluk Anjani[1], Diah Krisnaningsih[2]
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Email: kafitala126@gmail.com, diah.krisnaningsih@umsida.ac.id

*) Corresponding Author

Submitted: *2 July 2025*
Revised: *8 Aug 2025*
Accepted: *12 Dec 2025*
Published: *30 Dec 2025*

How to Cite:
Anjani, K. L., & Krisnaningsih, D. (2025). Analysis Of User Acceptance Of KPR Application At Bank Syariah X Using The UTAUT Model. *Jurnal Iqtisaduna*, *11*(2), 593–605. https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v11i2.58895

Copyright © 2025 by Authors

ABSTRACT

This study aims to analyze user acceptance of the use of Microsoft Excel in the mortgage (KPR) financing process at Bank Syariah X using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through structured interviews, observations, and documentation. The findings indicate that all four UTAUT constructs—performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions—positively influence users' acceptance of the technology. Excel is perceived to enhance work efficiency, is easy to use, widely supported in the workplace, and is accompanied by adequate organizational facilities. From the perspective of Islamic economics, the use of this technology reflects the values of amanah (trustworthiness), ihsan (excellence), and maslahah (benefit), and supports the objectives of maqasid shariah in Islamic financing practices. These findings suggest that successful technology adoption depends not only on system complexity but also on functionality, organizational support, and alignment with Islamic ethical values.

Keywords: *UTAUT, technology acceptance, Islamic mortgage, Excel, Islamic economics*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akseptasi pengguna terhadap aplikasi Excel dalam proses pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X menggunakan model UTAUT. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator UTAUT—*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*—berkontribusi positif terhadap penerimaan teknologi oleh pengguna. Excel dinilai meningkatkan efisiensi kerja, mudah digunakan, didukung oleh lingkungan kerja, dan difasilitasi secara memadai. Dalam perspektif ekonomi Islam, penggunaan teknologi ini mencerminkan nilai *amanah*, *ihsan*, dan *maslahah*, serta mendukung prinsip *maqasid syariah* dalam praktik pembiayaan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh kesesuaian fungsi, dukungan organisasi, dan nilai-nilai syariah.

Kata Kunci: *UTAUT, akseptasi teknologi, KPR Syariah, Excel, ekonomi Islam*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komputerisasi telah membawa transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan syariah. Teknologi komputerisasi merupakan penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem jaringan untuk memproses, menyimpan, dan menganalisis data secara efisien dan otomatis (Nurul et al., 2022). Dalam konteks industri keuangan, teknologi ini menjadi tulang punggung untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, akurasi, dan efektivitas proses bisnis, khususnya dalam pelayanan terhadap nasabah dan pengelolaan pembiayaan (Fauzi et al., 2022).

Salah satu aplikasi teknologi komputerisasi yang diterapkan di sektor perbankan syariah adalah dalam proses pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Di Bank Syariah X, pembiayaan KPR merupakan salah satu produk unggulan yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan bank. Pada tahun 2024, realisasi pembiayaan KPR di Bank Syariah X mencapai Rp2 miliar, dengan proporsi 75,89% dari total pembiayaan konsumtif, mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap kepemilikan rumah secara kredit dibandingkan dengan pembelian tunai (Ravita, 2024). Hal ini juga dipengaruhi oleh keterbatasan pasokan perumahan yang tidak sebanding dengan tingginya permintaan pasar.

Sejak tahun 2011, Bank Syariah X telah menggunakan aplikasi berbasis Microsoft Excel sebagai alat bantu dalam proses analisis kelayakan pembiayaan KPR. Aplikasi ini digunakan secara menyeluruh mulai dari tahap input data nasabah, analisis kelayakan berdasarkan metode 5C (*Character*, *Capacity*, *Capital*, *Collateral*, dan *Condition*), pembuatan laporan analisis, pengambilan keputusan pembiayaan, hingga akad dan pencairan dana. Teknologi ini berperan penting dalam mendukung pencapaian target pembiayaan, meningkatkan efektivitas proses, serta menurunkan tingkat pembiayaan bermasalah (Ayu & Sukmaningrum, 2023).

Namun, keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada sejauh mana pengguna mampu menerima dan mengaplikasikan teknologi tersebut dalam aktivitas kerja mereka. Oleh karena itu, akseptasi pengguna menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi aplikasi teknologi komputerisasi di sektor perbankan. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi akseptasi teknologi oleh pengguna. Model ini mencakup empat variabel utama, yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*) (Wahyu & Anwar, 2020).

