



Similarity Report

Metadata

Name of the organization

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Title

Kafita Luluk Anjani

Author(s) Coordinator

perpustakaan umsidairta

Organizational unit

Perpustakaan

Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.



25

The phrase length for the SC 2

5615

Length in words

42561

Length in characters

Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		10
Spreads		0
Micro spaces		5
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		37

Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	Color of the text	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	https://journal.ummat.ac.id/index.php/iseit/article/download/27970/pdf		41 0.73 %
2	https://journal.ummat.ac.id/index.php/iseit/article/download/27970/pdf		39 0.69 %
3	Pemanfaatan Microsoft Word dalam Kegiatan Surat Menyurat pada Karang Taruna Kelurahan Bambu Apus Jakarta Timur Hikmatulloh, Anggi Oktaviani, Herman Kuswanto, Fitri Latifah;		37 0.66 %
4	https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/317		37 0.66 %

5	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/62977/1/19108020076_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	33 0.59 %
6	https://pdfs.semanticscholar.org/046a/a68c3a11c235b27a893ad6141e608aad6127.pdf	31 0.55 %
7	https://bright-journal.org/Journal/index.php/JADS/article/download/152/131	30 0.53 %
8	https://myskripsi.ums.ac.id/media/skripsi/laporan/2025/01/15/B200210505_DIVA_NUR_ANDIANI_SKRIPSI_74ipiCx.pdf	29 0.52 %
9	Sistem Pembiayaan KPR Sejahtera Fasilitas Liquiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) Dengan Akad Murabahah Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) Siti Nurbaeti;	29 0.52 %
10	http://e-jurnal.iainfmpapua.ac.id/index.php/oikonomika/article/download/353/149	27 0.48 %

from RefBooks database (4.97 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
Source: Paperity		
1	Sistem Pembiayaan KPR Sejahtera Fasilitas Liquiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) Dengan Akad Murabahah Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) Siti Nurbaeti;	61 (3) 1.09 %
2	Pemanfaatan Microsoft Word dalam Kegiatan Surat Menyurat pada Karang Taruna Kelurahan Bambu Apus Jakarta Timur Hikmatulloh, Anggi Oktaviani, Herman Kuswanto, Fitri Latifah;	37 (1) 0.66 %
3	Zakat Empowerment Model in Islamic Boarding School Wahyu A. Rio Makkulau, Nuringsih, Muslimin Supriadi, Anwar Wirani Aisyah, Alamsyah, Syarifuddin;	26 (1) 0.46 %
4	Determinan Penggunaan Aplikasi Audit Tools and Linked Archive System (ATLAS) pada Kantor Akuntan Publik Di Yogyakarta Sa'dani Olivi Sabilla,Ali Anita Permata Aprilianti;	23 (1) 0.41 %
5	Pengaruh Aset dan Keuntungan Terhadap Keputusan UMKM Mengambil Kredit Perbankan di Kota Gorontalo Satmanadika Ni Made Sagita, Ronald S. Badu, Rio Monoarfa;	22 (1) 0.39 %
6	Penerapan UTAUT untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Mobile Banking Perbankan Syariah Yulina Astuti,Muhammad Zulkarnain, Junita Safitri;	20 (2) 0.36 %
7	Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT Aprianto I Gusti Lanang Adi;	19 (1) 0.34 %
8	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEINGINAN UMKM DALAM MENERAPKAN SAK EMKM: PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY Handika Afwa Aranza Windu;	15 (1) 0.27 %
9	PENYELESAIAN PEMBIAYAAN MURABAHAH BERMASALAH PADA BAITUL MAAL WAT TAMWIL (STUDI KASUS BMT FAUZAN AZHIMA KOTA PARE-PARE) Rahman Ambo Masse, Sirajuddin,Muh. Fadly Syam;	13 (1) 0.23 %
10	Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Smart Register Online Berbasis Android Menggunakan Algoritma BruteForce Fauziah Fauziah, Nur Hayati, Fitri Iskandar,Suprapto Dimas Dandy Aryarajendra;	12 (1) 0.21 %
11	Strategi Peningkatan Penghimpunan Zakat Harta Abdul Rahman Sakka, Ulfiatussaliha,Samsul;	11 (1) 0.20 %
12	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN BSI MOBILE DI SAMARINDA: PENDEKATAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) Kokom Komariah,Reski Amelia, Nuryadin M Birusman;	10 (1) 0.18 %

