

Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar

Habil Febrian¹⁾, Asyari²⁾, Dila Anggraini³⁾, Nurul Fadhila Hasanah⁴⁾, Anwar Sholihin⁵⁾

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

*Email korespondensi: febrianhabil6@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the use of sustainable digital banking with service features as a moderation variable for customers of PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar data analysis technique uses PLS (Partial Least Square) with processing using Software Warp-PLS 8.0. The test results using the SEM-PLS approach show that, Moderation effect of service features in the relationship between perceived usefulness and continuance intention in using digital banking during the Covid 19 period. Perceived usefulness of X1 is positive and significant, meaning that service features are able to moderate the relationship between perceived usefulness and use sustainable so that the hypothesis (H4) is accepted. Service features significantly moderate the relationship between perceived usefulness and sustainable use with a p-value <0.001 which means <0.05, which has a positive effect with a path coefficient (Path Coefficient) β 1.221. This suggests that service features moderate the relationship between perceived usefulness and continued use. The moderating effect of service features on the relationship between perceived ease of use and continuance intention in using digital banking during the Covid 19 period. Significant service features moderate the relationship between perceived ease of use and continued use with a p-value < 0.001, which means < 0.05, which has a positive effect on the path coefficient (Path Coefficient) β 1.005. This shows that service features positively moderate or strengthen the relationship between perceived ease of use and continued use. The moderating effect of service features on the relationship between perceived trust and continuance intention in using digital banking during the Covid 19 period. Service features do not significantly affect the relationship between perceived trust in use sustainable with p-value = 0.141 which means > 0.05, which has a negative effect with the path coefficient (Path Coefficient) β -0.0833. So with the service features provided by digital banking, Indonesian Islamic banks will not affect sustainable use for customers. This is because trust is more influenced by privacy and security systems in digital banking.

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), Digital Banking, Continuance Intention

Saran sitasi: Febrian, H., Anggraini, D., Hasanah, N. F., & Sholihin, A. (2023). Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(02), 2135-2145. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9485>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9485>

1. PENDAHULUAN

Corona virus deases 2019 atau yang biasa disingkat dengan covid-19 merupakan sebuah virus yang menyerang seluruh negara pada tahun 2019 hingga sekarang ini, virus ini menular dengan sangat cepat pada manusia yang menyebabkan timbulnya penyakit pada pernafasan. Untuk itu pemerintah mengambil kebijakan berupa pembatasan sosial berskala besar (PSBB), yang mana masyarakat sangat tidak diajarkan melakukan aktifitas di luar rumah. Tentu dengan adanya hal ini akan berdampak pada

semua sektor kehidupan, salah satunya ekonomi, walaupun masyarakat berada didalam rumah tentu juga harus memenuhi kebutuhan hidupnya, untuk itu lembaga ekonomi seperti perbankan terus gencar mencari jalan dan solusi agar masyarakat bisa tetap bertransaksi walaupun sedang berada didalam rumah (Julita et al., 2023).

Solusi yang cocok untuk hal ini adalah mengoptimalkan layanan *digital banking*, yaitu sebuah layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi, hal ini dikarenakan

nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi melainkan cukup menggunakan media smartphond, computer dan laptop, layanan *digital banking* terdiri dari beberapa layanan seperti *mobile banking*, *sms banking* dan *internet banking*.

Layanan-layanan tersebut tidak bisa dilepaskan dengan yang namanya koneksi jaringan dan internet, tentu dengan adanya koneksi jaringan dan internet sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sebagaimana terdapat layanan seperti *Mobile Banking*, *internet banking* dan *sms banking*, pada Bank Syariah Indonesia tiga layanan ini menjadi layanan digital terfavorit, hal ini dikarenakan nasabah sangat terbantu oleh fitur-fitur yang terdapat dalam layanan tersebut.

Mobile banking atau yang biasa di sebut dengan *m-banking* adalah sebuah layanan pada bank kepada nasabahnya untuk mendukung ke efektifan dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dengan cara datang langsung ke bank sekarang dapat dilakukan nasabah hanya dengan menggunakan *handphone* yang dapat menghemat biaya dan waktu. Beberapa layanan *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah ketika melakukan transaksi perbankan meliputi cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa. (Nurdin et al., 2020)

Internet banking merupakan pelayanan jasa bank yang memungkinkan untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (*Website*). Kehadiran layanan *internet banking* juga menawarkan sejumlah fleksibilitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi, baik antara bank dan nasabahnya, bank dengan *merchant*, bank dengan

bank dan nasabah dengan nasabahnya. (Hartawan, 2018)