Penelitian ini difokuskan pada analisis akseptasi pengguna aplikasi pembiayaan KPR berbasis Excel di Bank Syariah X, khususnya pada siklus pembiayaan yang mencakup lima cabang, yaitu Merr, Kantor Pusat, Surabaya Utara, Wiyung, dan Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut dalam menunjang kinerja pembiayaan KPR.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas aspek teknologi dan pembiayaan KPR syariah. Misalnya, Chrisna et al. (2020) menganalisis prosedur dan siklus pembiayaan KPR dengan akad *murabahah*, namun belum mengkaji aspek

penggunaan teknologi dalam proses tersebut. Sementara itu, penelitian oleh Anjani & Mukhlis (2022) menggunakan model UTAUT untuk menganalisis minat dan perilaku pengguna *mobile banking*, dan menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan usaha berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan literatur dengan mengkaji akseptasi pengguna terhadap aplikasi teknologi pembiayaan KPR di Bank Syariah X melalui pendekatan model UTAUT. Penerapan teknologi komputerisasi melalui aplikasi pembiayaan KPR berbasis Microsoft Excel berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi analisis kelayakan pembiayaan di Bank Syariah X, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh tingkat akseptasi pengguna. Oleh karena itu, Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi tersebut, sehingga dapat mendukung optimalisasi implementasi teknologi pembiayaan KPR.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam akseptasi pengguna terhadap teknologi komputerisasi dalam aplikasi pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X. Fokus penelitian diarahkan pada eksplorasi pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi pengguna dalam menerapkan aplikasi berbasis Microsoft Excel yang digunakan dalam proses pembiayaan KPR. Secara spesifik ada 2 informan untuk diwawancarai, secara singkat pertanyaan wawancara yang di tanyakan seperti seberapa efektifkah aplikasi Excel digunakan untuk mengukur analisa daripada aplikasi. Model teoritis yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang mencakup empat indikator utama, yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) (Angelina & Yasin, 2024).

Penelitian ini dilakukan pada beberapa lokasi Bank Syariah X di Jawa Timur, yaitu Kantor Pusat di Jl. Dr. Soetomo No.37, Surabaya; Cabang Pembantu Wiyung di Jl. Raya Menganti, Ruko A8, Surabaya; Cabang Pembantu Surabaya Utara di Jl. Kenjeran No.29, Surabaya; dan Cabang Pembantu Sidoarjo di Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No.138, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan setelah memperoleh persetujuan resmi melalui surat izin penelitian.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dan observasi langsung berhadapan langsung kepada analis dan mengajukan beberapa pertanyaan, setelahnya kita dilihatkan sebentar aplikasi dan cara kerja memakai aplikasi Excel tersebut terhadap pengguna aplikasi KPR, yaitu analis pembiayaan, penyelia pembiayaan, dan pimpinan cabang. Data sekunder berupa dokumen pendukung yang relevan, seperti formulir pengajuan KPR, brosur produk, SOP pembiayaan, dan literatur tentang KPR. Wawancara dilakukan secara daring dan luring, dengan panduan pertanyaan yang mencakup seluruh indikator UTAUT serta proses penggunaan aplikasi dalam siklus pembiayaan KPR.

Teknik penentuan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yakni keterlibatan langsung dalam proses pembiayaan KPR. Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari staf taksator, penyelia pembiayaan, dan pimpinan cabang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan secara berulang guna meningkatkan validitas data.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan, menyoroti aspek-aspek penting, dan mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari data lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, relasi antar variabel, serta diagram atau bagan konseptual yang menggambarkan keterkaitan indikator UTAUT. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil interpretasi data untuk menjawab rumusan masalah.

Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh sudut pandang yang komprehensif. Interpretasi akhir dituangkan dalam bentuk analisis konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara teknologi, pengguna, dan efektivitas aplikasi dalam mendukung pembiayaan KPR berbasis model UTAUT (Amalia & Maika, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan utama dari penelitian yang bertujuan untuk menganalisis akseptasi pengguna terhadap penggunaan aplikasi Excel dalam proses pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X berdasarkan kerangka model UTAUT. Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di beberapa cabang Bank Syariah X. Temuan diklasifikasikan ke dalam dua bagian utama, yaitu alur proses bisnis pembiayaan KPR dan analisis akseptasi pengguna berdasarkan empat konstruk UTAUT: *performance expectancy, effort expectancy, social influence,* dan *facilitating conditions*. Setiap bagian dibahas secara mendalam untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana aplikasi teknologi sederhana seperti Excel dapat diadopsi secara efektif dalam praktik pembiayaan syariah.

Penelitian ini melibatkan 2 informan perempuan yang menjabat sebagai Account Officer (AO). Karakteristik informan dijelaskan secara deskriptif berdasarkan jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, dan lama bekerja.