13	DETERMINAN MARGIN KEUNTUNGAN PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH Nawirah Nawirah,Rabbani Fachri Maulida;	10 (1) 0.18 %
----	---	---------------

from the home database (0.00 %)

NO

TITLE

NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)

from the Database Exchange Program (0.00 %)

NO

TITLE

NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)

from the Internet (12.80 %)

NO SOURCE URL

NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)

1 <http://e-jurnal.iainfmpapua.ac.id/index.php/oikonomika/article/download/353/149> 121 (8) 2.15 %

2 <https://jurnal.ummat.ac.id/index.php/jseit/article/download/27970/pdf> 80 (2) 1.42 %

3 https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/58605/1/19108020003_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf 63 (5) 1.12 %

4 https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/62977/1/19108020076_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf 58 (2) 1.03 %

5 https://myskripsi.ums.ac.id/media/skripsi/laporan/2025/01/15/B200210505_DIVA_NUR_ANDIANI_SKRIPSI_74ipiCx.pdf 47 (3) 0.84 %

6 <https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/317> 43 (2) 0.77 %

7 https://myskripsi.ums.ac.id/media/konsultasi/b200210357/Proposal_Pengajuan_3_ACC.pdf 38 (2) 0.68 %

8 <https://pdfs.semanticscholar.org/046a/a68c3a11c235b27a893ad6141e608aad6127.pdf> 31 (1) 0.55 %

9 http://repositori.uin-alauddin.ac.id/17797/1/ANALISIS%20STRATEGI%20PEMASARAN%20GRIYA%20IB%20HASANAH%20DENGAN%20PENDEKATAN%20STP%20PADA%20AKAD%20MUSYARAKAH%20MUTANAQISAH%20Studi%20PT.%20BNI%20Syariah~1_opt.pdf 30 (2) 0.53 %

10 <https://bright-journal.org/Journal/index.php/JADS/article/download/152/131> 30 (1) 0.53 %

11 <https://prosiding.uit-lirboyo.ac.id/index.php/psh/article/view/298> 27 (1) 0.48 %

12 http://etheses.uingusdur.ac.id/8486/1/1220154_Cover_Bab%20I%20%26%20Bab%20V.pdf 20 (1) 0.36 %

13 <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/POLGOV/article/download/6547/3231/> 19 (1) 0.34 %

14 <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/24511/1/90500117071%20NURUL%20HIDAYAH.pdf> 18 (2) 0.32 %

15 <https://duniaislam.id/latin-terjemahan-asbabun-nuzul-dan-tafsir-surat-an-nisa-ayat-29/> 18 (1) 0.32 %

16 <https://repository.ummat.ac.id/374/1/COVER-BAB%20III.pdf> 17 (2) 0.30 %

17 https://etheses.iainkediri.ac.id/10599/7/931406018_daftarpustaka.pdf 13 (2) 0.23 %

18 <https://repository.unissula.ac.id/24958/> 11 (1) 0.20 %

19 <https://repository.uinsaizu.ac.id/23697/1/SKRIPSI%20INDANA%20ZULFALILLAH%20NIM.1917202036-7-halaman.pdf> 11 (1) 0.20 %

20 <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15685/1/ALTERNATIF%20PEMBIAYAAN%20PROPERTI%20ANTARA%20DEVELOPER.pdf> 7 (1) 0.12 %

21	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65631/1/22200011031_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	6 (1) 0.11 %
22	https://etheses.iainkediri.ac.id/4429/3/931314917_bab2.pdf	6 (1) 0.11 %
23	https://jurnal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/19155	5 (1) 0.09 %

List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)

Analysis Of User Acceptance Of KPR Application At Bank Syariah X Using The UTAUT Model