SMS banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS (Short Message Service). Fitur SMS Banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Sebagaimana dengan adanya pandemi covid-19 pada saat sekarang ini kita dianjurkan untuk selalu menerapkan protokol kesehatan agar memutus mata rantai penularan virus covid-19 yang mana nantinya secara otomatis akan membatasi ruang gerak dan interaksi kita dengan orang lain agar covid-19 tidak lagi menyebar dengan luas, jadi penggunaan *digital banking* sangat cocok digunakan untuk membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pada masa pandemi covid-19 (Anggraini et al., 2023). Dengan adanya digital banking nasabah tidak akan mengantri dibank melainkan hanya menggunakan media smartphond yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.

Sebagaimana berdasarkan data yang didapat pada salah satu bank syariah yakni pengguna *digital banking* semakin meningkat pada tahun 2020 yaitu ketika penerapan kebijakan pemerintah terkait dengan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dilaksanakan. Untuk lebih jelasnya maka penulis menyiapkan data berupa jumlah nasabah disalah satu bank syariah indonesia yang ada di batusangkar, data jumlah pengguna *mobile banking* dan *internet banking* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Pengguna Layanan *Digital Banking* Pada BSM/BSI Batusangkar

No.	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2016	782
2.	2017	904
3.	2018	1101
4.	2019	1217
5.	2020	1647

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar

Berdasarkan tabel dari tahun 2016-2020 dapat dilihat peningkatan pengguna *digital banking* di PT.

Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar setiap tahunnya, dan mengalami peningkatan paling tinggi pada tahun 2020, yang berarti penggunaan layanan *digital banking* memang sebuah solusi pada masa pandemi covid-19 pada saat ini.

Untuk melihat lebih jelas berikut reserch terdahulu yang tulis oleh Rika Mawarni tahun 2021 yang mana hasil penelitiannya yaitu perlambatan ekonomi akibat Covid-19 menurunkan aktivitas pembayaran, namun mendorong akselerasi adopsi teknologi keuangan digital. instrumen digital dimasa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh. Pada Desember 2020, volume transaksi digital banking mencapai 513,7 juta

transaksi, atau tumbuh 41,53% dengan nilai transaksi digital mencapai Rp2.775,5 triliun, atau tumbuh 13,91%. Berdasarkan research diatas dapat dilihat bahwa implementasi digital banking service terhadap *transaction convenience* memiliki pengaruh, dimana tergambar pada volume transaksi yang mencapai 513,7 juta transaksi.(Mawarni et al., 2021)

Namun dalam *digital banking* perlu dibahas kembali apakah penggunaan *digital banking* ini akan digunakan secara berkelanjutan atau hanya akan dioptimalkan oleh nasabah pada masa pandemi covid-19 saja, sebagaimana penggunaan berkelanjutan ini tentu dipengaruhi oleh faktor tertentu (A. Sholihin et al., 2022). dalam teori yang dikemukakan oleh amroso yang mana penggunaan berkelanjutan (*Continuance Intention*) dengan aplikasi keuangan seluler didefinisikan sebagai tingkat kekuatan niat individu untuk melakukan pembelian berulang kali melalui aplikasi seluler dan merupakan proksi dari perilaku pembelian aktual dan persepsi individu tentang kemungkinan bahwa ia akan terlibat dalam perilaku berkelanjutan.

Yang berarti penggunaan berkelanjutan ini dilakukan dengan adanya alasan yang didapatkan oleh seseorang, yang mana pada digital banking alasan penggunaannya dikarenakan dengan adanya covid-19. Dengan tidak adanya covid-19 nantinya apakah mungkin penggunaan digital banking ini masih terus meningkat, untuk itu perlu adanya analisis lebih lanjut. jadi Untuk menganalisis gambaran dari fenomena tersebut maka digunakan sebuah teori yang disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM).(Davis et al., 1989) Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi tersebut. Dalam teori TAM diungkap beberapa indikator yaitu Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*), Persepsi Kepercayaan. Yang mana dalam fenomena diatas selaras dengan indikator - indikator teori dari *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut.

Penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk, yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*). Pemakaian teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi, minat perilaku jika merasa sistem teknologi

bermanfaat, mudah digunakan dan terpercaya.(Venkatesh, V. Morris, M.G., Davis G.B., dan Davis, 2003)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fadhilah Afifah dan Sri Widyanesti yang mana mengatakan berdasarkan hasil evaluasi pengaruh dari konstruk dari *Technology Acceptance Model* (TAM) diperoleh hasil bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Credibility*, *Computer Self-Efficacy* memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan.(Afifah & Widyanesti, 2017)

Sejauh ini penelitian terdahulu penggunaan berkelanjutan masih minim dilakukan untuk itu dapat dilihat dari salah satu penelitian yang dilakukan oleh Izza Ashsifa yang mana hasil penelitiannya mengatakan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *mobile banking* secara berkelanjutan.(Ashsifa, 2020) Jadi berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat diambil sebagai dasar untuk membuktikan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* mempengaruhi penggunaan *digital banking* secara berkelanjutan.

Pengaruh kemudahan, manfaat dan kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh M. Rifki Bakhtiar menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada kepercayaan, keamanan, serta kemudahan terhadap minat menggunakan *internet banking* di BSM (Bank Syariah Mandiri) secara berkelanjutan.(Bakhtiar et al., 2020) Dalam penelitiannya juga dikatakan bahwa terdapat indikator lain yang mempengaruhi penggunaan penggunaan berkelanjutan yaitu fitur layanan, Berdasarkan penelitian terdahulu diatas didapatkan bahwa persepsi kemudahan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan.

Disisi lain berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dedy manata dikatakan bahwa kepercayaan, kemudahan, dan kegunaan pada digital baking masih kurang, dan hal ini memiliki pengaruh negative terhadap penggunaan digital banking untuk selanjutnya, tidak hanya itu hal ini juga dipengaruhi faktor lain yaitu fitur layanan yang ada pada digital banking tersebut, padahal pada masa covid-19 ini sangat dibutuhkan layanan yang lebih lengkap, hal ini dapat dilihat dari beberapa layanan yang tidak tersedia pada BSI *mobile banking* seperti top-up pada layanan keuangan DANA, payfal, pay later, yang

tidak dijangkau oleh digital banking bank syariah indonesia.(Mainata, 2018)

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan pendekatan kuantitatif.(Zulganef, 2016) Penelitian ini meneliti tentang Analisis Penggunaan Berkelanjutan *Digital Banking* Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar. Penelitian ini penulis lakukan di Batusangkar. Adapun penulis mengambil lokasi ini karena melihat fenomena penelitian yang ada terdapat pada lembaga keuangan tersebut. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Juni sampai penelitian ini selesai. Mulai pada tahap pengumpulan data, menganalisa dan membuat sebuah kesimpulan.

Dalam penelitian ini, sumber data yang penulis gunakan digunakan adalah data primer, Data ini merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, merupakan yang diperoleh langsung dari tempat penelitian misalkan melalui wawancara atau pengisian kuesioner. Peneliti membutuhkan data primer ini sebagai data pokok dari penggunaan *digital banking*, Sumber data didapat dari kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar sebagai data penelitian.

Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana penelitian mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono, 2016)

Variabel independent dikenal juga dengan variabel bebas (X) yang mana pada penelitian ini yang menjadi variabel independennya yaitu: pengaruh persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2) dan persepsi kepercayaan (X3).

Variabel dependent sering disebut dengan *variable stimulus, predictor, antecedent*. Menurut kamus bahasa Indonesia biasa disebut dengan *variable bebas*. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).(Teguh, 2005) Variabel dependent atau variabel terikat (Y) yang menjadi variabel dependent dalam penelitian ini adalah Penggunaan berkelanjutan

(*Continuance intetion*). Variabel Moderasi dalam penelitian ini disimbolkan dengan huruf Z yang menjadi variabel moderasi pada penelitian ini adalah fitur layanan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek. Populasi mencakup seluruh unsur dari karakteristik observasi yang akan diamati.(Kristaung, 2011) Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.(Sugiyono, 2016) Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Batusangkar.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan untuk pengambil sampel adalah dengan menggunakan *proposive sampling*. *Proposive sampling* adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mencari sample non random sample, dimana cara menentukan sample menggunakan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan beberapa kriteria responden dengan menggunakan metode teknik pengambilan data *proposive sampling* diantaranya: (1) Responden menggunakan mengunduh aplikasi mobile banking Syariah melalui handphone pribadi. (2) Responden merupakan nasabah bank Syariah yang aktif menggunakan mobile banking banking Syariah minimal 1 bulan lamanya. (3) Responden telah melakukan minimal 2x transaksi selama menggunakan mobile banking Syariah.

Teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data dalam penelitian ini ada dua, yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi. *Kuesioner* (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Interval dengan teknik skala Likert. Skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana subjek setuju dan tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert yang berisi 5 (lima)

preferensi jawaban dan dibuat dalam bentuk centang (√) atau silang (X) dengan rincian sebagai berikut: Skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), Skor 2 (TS = Tidak Setuju), Skor 3 (KS = Kurang Setuju), Skor 4 (S = Setuju), dan Skor 5 (SS = Sangat Setuju). Teknik dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengupulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian dokumentasi berbentuk dokumen, hasil penelitian terdahulu, foto-foto atau gambar, laporan keuangan, hasil karya ilmiah dan sebagainya yang diperoleh baik di internal maupun eksternal Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. (Riduwan, n.d.)

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dilakukan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan program *Warp Partial Least Square*. PLS adalah sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten criterion yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel laten prediktor. Pendekatan PLS digunakan sebagai alat pengukuran dengan pertimbangan bahwa skala pengukuran untuk variabel terikat dan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian merupakan skala nominal dan skala ordinal sehingga bersifat *non-parametric*. (M. Sholihin & Ratmono, 2013)

Menurut Wold, Ghazali dan Latan, *Partial Least Square* (PLS), merupakan metode analisis yang powerful karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus terdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), sampel tidak harus besar akan tetapi, pertimbangan lain dalam penggunaan SEM-PLS dalam penelitian ini disebabkan indikator dalam pembentukan konstruk bersifat reflektif yaitu mengasumsikan bahwa variabel laten mempengaruhi indikator yang arah hubungan kausalitasnya dari konstruk ke indikator atau manifest. (Ghozali, 2006)

Hal lain yang menjadi pertimbangan dalam menggunakan SEM-PLS dalam penelitian ini adalah SEM-PLS merupakan alat pengujian yang kompleks, dimana dapat menyelesaikan analisis dengan satu kali estimasi, sedangkan alat analisis lain menyelesaikan

harus menggunakan beberapa persamaan. SEM-PLS juga mampu menguji model penelitian yang kompleks secara simultan dan pengolahan data menggunakan aplikasi ini mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diukur langsung dan memperhitungkan kesalahan pengukurannya. (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Keunggulan lain dari SEM-PLS, dapat memberikan beberapa indikator fit model yang dapat berguna untuk membandingkan model terbaik antar berbagai model yang berbeda. Indikator fit yang dihasilkan antara lain *average R-squared* (ARS), *average path coefficient* (APC), dan *average variance inflation factor* (AVIF). Selain itu, aplikasi ini juga dapat memberikan hasil koefisien dan nilai p untuk model moderasi secara langsung. (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan *software Warp-PLS 8.0*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode persamaan struktural Warp-PLS dengan membagi 2 periode penelitian. Langkah awal dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji outer model pada masing-masing variabel atau secara parsial untuk melihat kelayakan pada setiap variabel. Selanjutnya melakukan uji *linear model* guna untuk mengetahui pengaruh variabel independen dependen dan variabel moderasi dengan menggunakan analisis jalur.

Evaluasi Outer Model (*Measurement Model*)

Validitas konvergen merupakan bagian dari *measurement model* (model pengukuran) yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model* sedangkan dalam *covariance-based SEM* disebut *confirmatory factor analysis* (CFA). (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* (model pengukuran) memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif, yaitu (1) *loading* harus di atas 0,7 dan (2) nilai *p* signifikan (<0,05). (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Namun dalam beberapa kasus, sering syarat *loading* di atas 0,7 sering tidak terpenuhi khususnya untuk kuesioner yang baru dikembangkan. Oleh karena itu, *loading* antara 0,40-0,70 harus tetap dipertimbangkan untuk dipertahankan. (M. Sholihin & Ratmono, 2013)

Indikator dengan *loading* di bawah 0,40 harus dihapus dari model. Namun untuk indikator dengan

loading antara 0,40 dan 0,70 sebaiknya kita analisis dampak dari keputusan menghapus indikator tersebut pada *average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability*. Kita dapat menghapus indikator dengan loading antara 0,40 dan 0,70 jika indikator tersebut dapat meningkatkan *average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability* di atas batasannya (*threshold*). (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Nilai batasan AVE adalah 0,50 dan *composite reliability* sebesar 0,7. Pertimbangan lain dalam menghapus indikator adalah dampaknya pada validitas isi (*content validity*) konstruk. Indikator dengan loading yang kecil kadang tetap dipertahankan karena punya kontribusi pada validitas isi konstruk. (M. Sholihin & Ratmono, 2013)

Berdasarkan pengujian validitas loading faktor pada Tabel 4.2, seluruh nilai loading > 0,4 dan *p-value* < 0,001, yang berarti telah memenuhi syarat validitas berdasarkan nilai loading.