Informan	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
Informan 1	Perempuan	AO	S1	3 Tahun
Informan 2	Perempuan	AO	S1	5 Tahun

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh informan berjenis kelamin perempuan dengan jabatan sebagai Account Officer. Seluruh informan memiliki pendidikan terakhir Strata 1 (S1). Lama bekerja informan berkisar antara 3 hingga 5 tahun, yang menunjukkan bahwa

informan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Alur Proses Bisnis Pembiayaan KPR

Proses bisnis pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X bertujuan untuk memastikan nasabah yang mengajukan pembiayaan memenuhi prinsip syariah dan memiliki kapasitas untuk melunasi kewajiban pembiayaan secara bertanggung jawab. Alur proses ini mencakup lima tahapan utama, yakni: (1) pengajuan pembiayaan, (2) analisis kelayakan pembiayaan dengan metode 5C, (3) keputusan pembiayaan oleh pihak berwenang, (4) pelaksanaan akad, dan (5) pencairan dana pembiayaan.

Tahap pertama adalah pengajuan pembiayaan, di mana nasabah diwajibkan melengkapi formulir permohonan serta menyerahkan dokumen administrasi seperti identitas pribadi, slip gaji, rekening koran, dokumen agunan, dan surat pernyataan tidak sedang menerima pembiayaan dari lembaga lain. Selanjutnya, data nasabah dimasukkan ke dalam aplikasi berbasis Excel untuk keperluan analisis.

Tahap kedua yaitu analisis pembiayaan dengan pendekatan 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral*, dan *Condition of Economy*). Penilaian karakter meliputi kejujuran dan integritas nasabah yang dikaji melalui wawancara, riwayat keuangan, dan informasi sosial. Analisis kapasitas berfokus pada kemampuan nasabah dalam membayar cicilan berdasarkan pendapatan dan pengeluaran, termasuk perhitungan *Debt Service Ratio* (DSR). Aspek kapital dinilai dari jumlah kontribusi dana pribadi seperti uang muka dan kepemilikan aset. Komponen kolateral mengevaluasi agunan yang disediakan nasabah untuk menutup risiko pembiayaan. Terakhir, kondisi ekonomi dianalisis untuk melihat pengaruh faktor eksternal seperti stabilitas ekonomi, kondisi industri nasabah, serta kebijakan pemerintah yang relevan.

Tahap ketiga adalah keputusan pembiayaan, yang diambil oleh analis pembiayaan bersama manajer dan pimpinan cabang. Keputusan ini mempertimbangkan hasil analisis 5C dan menentukan apakah permohonan disetujui, ditunda, atau ditolak.

Tahap keempat adalah akad pembiayaan, yang dilaksanakan dengan menggunakan akad *murabahah*. Akad ini dilakukan secara tertulis dan lisan di hadapan notaris atau pejabat bank, serta mencakup perjanjian pengikatan agunan dan pembayaran asuransi.

Tahap terakhir yaitu pencairan pembiayaan, di mana dana disalurkan langsung kepada penjual rumah (developer atau pihak ketiga) dan bukan kepada nasabah. Proses ini dikoordinasikan oleh admin pembiayaan dan harus diselesaikan dalam waktu maksimal 24 jam setelah akad.

Analisis Akseptasi Pengguna Aplikasi Pembiayaan KPR Berdasarkan Model UTAUT

Analisis terhadap akseptasi pengguna terhadap aplikasi Excel dalam proses pembiayaan KPR dilakukan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang terdiri dari empat konstruk utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Proses analisis

data dilakukan secara kualitatif dengan bantuan perangkat lunak ATLAS.ti, yang memvisualisasikan hubungan antar kategori dalam bentuk diagram jaringan (*network diagram*).

- Performance Expectancy

Performance expectancy mencerminkan sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan performa atau produktivitas kerja mereka. Dalam konteks penelitian ini, mayoritas responden menunjukkan keyakinan yang kuat bahwa penggunaan aplikasi Excel dalam proses analisis pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja mereka. Hal ini tercermin dari kemudahan dalam menyusun laporan, kecepatan dalam penginputan dan pengolahan data, serta akurasi perhitungan kelayakan pembiayaan yang menjadi lebih sistematis dan terstandar.

Para pengguna menilai bahwa Excel bukan hanya sebagai alat bantu administratif, melainkan telah menjadi bagian integral dari proses pengambilan keputusan yang efisien. Misalnya, fitur formula dan fungsi logika pada Excel memungkinkan analis untuk secara otomatis menghitung rasio keuangan seperti *Debt Service Ratio (DSR)* atau menilai kelengkapan dokumen nasabah secara *real-time*, tanpa harus melakukan perhitungan manual yang berisiko menimbulkan kesalahan. Dengan demikian, teknologi ini tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga mengurangi potensi risiko *human error* yang dapat berdampak pada kualitas pembiayaan.