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

Abstract. This study aims to analyze user acceptance of the use of Excel as a supporting application in the mortgage financing (KPR) process at Bank Syariah X, using the **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)** model. The model examines four key variables: **performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions.** A qualitative descriptive method was used, with data collected through structured interviews, observation, and documentation involving credit analysts, administrative staff, supervisors, and branch managers across several Bank Syariah X branches in East Java. The results show that Excel is well accepted by users, as it enhances work efficiency, is easy to use, is supported socially by the organization, and is backed by adequate resources and facilities. These findings indicate that even a basic technology like Excel can be an effective tool in supporting Islamic banking business processes, particularly in credit analysis, when it is aligned with user needs and capabilities.

Keywords: Technology Acceptance, UTAUT, Mortgage Financing, Islamic Bank, Excel

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat akseptasi pengguna terhadap aplikasi Excel dalam proses pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Syariah X dengan menggunakan **model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**. Model ini mengkaji empat variabel utama yaitu **harapan kinerja (performance expectancy), harapan usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi fasilitas (facilitating conditions).** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, **observasi, dan dokumentasi** terhadap analis pembiayaan, admin, penyelia, dan pimpinan cabang di beberapa lokasi kantor Bank Syariah X di Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Excel diterima dengan baik oleh pengguna karena dianggap mampu meningkatkan efisiensi kerja, mudah digunakan, mendapat dukungan sosial, serta ditunjang oleh fasilitas organisasi yang memadai. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun Excel merupakan teknologi sederhana, jika disesuaikan dengan kebutuhan dan kompetensi pengguna, maka teknologi tersebut dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung proses bisnis perbankan syariah, khususnya pada analisis pembiayaan KPR.

Kata kunci: Akseptasi Teknologi, UTAUT, Pembiayaan KPR, Bank Syariah, Excel

Pendahuluan

Teknologi komputerisasi adalah penggunaan teknologi komputer untuk memproses, menyimpan, dan menganalisis data, serta untuk menjalankan tugas atau fungsi tertentu secara otomatis. Teknologi ini mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan sistem jaringan yang memungkinkan pengolahan informasi secara efisien dan cepat (Nurul et al., 2022). Teknologi komputerisasi digunakan untuk meningkatkan produktivitas, akurasi, efisiensi dan efektivitas proses bisnis segala sektor termasuk perbankan syariah dalam melayani nasabah dan operasional bisnis (Fauzi et al., 2022).

Teknologi komputerisasi digunakan dalam berbagai divisi bank syariah, utamanya dalam pembiayaan sebagai bagian paling utama dalam menghasilkan pendapatan bank syariah seperti divisi pembiayaan KPR yang ada di Bank Syariah X di Jawa Timur. KPR merupakan pembiayaan konsumtif terbesar di seluruh bank syariah di Indonesia termasuk Bank Syariah X. Pembiayaan KPR Bank Syariah X mencapai 2 miliar tahun 2024. Tingginya KPR di seluruh bank syariah di Indonesia didorong juga faktor supply perumahan yang terbatas sedangkan permintaan pasar tinggi di Indonesia sehingga para pelaku konsumen pada pembelian rumah tinggi dengan sebesar 75,89% dari total pembiayaan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pembelian rumah secara kredit atau KPR lebih banyak dibandingkan secara tunai (Ravita, 2024).