Tabel 2

Pengujian Validitas Berdasarkan Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability (CR)

Latent Variable	Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability (CR)
X1	0.752	0.885
X2	0.824	0.927
X3	0.745	0.880
Y	0.683	0.835
Z	0.726	0.795

Selanjutnya dilakukan pengujian validitas berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE) dan pengujian reliabilitas berdasarkan *composite reliability* (CR). Selanjutnya dilakukan pengujian validitas berdasarkan pendekatan nilai AVE. Nilai AVE yang disarankan adalah di atas 0,5 (Mahfud dan Ratmono). Diketahui seluruh nilai AVE > 0,5, yang berarti telah memenuhi syarat validitas berdasarkan AVE. Selanjutnya dilakukan pengujian validitas berdasarkan pendekatan nilai CR. Nilai CR yang disarankan adalah di atas 0,7. (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Diketahui seluruh nilai CR > 0,7, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan CR.

Tabel 3

Evaluasi Outer Model Indikator Formatif

Latent Variable	Indicator Reliability	Collinearity
Persepsi kegunaan	<i>p-value</i> < 0.01	0.000
Persepsi	<i>p-value</i> < 0.01	0.000

Latent Variable	Indicator Reliability	Collinearity
kemudahan		
Persepsi kepercayaan	<i>p-value</i> < 0.01	0.000
Penggunaan Berkelanjutan	<i>p-value</i> < 0.01	0.000
Fitur Layanan	<i>p-value</i> < 0.01	0.000

Sumber: Data Diolah, Warp-PLS 8.0, 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat nilai signifikan *weight* pada masing-masing *latent variable* diperoleh < 0.01 (sign). Selain itu, nilai VIF untuk melihat *multikolinearitas* pada suatu model untuk nilai *collinearity* pada masing-masing *latent variable* diperoleh dengan nilai $0.000 < 3.3$. Dapat disimpulkan bahwa, pada model penelitian dapat diterima karena sudah sesuai dengan kriteria evaluasi model pengukuran outer model dan dapat dilanjutkan untuk menguji model struktural.

Evaluasi Inner Model (Structural Model)

Pengujian inner model dilakukan untuk melihat kelayakan hubungan antar variabel terkait dengan asumsi-asumsinya. Evaluasi inner model dapat dilihat yang menyajikan hasil uji signifikansi, untuk melihat model estimasi dari persepsi penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap *continuous intention* yang dimoderasi oleh fitur layanan.

Berdasarkan hasil uji signifikansi pengaruh didapatkan hasil sebagai berikut:

- Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β -0.249 dan signifikansi dengan *p-value* < 0.001 yang berarti < 0.05.
- Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 0.15 dan signifikansi dengan *p-value* = 0.027 yang berarti < 0.05.
- Persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 0.234 dan signifikansi *p-value* = 0.001 yang berarti < 0.05

Berdasarkan hasil pengujian moderasi didapatkan hasil sebagai berikut:

- Fitur layanan signifikan memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan *p-value* < 0.001 yang berarti < 0.05, yang berpengaruh positif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 1.221. Hal ini

menunjukkan bahwa fitur layanan memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dengan penggunaan berkelanjutan.

- b. Fitur layanan signifikan memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan $p\text{-value} < 0.001$ yang berarti < 0.05 , yang berpengaruh positif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 1.005. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan memoderasi positif atau memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan berkelanjutan.
- c. Fitur layanan tidak signifikansi mempengaruhi hubungan antara persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan $p\text{-value} = 0.141$ yang berarti > 0.05 , yang berpengaruh negatif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β -0.0833. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan tidak memoderasi atau memperlemah hubungan antara persepsi

Hipotesis (H₁) pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19, maka diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H₁) diterima.

Hipotesis (H₂) pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap *Continuance intention* dalam menggunakan dalam *digital banking* pada masa covid-19, maka diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H₂) diterima.

Hipotesis (H₃) pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19, maka diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H₃) diterima.

Hipotesis (H₄) pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19 yang dimoderasi oleh fitur layanan, maka diketahui bahwa koefisien dari fitur layanan Z * persepsi kegunaan X₁ bernilai positif dan signifikan, yang berarti fitur layanan mampu memoderasi hubungan persepsi kegunaan dengan penggunaan berkelanjutan sehingga hipotesis (H₄) diterima.