Temuan ini mendukung kerangka pikir yang dikemukakan oleh Utami et al. (2022), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi merupakan faktor utama yang memengaruhi intensi penggunaan (*behavioral intention*) suatu sistem informasi. Ketika pengguna percaya bahwa teknologi akan membantu mereka bekerja lebih baik dan lebih cepat, maka kemungkinan besar mereka akan mengadopsi dan mempertahankan penggunaan teknologi tersebut dalam jangka panjang. Selain itu, persepsi positif terhadap performa teknologi juga dapat menciptakan efek domino, seperti meningkatnya kepercayaan diri pengguna, tumbuhnya motivasi kerja, dan terbentuknya budaya kerja berbasis efisiensi teknologi.

Dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah X, persepsi akan efektivitas teknologi menjadi semakin penting karena proses pembiayaan harus mengikuti prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) serta kepatuhan syariah. Dengan demikian, penerapan Excel sebagai alat bantu teknologi bukan hanya memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga memperkuat integritas proses bisnis yang sesuai syariah. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa teknologi yang sederhana sekalipun, jika dipadukan dengan pemahaman dan dukungan yang tepat, dapat memberikan dampak besar terhadap pencapaian tujuan organisasi.

- Effort Expectancy

Effort expectancy merujuk pada sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan suatu teknologi dalam menjalankan tugasnya. Faktor ini menjadi salah satu determinan penting dalam model UTAUT karena persepsi

tentang kemudahan penggunaan sangat memengaruhi minat dan intensi seseorang untuk menerima serta terus menggunakan teknologi tertentu dalam kegiatan profesional mereka. Dalam konteks penelitian ini, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi Microsoft Excel dinilai sangat mudah digunakan oleh mayoritas staf pembiayaan di Bank Syariah X, termasuk oleh mereka yang tidak memiliki latar belakang pendidikan atau pelatihan khusus di bidang teknologi informasi.

Salah satu alasan utama tingginya *effort expectancy* adalah antarmuka Excel yang sudah familier dan umum digunakan sejak lama, baik di lingkungan pendidikan, perkantoran, maupun kehidupan sehari-hari. Fungsi-fungsi dasar seperti *formula*, *auto sum*, *data filtering*, hingga *conditional formatting* dapat dikuasai dengan cepat tanpa memerlukan pelatihan teknis mendalam. Hal ini berbeda dengan aplikasi pembiayaan khusus yang dikembangkan untuk KPR, yang oleh beberapa informan dianggap masih terlalu kompleks, belum stabil, dan memiliki kurva pembelajaran yang lebih tinggi. Kondisi ini menjadikan Excel sebagai alternatif yang lebih praktis, dapat diandalkan, dan mudah diterapkan dalam alur kerja pembiayaan harian.

Lebih lanjut, kemudahan penggunaan Excel turut berdampak pada aspek psikologis pengguna, seperti meningkatnya rasa percaya diri dalam mengoperasikan sistem dan berkurangnya kecemasan teknologi (*technostress*), terutama di kalangan pegawai senior atau pengguna dengan keterampilan digital terbatas. Karyawan merasa tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami alur kerja, sehingga proses pelatihan internal dapat dilakukan secara efisien. Hal ini mendukung temuan Bakhsh Baloch (2017), yang menyatakan bahwa persepsi akan kemudahan penggunaan akan meningkatkan kenyamanan, minat, serta adopsi teknologi dalam organisasi.

Tingginya *effort expectancy* juga berkontribusi pada efisiensi operasional bank. Dengan sistem yang mudah digunakan, pegawai dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat, sekaligus mengurangi beban kerja administratif yang berlebihan. Dalam konteks Bank Syariah X, hal ini sangat relevan mengingat proses pembiayaan KPR melibatkan berbagai tahapan mulai dari input data, analisis kelayakan, penyusunan laporan, hingga pencairan dana. Maka, keberadaan teknologi yang intuitif dan tidak membebani justru menjadi keunggulan strategis dalam menjaga kelancaran proses bisnis pembiayaan berbasis syariah.

- Social Influence

Social influence dalam konteks model UTAUT merujuk pada sejauh mana keputusan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi dipengaruhi oleh pandangan, ekspektasi, atau dorongan dari individu atau kelompok lain yang dianggap penting atau berpengaruh, seperti atasan, rekan kerja, atau institusi. Faktor ini memiliki peran strategis dalam membentuk *behavioral intention* pengguna terhadap teknologi, terutama dalam lingkungan organisasi yang memiliki struktur hierarkis dan norma sosial yang kuat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di lingkungan kerja Bank Syariah X, pengaruh sosial memiliki kontribusi besar dalam mendorong penerimaan aplikasi Excel sebagai alat bantu dalam proses analisis pembiayaan KPR. Budaya organisasi yang telah

terbentuk, di mana hampir seluruh unit pembiayaan menggunakan Excel sebagai standar operasional, menciptakan norma sosial yang kuat sehingga individu merasa terdorong untuk mengikuti praktik yang sama. Dukungan eksplisit dari pimpinan unit, penyelia pembiayaan, serta rekan sejawat memperkuat keyakinan bahwa penggunaan Excel adalah bagian dari ekspektasi profesional yang harus diikuti. Dalam hal ini, keputusan individu untuk menerima dan menggunakan Excel bukan semata-mata didasarkan pada preferensi pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh rasa tanggung jawab sosial, konformitas terhadap budaya kerja, serta keinginan untuk tidak tertinggal dalam dinamika tim kerja.