Bank syariah X menggunakan aplikasi teknologi komputerisasi berupa Excel untuk membantu kinerja pembiayaan KPR menjadi efisien dan efektif dalam analisa pembiayaan, laporan analisa, input data nasabah, putusan pembiayaan, akad pembiayaan hingga pencairan pembiayaan sejak tahun 2011 dan terus mengalami pembaharuan hingga saat ini sesuai kebutuhan bisnis. Teknologi membantu kinerja menjadi efektif mengacu pada pencapaian target pembiayaan yaitu peningkatan pencairan pembiayaan KPR dan penurunan kolektabilitas (nasabah menunggak). Aplikasi Excel membantu Analis pembiayaan dalam analisa kelayakan nasabah menggunakan metode 5C yaitu Character, Capital, Collateral, Condition. Analisa pembiayaan merupakan mitigasi resiko awal bank syariah sebelum memberikan pembiayaan pada nasabah untuk menilai kebutuhan pembiayaan nasabah, kemampuan membayar angsuran nasabah, dan kemauan membayar nasabah agar pembiayaan yang diberikan sesuai dan tidak berlebihan maupun kurang dari kebutuhan nasabah. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi risiko pendanaan yang berpotensi menyebabkan masalah keuangan, evaluasi nasabah berdasarkan prinsip 5 C dilakukan sebagai Langkah awal untuk Tindakan pencegahan (Ayu & Sukmaningrum, 2023). Kinerja yang efisien mengacu pada penghematan sumber daya seperti tenaga, waktu dan biaya secara optimal sehingga kinerja pembiayaan KPR dapat tercapai dengan baik.

Kinerja pembiayaan akan tercapai dengan dukungan teknologi jika pengguna mampu menerima dan mengaplikasikan teknologi tersebut untuk itu akseptasi pengguna teknologi menjadi penting sebagai faktor utama dalam proses bisnis Bank Syariah X mulai analisa, laporan analisis, keputusan pembiayaan, input data, akad hingga pencairan pembiayaan KPR. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang akseptasi pengguna aplikasi KPR pada Bank Syariah X dengan variabel UTAUT. Variabel yang akan diteliti atau objek penelitian yaitu siklus analisa pembiayaan KPR, teknologi komputerisasi excel dan akseptasi pengguna menggunakan indikator **UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)** yaitu **harapan kinerja (performance expectancy), harapan usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi fasilitas (facilitating conditions).** Subjek penelitian yaitu Bank Syariah X di cabang Merr, Kantor Pusat, Surabaya Utara, Wiyung dan Sidoarjo (Wahyu &

Beberapa penelitian terdahulu yang sejalan dengan riset ini yaitu riset Chrisna, 2020 yang berjudul “[Analisis Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah \(KPR\) Dengan Akad Pembiayaan Murabahah](#)” berisi tentang prosedur dan siklus pembiayaan KPR syariah mulai dari pengajuan sampai pencairan pembiayaan KPR (Chrisna et al., 2020). Perbedaan dengan penelitian ini yaitu objek penelitian ini menggunakan teknologi Excel sebagai alat analisa

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Anjani, 2022 yang berjudul “[Penerapan Model UTAUT \(The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology\) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking](#)” berisi tentang Minat_perilaku serta penggunaan BRI Mobile Banking dan Ekspektasi Kinerja (performance expectancy) memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam menentukan minat perilaku (behavioral intention) pengguna BRI Mobile Banking. Hal ini menunjukkan berarti pemakai percaya aplikasi m-banking BRI bisa menumbuhkan efisiensi kerja mereka. Selain itu, Ekspektasi Usaha (effort expectancy) juga memberikan pengaruh positif dan bermakna dalam mengajak tertarik pada tingkah laku (behavioral intention) pengguna BRI Mobile Banking (Anjani & Mukhlis, 2022).

Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yaitu jenis pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti bank atau lembaga pembiayaan lainnya, untuk membantu masyarakat dalam membeli rumah atau properti lainnya. Pembiayaan ini memungkinkan nasabah untuk membeli rumah dengan cara mencicil dalam jangka waktu tertentu, biasanya dalam rentang 10 hingga 20 tahun, dengan bunga yang ditentukan oleh pihak pemberi pembiayaan (Hanafi et al., 2024). Umumnya pembiayaan KPR perorangan untuk rumah (tempat tinggal) menggunakan prinsip jual beli/murabahah. Akad KPR Bank Syariah X adalah Murabahah dengan sistem pembayaran angsuran setiap bulan. Harga jual adalah harga beli bank ditambah margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan pembeli saat pelanggan menandatangani kontrak atau perjanjian untuk membiayai pembelian dan penjualan rumah secara mencicil hingga jatuh tempo pinjaman/pelunasan (Heykal, 2014). Dalam akad murabahah, Bank bertindak sebagai penjual setelah membeli barang yang dibutuhkan dan nasabah sebagai pembeli. Bank terlebih dahulu membeli rumah yang diinginkan nasabah dari developer atau pemilik rumah, lalu menjual kembali rumah tersebut kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati, yaitu harga pokok ditambah margin keuntungan. Pembayaran dilakukan secara cicilan dalam jangka waktu tertentu. Pelaksanaan akad murabahah pada pembiayaan KPR di Bank Syariah X yaitu **jual beli barang dengan harga pokok ditambah margin keuntungan. Harga jual bersifat tetap** dan disepakati sejak awal tidak boleh berubah selama masa pembiayaan. Objek jual beli harus halal, nyata, dan diketahui spesifikasinya. Transaksi harus bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi). **Dalam penerapan akad tersebut harus disertai dengan prinsip “an taradhin” ini sangat diutamakan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menghindari adanya salah satu pihak yang dirugikan. Sebagaimana firman Allah dalam al-qur'an surat An-Nisa' ayat 29:**

وَلَا تَنْهَا عَنِ الْأَئْمَانِ إِنَّمَا يَنْهَا عَنِ الْمُنْكَرِ وَمَنْ يَنْهَا فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ
أَلَا أَنْ تَنْهَى نَفْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مَنْعِمٍ وَلَا تَنْهَا عَنِ الْأَئْمَانِ إِنَّمَا يَنْهَا
عَنِ الْمُنْكَرِ إِنَّمَا يَنْهَا عَنِ الْمُنْكَرِ حِلْمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka samasuka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(Q. SAn- Nisa'29) (Ziarahah et al., 2023).

Surat **Q.S. An-Nisa' ayat 29** menjelaskan tentang larangan memakan harta sesama secara batil (tidak sah) dan anjuran melakukan transaksi dengan cara yang halal, seperti jual beli yang saling ridha.

Analisis pembiayaan 5C merupakan faktor penting sebelum menawarkan pinjaman kepada nasabah. Peralatan dan alat analisis yang efektif dan efisien adalah kunci keberhasilan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa analisis pinjaman responsif terhadap kompetensi 5 C dan kebutuhan nasabah, sehingga angsuran pinjaman dapat dilaksanakan dengan lancar dan tanpa penundaan hingga akhir jangka waktu pinjaman. Analisis 5 C dalam pembiayaan KPR yaitu: (Krisnaningsih et al., 2022).

1. Character (karakter)

Character adalah penilaian yang melibatkan pemikiran dan sifat calon nasabah yang mengajukan pembiayaan. Analisis karakter mencakup data pribadi calon nasabah beserta pasangan, dan data keluarga nasabah. Data pribadi nasabah mencakup informasi yang sesuai dengan dokumen identitas, data pekerjaan, dan penghasilan (Astri & Indra, 2024)

2. Capacity (Kemampuan calon nasabah membayar angsuran)

Dalam menilai capacity yaitu menilai terhadap keanggupan seorang nasabah untuk melakukan angsuran. Dalam hal ini pihak bank melakukan evaluasi dan penilaian kesanggupan yang bersangkutan dengan usaha yang dimiliki dan dilakukan oleh calon nasabah (Fadelina Alamri et al., 2023)

3. Capital (Penyertaan modal)

Penilaian terhadap capital adalah evaluasi yang dilakukan oleh bank untuk menentukan **jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah** dalam menjalankan usahanya. Dalam pembiayaan murabahah, modal merupakan dana penyertaan dalam pembelian property nasabah (Anggraini, 2021)

4. Collateral (Jaminan atau Agunan)

Collateral adalah jaminan yang diberikan kepada bank oleh calon nasabah sebagai imbalan atas pembiayaan yang mereka tawarkan. Bank akan menggunakan jaminan ini jika calon nasabah tidak dapat melakukan pembayarannya. Evaluasi agunan merupakan hal yang penting sehingga bank dapat menentukan sejauh mana nasabah potensial akan memenuhi komitmennya (Yanti et al., 2024). Penilaian jaminan juga mencakup aspek operasional dan keabsahan hukum untuk memastikan jaminan dapat dijadikan alat mitigasi risiko secara efektif.