Hipotesis (H₅) pada penelitian ini yaitu Terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap *Continuance intention* menggunakan *digital banking*

pada masa covid-19 yang dimoderasi oleh fitur layanan, maka diketahui bahwa koefisien dari fitur layanan Z * persepsi kemudahan X₂ bernilai positif dan signifikan, yang berarti fitur layanan mampu memoderasi hubungan persepsi kemudahan dengan penggunaan berkelanjutan sehingga hipotesis (H₅) diterima.

Hipotesis (H₆) pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *continuance intention* menggunakan *digital banking* pada masa covid-19 yang dimoderasi oleh fitur layanan., maka diketahui bahwa koefisien dari fitur layanan Z * persepsi kepercayaan X₁ bernilai negatif dan tidak signifikan, yang berarti fitur layanan tidak mampu memoderasi hubungan persepsi kepercayaan dengan penggunaan berkelanjutan sehingga hipotesis (H₆) ditolak.

Pada evaluasi inner model (*structural model*) dilakukan penngujian model fit yang dapat dilihat pada model *fit and quality indices* yang bertujuan untuk melihat kelayakan model dari pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan fitur layanan sebagai variable moderasi sebagai berikut:

Tabel 4
Model Fit and Quality Indices

<i>Model Fit and Quality Indices</i>	Kriteria fit	Hasil Analisis	Ket
<i>Average Path Coefficient (APC)</i>	P < 0.05	0.490, p<0.001	Diterima
<i>Average R-Squared (ARS)</i>	P < 0.05	0.580, p<0.001	Diterima
<i>Average Adjusted R-Squared (AARS)</i>	P < 0.05	0.553, P<0.001	Diterima
<i>Average Block VIF (AVIF)</i>	Nilai < 5, Ideal <= 3.3	3.611	Ideal
<i>Average Full Collinearity VIF (AFVIF)</i>	Nilai < 5, Ideal <= 3.3	4.315	Ideal
<i>Tenenhaus GoF (GoF)</i>	Nilai Small >=0.1, Medium >=0.25, Large >=0.36	0.385	Large

Sumber : Data diolah Warp-PLS 8.0, 2022

Dari tabel diatas menunjukkan output dari model.fit. Hasil menunjukkan nilai *Average Path Koefisien* (APC) atau rata-rata koefisien jalur sebesar

0.490 dengan signifikansi $p\text{-value} < 0.001$, artinya bahwa koefisien pada setiap jalur memiliki pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap dependen dan juga variabel moderasi. Nilai *R-Square* (ARS) memiliki besar 0.580 dengan $p\text{-value} < 0.001$ dan *Average R-Square* dengan nilai 0.553 dengan $p\text{-value} < 0.001$ artinya sebesar 55,3% secara signifikan variabel independen berpengaruh terhadap dependen dan juga variabel moderasi, sedangkan sisanya sebesar 44.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Nilai *Average Blok VIF* (AVIF) diperoleh sebesar $3.661 < 5$, yang mana termasuk ke dalam kategori ideal nilai F sebesar juga termasuk ke dalam kategori ideal. Artinya bahwa setiap variabel dalam penelitian ini terbebas dari *multikolinearitas*. *GoF* Indeks digunakan untuk melihat besaran kekuatan model dalam menjelaskan hubungan variabel dalam penelitian. Semakin besar *GoF* indeks, maka semakin kuat model menjelaskan hubungan variabel. Pada tabel nilai *GoF* indeks diperoleh sebesar 0.385 dan dikategorikan dengan *large*.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil olah data penelitian yang menggunakan program Warp-PLS 8.0, maka dapat dilakukan analisis dan pembahasan sebagai berikut:

Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19, sebagaimana koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H_1) diterima. Pada uji signifikansi Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 0.249 dan signifikansi dengan $p\text{-value} < 0.001$ yang berarti < 0.05 . yang berarti semakin banyak kegunaan yang diterima nasabah maka nasabah akan semakin intens menggunakan *digital banking* BSI secara berkelanjutan.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (M. Rifky Bachtiar) kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan yang berarti

semakin banyak kegunaan maka nasabah akan menggunakan *digital banking* secara berkelanjutan.

Jadi dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwasanya pada masa covid-19 semakin banyak manfaat yang diterima nasabah, nasabah tersebut tetap melakukan transaksi menggunakan *digital banking*.

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H_2) diterima. Pada uji signifikansi Persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap penggunaan berkelanjutan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 0.15 dan signifikansi dengan $p\text{-value} = 0.027$ yang berarti < 0.05 .