Selain itu, lingkungan kerja yang kolaboratif turut memperkuat aspek *social influence*. Rekan kerja yang lebih mahir dalam menggunakan Excel seringkali menjadi sumber belajar informal bagi pegawai lain, menciptakan iklim saling bantu dan saling dorong dalam penguasaan teknologi. Dengan adanya dukungan tim dan kebiasaan kolektif dalam penggunaan sistem yang sama, hambatan adopsi teknologi seperti rasa ragu, takut salah, atau ketidaktahuan teknis dapat diminimalkan secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Aprianto (2022) yang menegaskan bahwa tekanan sosial, baik dalam bentuk dorongan langsung maupun pengaruh normatif, memainkan peran krusial dalam memengaruhi adopsi teknologi di lingkungan kerja.

Lebih jauh, pengaruh sosial yang positif juga memberikan dampak jangka panjang terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi. Ketika penggunaan Excel menjadi bagian dari identitas kolektif dalam unit kerja, maka intensi untuk terus menggunakannya akan menguat, bahkan jika pengguna menghadapi tantangan teknis atau alternatif teknologi baru. Dalam jangka panjang, hal ini membentuk semacam *social reinforcement* terhadap penggunaan teknologi, di mana sistem tidak hanya diterima karena keunggulan fungsionalnya, tetapi juga karena dianggap sebagai norma institusional yang tidak tertulis.

Dengan demikian, faktor *social influence* dalam konteks Bank Syariah X bukan hanya berfungsi sebagai pendorong awal penerimaan teknologi, tetapi juga sebagai penopang budaya organisasi yang adaptif terhadap pemanfaatan teknologi dalam proses pembiayaan syariah. Keberhasilan adopsi Excel di lingkungan ini memperlihatkan bahwa keterlibatan sosial dalam bentuk dukungan, arahan, dan kebiasaan bersama menjadi katalisator penting dalam implementasi teknologi, bahkan untuk teknologi yang tergolong sederhana sekalipun.

- Facilitating Conditions

Facilitating conditions dalam kerangka UTAUT merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa infrastruktur organisasi, baik dalam bentuk sumber daya, dukungan teknis, maupun kebijakan internal, tersedia dan memadai untuk mendukung penggunaan suatu teknologi. Faktor ini sangat menentukan apakah niat pengguna (*behavioral intention*) akan berlanjut menjadi perilaku aktual (*actual use*), karena meskipun seseorang memiliki niat untuk menggunakan teknologi, tanpa adanya dukungan fasilitas yang memadai, implementasi teknologi dapat mengalami hambatan serius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Syariah X telah menyediakan berbagai bentuk dukungan yang mencerminkan kondisi fasilitasi yang baik. Di antaranya adalah keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertulis dengan jelas, pelatihan dasar bagi staf pembiayaan baru, modul pembelajaran digital (berbentuk file PDF atau materi interaktif), serta pendampingan dari rekan kerja yang lebih berpengalaman. Dukungan ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pengguna merasa tidak sendirian dalam menghadapi tantangan teknologi. Keberadaan SOP memberikan arahan teknis dan prosedural dalam menjalankan aplikasi Excel sesuai standar institusi, sementara pelatihan dan pembelajaran mandiri memperkuat kompetensi teknis pengguna.

Selain dukungan formal dari organisasi, lingkungan kerja yang kolaboratif juga memainkan peran penting dalam memperkuat *facilitating conditions*. Pegawai yang mengalami kendala teknis saat menggunakan Excel, misalnya saat mengatur formula perhitungan atau membuat format laporan analisis, dapat dengan mudah meminta bantuan dari kolega. Bantuan informal ini mempercepat proses pemecahan masalah dan mendorong peningkatan literasi teknologi secara kolektif. Lingkungan kerja yang suportif seperti ini tidak hanya memperkuat rasa percaya diri pengguna, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja karena permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat tanpa harus menunggu intervensi teknis dari pihak luar.