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa nasabah akan tetap melakukan transaksi secara berkelanjutan Ketika pada masa covid-19. Hal ini dikarenakan pada masa covid-19 nasabah dianjurkan untuk tetap berada didalam rumah, sementara kebutuhan dalam transaksi harus dipenuhi.

Pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19.

Pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19, diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H_3) diterima. Dan pada uji signifikansi Persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 0.234 dan signifikansi $p\text{-value} = 0.001$ yang berarti < 0.05 .

Hasil temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (M. Rifki Bachtiar) yang menunjukkan bahwa terdapat berpengaruh positif persepsi kepercayaan terhadap penggunaan internet banking di BSM (Bank Syariah Mandiri) secara berkelanjutan. Yang mana dengan semakin tinggi kepercayaan maka nasabah akan menggunakan *digital banking* secara berulang. Penemuan ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sri Maharsi) yang mana dikatakan

bahwa salah satu faktor yang membuat nasabah loyal dalam menggunakan digital banking adalah kepercayaan.

Semakin kuat kepercayaan yang didapatkan oleh nasabah maka nasabah tersebut akan menggunakan *digital banking* secara berkelanjutan pada masa covid-19.

Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kegunaan dengan *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19

Persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, yang berarti fitur layanan mampu memoderasi hubungan persepsi kegunaan dengan penggunaan berkelanjutan sehingga hipotesis (H_4) diterima. Fitur layanan signifikan memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan $p\text{-value} < 0.001$ yang berarti < 0.05 , yang berpengaruh positif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 1.221. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dengan penggunaan berkelanjutan.

Penemuan ini membuktikan penelitian yang dilakukan (dedy manata) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan berkelanjutan, tapi dipengaruhi oleh faktor lain yakni fitur layanan yang menyebabkan hasil penelitiannya menjadi positif.

Jadi dengan adanya fitur layanan yang baik disediakan oleh *digital banking* BSI, maka akan meningkatkan kegunaan dari *digital banking* tersebut, yang juga akan meningkatkan intensitas nasabah BSI di Batusangkar dalam menggunakan digital banking BSI pada masa covid-19.

Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kemudahan dengan *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19

Fitur layanan signifikan memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan $p\text{-value} < 0.001$ yang berarti < 0.05 , yang berpengaruh positif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β 1.005. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan memoderasi positif atau memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan berkelanjutan.

Penemuan pada hipotesis 5 ini juga membuktikan penelitian yang dilakukan (Dedy Manata) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki

pengaruh terhadap penggunaan berkelanjutan, tapi dipengaruhi oleh faktor lain yakni fitur layanan yang menyebabkan hasil penelitiannya menjadi positif. Jadi dengan adanya fitur layanan yang memoderasi persepsi kemudahan terhadap penggunaan berkelanjutan, maka nasabah akan meningkatkan penggunaan *digital banking* BSI pada masa covid-19.

Hasil temuan ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Maharani) yang menyatakan bahwa terdapat berpengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan *internet banking* secara berkelanjutan dan fitur layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan. Jadi semakin banyak fitur layanan yang memberikan kemudahan untuk nasabah maka akan meningkatkan intensitas nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *digital banking*.

Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kepercayaan dengan *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19.

Fitur layanan tidak signifikan mempengaruhi hubungan antara persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan dengan $p\text{-value} = 0.141$ yang berarti > 0.05 , yang berpengaruh negatif dengan koefisien jalur (*Path Coefficient*) β -0.0833. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan tidak memoderasi atau memperlemah atau memperkuat hubungan antara persepsi kepercayaan dengan penggunaan berkelanjutan.

Jadi dengan adanya fitur layanan yang disediakan digital banking bank syariah indonesia tidak akan mempengaruhi penggunaan berkelanjutan bagi nasabah. Hal ini karena kepercayaan lebih dipengaruhi oleh privasi dan system keamanan pada digital banking tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang Analisis Penggunaan Berkelanjutan *Digital Banking* Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia di Batusangkar maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19, sebagaimana koefisien dari persepsi kegunaan bernilai negatif dan signifikan, sehingga hipotesis

(H₁) diterima. Yang berarti pada masa covid-19 nasabah akan semakin intens melakukan transaksi menggunakan *digital banking* karena banyak kegunaan yang di dapatkan oleh nasabah.