Dari sisi manajemen, ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai turut memperkuat persepsi positif terhadap kondisi fasilitasi. Komputer kerja yang kompatibel dengan versi Excel terbaru, jaringan internet yang stabil, serta sistem *backup* dan keamanan data yang terintegrasi menambah rasa aman dan nyaman bagi pengguna dalam menjalankan tugasnya. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa manajemen Bank Syariah X memiliki perhatian terhadap infrastruktur teknologi yang menunjang produktivitas staf, terutama di divisi pembiayaan KPR.

Temuan ini memperkuat pandangan Junita Safitri et al. (2023), yang menekankan bahwa *facilitating conditions* merupakan prasyarat penting dalam mendorong penggunaan teknologi secara nyata dalam organisasi. Tanpa adanya dukungan yang sistematis dan berkelanjutan, teknologi cenderung hanya menjadi potensi yang tidak dioptimalkan. Sebaliknya, ketika fasilitas dan dukungan tersedia secara memadai, maka pengguna tidak hanya merasa termotivasi untuk menggunakan teknologi, tetapi juga memiliki kemampuan dan sumber daya yang cukup untuk melakukannya secara konsisten.

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa aplikasi berbasis Excel memiliki tingkat penerimaan yang tinggi di lingkungan Bank Syariah X karena memenuhi keempat dimensi UTAUT. Meskipun Excel tergolong teknologi sederhana, efektivitasnya dalam mendukung proses pembiayaan KPR sangat bergantung pada persepsi dan kesiapan pengguna, serta dukungan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital, penyempurnaan sistem informasi, dan penguatan aspek manajerial menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi digital di sektor perbankan syariah.

Analisis Perspektif Ekonomi Islam

Penggunaan aplikasi Excel dalam proses pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja secara teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai yang sejalan dengan prinsip ekonomi Islam, terutama dalam aspek keadilan (*al-'adl*), kemaslahatan (*maslahah*), dan amanah. Dalam konteks *performance expectancy*, teknologi yang memudahkan proses analisis pembiayaan berkontribusi dalam mempercepat pelayanan kepada nasabah tanpa mengurangi kualitas penilaian, sehingga tercapai prinsip *ihsan* (kerja optimal) dalam muamalah perbankan syariah. Hal ini sejalan dengan nilai *itqan* dalam Islam, yaitu bekerja secara profesional dan sungguh-sungguh demi mencapai hasil terbaik.

Kemudahan penggunaan teknologi seperti Excel yang tercermin dalam *effort expectancy* juga mencerminkan prinsip *ta'awun* (saling tolong-menolong), karena sistem yang sederhana memudahkan seluruh pegawai, termasuk yang memiliki keterbatasan dalam literasi teknologi, untuk tetap dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara adil. Dalam Islam, penyediaan sarana yang inklusif dalam pekerjaan menjadi bagian dari tanggung jawab moral dan sosial lembaga keuangan syariah terhadap para pekerjanya.

Aspek *social influence* yang kuat, yaitu adanya dukungan pimpinan dan budaya kolektif dalam penggunaan teknologi, juga dapat dikaitkan dengan semangat *jama'ah* dalam Islam. Dalam sistem kerja berbasis syariah, kolaborasi dan kepemimpinan yang mendorong nilai-nilai produktif menjadi bagian dari pencapaian tujuan bersama yang berorientasi pada *falāḥ* (kesejahteraan bersama), baik bagi lembaga, pegawai, maupun nasabah.

Sementara itu, *facilitating conditions* yang diwujudkan dalam bentuk pelatihan, SOP, dan dukungan sistem kerja yang jelas menunjukkan adanya upaya institusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang amanah dan bertanggung jawab. Dalam ekonomi Islam, *amanah* tidak hanya berlaku pada nasabah, tetapi juga melekat pada pengelola lembaga keuangan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung efektivitas kerja dan pelayanan optimal, sebagaimana dinyatakan dalam QS. Al-Baqarah: 282 tentang pentingnya pencatatan transaksi dan kejelasan akad.

Secara keseluruhan, keberhasilan adopsi teknologi komputerisasi di Bank Syariah X mencerminkan integrasi antara aspek teknis dan nilai-nilai Islam. Dengan menerapkan sistem yang transparan, efisien, dan adil dalam pembiayaan, bank tidak hanya mencapai tujuan operasional, tetapi juga menjalankan tanggung jawab etik dan spiritual sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan syariah. Hal ini menjadi bukti bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah harus senantiasa diarahkan untuk memperkuat nilai-nilai Islam dalam setiap proses bisnisnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat akseptasi pengguna terhadap aplikasi Excel dalam proses pembiayaan KPR di Bank Syariah X tergolong tinggi, yang didukung oleh keempat indikator utama dalam model UTAUT. Dari sisi *performance expectancy*, pengguna merasakan manfaat nyata berupa peningkatan efisiensi dan

produktivitas kerja. Pada aspek *effort expectancy*, Excel dinilai mudah dipelajari dan digunakan, bahkan oleh staf dengan keterbatasan latar belakang teknologi. *Social influence* juga memainkan peran penting melalui budaya kerja yang mendorong adopsi bersama, dengan dukungan dari pimpinan dan rekan kerja. Sementara itu, *facilitating conditions* menunjukkan bahwa organisasi menyediakan fasilitas dan dukungan teknis yang cukup, seperti SOP, pelatihan, dan sarana pendukung lainnya.