- b. Persepsi kemudahan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H₂) diterima. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan yang didapatkan nasabah dalam melakukan transaksi begitu besar sehingga nasabah akan tetap melakukan transaksi dengan *digital banking* pasca covid-19 secara berkelanjutan.
- c. Pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19. Pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap *continuance intention* dalam menggunakan dalam digital banking pada masa covid-19, diketahui bahwa koefisien dari persepsi kegunaan bernilai positif dan signifikan, sehingga hipotesis (H₃) diterima. Dapat disimpulkan bahwa ketika nasabah memiliki kepercayaan yang besar terhadap sebuah bank khususnya layanan *digital banking* yang disediakan maka akan meningkatkan intensitas penggunaannya pada masa dan setelah covid-19.
- d. Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kegunaan dengan *continuance intention* dalam menggunakan digital banking pada masa covid-19. Persepsi kegunaan X₁ bernilai positif dan signifikan, yang berarti fitur layanan mampu memoderasi hubungan persepsi kegunaan dengan penggunaan berkelanjutan sehingga hipotesis (H₄) diterima. Dengan adanya fitur layanan yang diberikan digital banking terhadap nasabah maka semakin besar kegunaan yang kemudian akan meningkatkan intensitas nasabah dalam melakukan transaksi dengan digital banking. Jadi dengan adanya fitur layanan yang baik maka nasabah BSI di Batusangkar akan menggunakan *digital banking* BSI secara berkelanjutan baik sebelum dan setelah covid-19.
- e. Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kemudahan dengan *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19. Fitur layanan signifikan memoderasi hubungan antara persepsi

kemudahan terhadap penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan memoderasi positif atau memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan berkelanjutan. Jadi dengan adanya fitur layanan yang baik maka akan memberikan semakin banyak kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi dan hal ini meningkatkan intensitas nasabah dalam melakukan transaksi baik dimasa covid-19 atau setelahnya.

- f. Efek moderasi fitur layanan dalam hubungan persepsi kepercayaan dengan *continuance intention* dalam menggunakan *digital banking* pada masa covid-19. Fitur layanan tidak signifikan mempengaruhi hubungan antara persepsi kepercayaan terhadap penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan tidak memoderasi atau memperlemah hubungan antara persepsi kepercayaan dengan penggunaan berkelanjutan. Jadi dengan adanya fitur layanan yang baik pada digital banking BSI tidak begitu mempengaruhi intensitas nasabah dalam menggunakannya, hal ini karena kepercayaan nasabah BSI batusangkar tidak tergantung pada fitur layanan yang diberikan, tetapi pada privasi dan sistem keamanannya

5. REFERENSI

- Afifah, F., & Widyanesti, S. (2017). Analisis penggunaan mobile banking dengan mengadopsi technology acceptance model (tam) (studi kasus pada bank central asia di jakarta). *E-Proceeding of Management*, 4(1), 46–52.
- Anggraini, D., Azman, H. A., Hasanah, N. F., Febrian, H., & Sholihin, A. (2023). Pengaruh Flash Sale dan Tagline “ Gratis Ongkir ” Shopee Terhadap Impulsive Buying Secara Online dengan Muslim Self-Control Sebagai Variabel Moderating (Kajian Perspektif Ekonomi Islam). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 618–629.
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ Journal*, 3(1), 25–29.
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2020). Faktor-faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156–167.

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Journal of Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatid dengan Partial Least Square PLS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hartawan, D. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>
- Julita, V., Puteri, H. E., Harahap, M. M., & Sholihin, A. (2023). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Sektor Mikro di Kota Bukittinggi dengan Peran Pemerintah Sebagai Variabel Moderasi Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1345–1354.
- Kristaung, R. (2011). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi dan Manajemen Informatika*.
- Mainata, D. (2018). Analytical Tools dan SWOT Analysis Penggunaan M-Banking Perbankan Syariah di Indonesia. *Al-Tijary*, 3(2), 145. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1131>
- Mawarni, R., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Islam, U., Raden, N., & Lampung, I. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19. *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id*, 9(2), 39–54.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Riduwan. (n.d.). Belajar Mudah Penelitian Guru Karyawan Dan Peneliti Pemula,. (Bandung: ALFABETA, 2013), Hal. 24. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i3.4090>
- Sholihin, A., Lestari, F., & Sinky, A. (2022). Analisis Ratio Indeks Maqashid Syariah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Umum Syariah Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1541–1548. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5754>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0: Untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (1st ed.).
- Sugiyono. (2016). *Penelitian, Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 38. 1(2), 223–235.
- Teguh, M. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Grafindo Persada.
- Venkatesh, V. Morris, M.G., Davis G.B., dan Davis, F. G. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 2, 7 (3):, 425 – 278.
- Zulganef. (2016). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), Ed. Pertama, hal 160. 23, 68–76.