Dari sudut pandang ekonomi Islam, penerapan aplikasi Excel dalam proses pembiayaan KPR di Bank Syariah X tidak hanya menunjukkan efektivitas dari sisi teknis, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam praktik operasional lembaga keuangan syariah. Teknologi yang sederhana namun fungsional seperti Excel mendukung terwujudnya nilai *ihsan* (kerja profesional dan optimal), *amanah* (tanggung jawab dalam pengelolaan data dan pelayanan), serta *maslahah* (kemanfaatan bagi pegawai dan nasabah).

Kemudahan penggunaan, dukungan sosial dari pimpinan dan rekan kerja, serta fasilitas pendukung yang disediakan oleh bank menjadi wujud dari *ta'awun* (kerja sama) dan *jama'ah* (semangat kolektif), yang penting dalam membangun sistem kerja yang adil dan inklusif. Seluruh proses ini mengarah pada pencapaian *maqasid syariah*, khususnya dalam menjaga harta (*hifzh al-mal*) dan mendorong kemaslahatan ekonomi melalui pembiayaan rumah yang sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Adar BakhshBaloch, Q. (2017). *ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (E-HEALTH) BERDASARKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*. *11*(1), 92–105.

Afriansyah, E. A. (2016). Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif. *Mosharafa: Jurnal Pendidikan Matematika*, *5*(2), 53–63. https://doi.org/10.31980/mosharafa.v5i2.357

Amalia, I. S., & Maika, M. R. (2020). Penerapan UTAUT untuk Memahami Akseptansi Mahasiswa terhadap Inovasi Cicilan Buku Berakad Murabahah. *Al-Muzara'Ah*, *8*(2), 141–151. https://doi.org/10.29244/jam.8.2.141-151

Angelina, Y. P., & Yasin, A. (2024). Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, *7*(1), 18–30. https://doi.org/10.26740/jekobi.v7n1.p18-30

Anggraini, Y. (2021). Urgensi Karakter dalam Analisa Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, *1*(2), 158–171. https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3529

Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, *21*(1), 1. https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570

Aprianto, I. G. L. A. (2022). Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, *2*(1), 138–144. https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i1.5377

Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Pelatihan Penggunaan Apkikasi Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) 2010 untuk Peningkatan Kemampuan SDM PEMDES Desa Kebakalan, Karanggayam, Kebumen. *JURPIKAT*

(Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), *1*(1), 21–28. https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i1.273

Astri, & Indra, A. P. (2024). Analisis Penerapan Prinsip 5C Pada Pembiayaan Multiguna dengan Akad Murabahah Di PT. Bank Sumut Kntor Cabaang Pembantu Syariah Marelan Raya. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, *2*(1), 91–104. https://doi.org/10.30640/trending.v2i1.1914

Ayu, D., & Sukmaningrum, S. (2023). Analisa Kelayakan Nasabah Menggunakan Metode Prinsip 5c Dalam Pembiayaan KPR Customer Feasibility Analysis Using Principle 5c Method in Mortgage Financing. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Sosial*, *6*(2), 32–42. https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JEMeS

Bisri, A., & Lukmanul, H. (2021). ANALISIS KELAYAKAN ANGGOTA PADAPEMBIAYAAN MURABAHAHDALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAHDI KSPP SYARIAH BMT NU JAWA TIMURCABANG CAMPLONG SAMPANGBisri AfandiFakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura. Email :bisri.afa@gmail.comLukmanul HakimFakulta. *Ekomadania : Jurnal of Islamic Economic and Social*, *5*, 21–30.

Chrisna, H., Karin, A., & Azwar, H. (2020). Analisis Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Dengan Akad Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank BRI Syariah Cabang Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, *11*(1), 1–11.

Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). Implementasi Prinsip 5C Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Pada Nasabah. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, *2*(2), 99. https://doi.org/10.35194/arps.v2i2.2626

Endriasari, P. P., & Nashirudin, M. (2022). Analisis Kriteria Nasabah Mampu terhadap Penerapan Sanksi Wanprestasi pada Produk Pembiayaan KPR Syariah (Studi Kasus pada Bank BSI dan BCA Syariah Kantor Cabang Solo). *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, *16*(1), 34–55. https://doi.org/10.51672/alfikru.v16i1.69

Fadelina Alamri, N., Amaliah, H., Husain, S. P., & Artikel, R. (2023). Jambura Accounting Review Penerapan Prinsip 5C Dalam Pemberian Kredit Ritel Untuk Menghindari Kredit Macet. *Jambura Accounting Review*, *4*(2), 321–332.

Fauzi, E., Visar Sinatrya, M., Daru Ramdhani, N., Ramadhan, R., & Muhammad Rasid Safari, Z. (2022). Pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, *7*(2), 189–197. https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i2.6877

Hanafi, B., Anggraini, T., & Inayah, N. (2024). … Penyaluran Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah Pada Perumahan Bersubsidi Dengan Akad Murabahah (Studi Kasus Bank Sumut KCP Syariah Kota …. *JPEK (Jurnal …*, *8*(2), 678–688. https://doi.org/10.29408/jpek.v8i2.27158

Heykal, M. (2014). Analisis Tingkat Pemahaman KPR Syariah pada Bank Syariah di Indonesia: Studi Pendahuluan. *Binus Business Review*, *5*(2), 519. https://doi.org/10.21512/bbr.v5i2.1010

Ifham, A. (2017). *Ini Lho KPR Syariah!* Gramedia Pustaka Utama.

Junita Safitri1, Yulina Astuti2, M. Z. 3, & 1Institut. (2023). *PENERAPAN UTAUT UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN MOBILE BANKING PERBANKAN SYARIAH*. *7*(2).

Kennedy, P. P., Juliana, J., & Suci Aprilliani Utami. (2020). Efektivitas Penyaluran Pembiayaan Kpr Syariah Bersubsidi Pada Pt Bank Btn Syariah Cirebon. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, *12*(2), 209–223. https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2224

Krisnaningsih, D., Fauji, I., Masruchin, M., Saadah, T. P., & Maulidiyah, D. (2022). Analisis Pembiayaan Murabahah Bank X Cabang Syariah Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*

Islam, *8*(3), 3032. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.5494

Nurul, S., Shynta Anggrainy, & Siska Aprelyani. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *3*(5), 564–573. https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.992

Oktapian, M. C., & Fauzi, A. (2023). Analisa Penerapan Pengendalian Risiko Pada Pembiayaan di BMT Rahmat Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, *5*(1), 48–62. https://doi.org/10.33367/at.v5i1.1478

Purba, P. (2021). Institut Agama Islam Negeri. *Excutive Summary*, *23*, 57168.

Putri, Y., & Martana, I. K. (2021). Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Griya Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Mayestik Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *1*(1), 62–68. https://doi.org/10.31294/jab.v1i1.382

Radillah, T. (2021). Analisa Metode Profile Matching Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). *I N F O R M a T I K A*, *13*(1), 69. https://doi.org/10.36723/juri.v13i1.261

Ramadana, S. W. (2024). Implementasi Akad Pembiayaan Murabahah. *HEI EMA : Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, *3*(1), 65–74. https://doi.org/10.61393/heiema.v3i1.213

Ravita, R. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Pembiayaan Murabahah Pada Produk Cicil Emas Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Medan Krakatau. *Maisyatuna*, *5*(1), 129–141. https://doi.org/10.53958/mt.v5i1.443

Suhandre, Diyan Yusri, A. P. A. (2022). Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Penyaluran Pembiayaan Akad Murabahah di PT. BANK SUMUT Syariah KCP Stabat. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *1*(2), 108.

Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Perbandingan Perhitungan Angsuran Kpr Konvensional Dengan Kpr Syariah. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, *5*(3), 248–253.

Umami, R. D. (2019). *EFEKTIVITAS PENYALURAN PEMBIAYAAN KPR SYARIAH BERSUBSIDI TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT BERPENGHASILAN RENDAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH CIPUTAT*.

Utami, N. I., Karman, A., & Syarifudin, M. (2022). Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *OIKONOMIKA : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *3*(1), 45–72. https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353

Wahyu, A. R. M., & Anwar, W. A. (2020). Management of Zakat at BAZNAS Regency Sidrap During COVID-19's Pandemic. *Jurnal Iqtisaduna*, *1*(1), 1. https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v1i1.15807

Yanti, H. R., Ayu, P., Sari, F., & Nabilla, W. A. (2024). *Analisis Kelayakan Nasabah Dalam Pembiayaan KPR iB Griya Barokah Pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo*. *2*.

Ziarahah, L. I., Anwar, R., Sedangkan, H., Swt, A., & Mu, A.-. (2023). *AKAD MUDHARABAH DAN RELEVANSINYA DENGAN TAFSIR QUR'AN SURAH AN-NISA AYAT 29 TENTANG LARANGAN MENCARI HARTA DENGAN CARA YANG BATHIL*. *1*(1). https://doi.org/10.15575/ejil.v1i1.480