5. Condition (Kondisi)

Analisa 5C Condition atau sering disebut 5C of Credit adalah salah satu metode yang digunakan oleh lembaga keuangan, terutama bank, untuk mengevaluasi kelayakan kredit atau pinjaman seorang calon debitur (individu atau perusahaan). Analisis ini membantu menilai risiko kredit dan memastikan bahwa pemberi pinjaman memahami kondisi keuangan dan latar belakang calon peminjam (Djuarni & Ratnasari, 2022).

Excel sebagai analisa pembiayaan KPR di UUS Bank X Syariah menggunakan Microsoft Excel mulai dari pengajuan pembiayaan, analisa 5 C, pembuatan rekomendasi pembiayaan oleh analis, surat keputusan pembiayaan, berkas akad pembiayaan dan surat pencairan pembiayaan. Excel juga dimanfaatkan oleh Bank Syariah X untuk mengolah data analisa pembiayaan KPR nasabah seperti input identitas nasabah, analisa pembiayaan, laporan analisa pembiayaan, berkas akad pembiayaan dan berkas pencairan pembiayaan KPR (Ari Waluyo et al., 2020).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendalamai akseptasi teknologi komputerisasi pembiayaan KPR di Bank Syariah X.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur dan observasi di Bank Syariah X dengan mengeksplorasi akseptasi pengguna atas teknologi komputerisasi aplikasi KPR dengan variabel **UTAUT yaitu harapan kinerja (performance expectancy), harapan usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi fasilitas (facilitating conditions)** melalui pendekatan deskriptif yang berfokus pada penggambaran rinci pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi KPR, menghasilkan wawasan tentang bagaimana setiap faktor dalam model UTAUT berperan dalam penerimaan aplikasi KPR bagi analis KPR di Bank Syariah X (Angelina & Yasin, 2024).

Tempat dan waktu penelitian yaitu ada di Kantor Pusat Bank Syariah X di Jl. Dr. Soetomo No.37, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60264. Kedua, Cabang Pembantu di Perumahan Pratama, Jl. Raya Menganti, Ruko A8, Babatan, Kec. Wiyung, Surabaya, Jawa Timur 60227. Ketiga, Cabang pembantu Surabaya Utara di Jl. Kenjeran No.29, Simokerto, Kec. Simokerto, Surabaya, Jawa Timur 60143. Keempat, kantor cabang pembantu di Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No.138, Kuthuk, Sidokare, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61214. Penelitian dilakukan setelah surat penelitian disetujui. Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, melalui wawancara terstruktur dengan pengguna aplikasi KPR yaitu analis KPR, pemutus pembiayaan (manajemen lini tengah (penyelia pembiayaan dan manajemen lini atas (Pimpinan Cabang). Bahan wawancara meliputi siklus pembiayaan KPR, TI untuk input data nasabah dan pencairan KPR, 4 indikator UTAUT, sedangkan data sekunder yaitu data pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti literasi KPR, form pengajuan KPR, brosur KPR dan SOP pembiayaan KPR.

Tahap Penelitian diawali dengan tahap persiapan, pengumpulan data di lapangan, dan analisis. Teknik **sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu**, dalam hal ini melibatkan staf taksator. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur (daring dan luring), observasi, serta dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan berulang **untuk memastikan validitas data yang dikumpulkan**. Tahapan analisis data **meliputi reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan**.

Reduksi data yaitu ringkasan, pemilihan **hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, lalu mencari** pokok pikiran dan modelnya dari data yang jumlahnya banyak. Dalam penelitian ini, triangulasi dipahami sebagai upaya untuk mendapatkan informasi data atas aplikasi kpr syariah dan melakukan interpretasi atas data tersebut sehingga data tersebut dapat lebih akurat dan kredibel. Pertama, peneliti melakukan triangulasi sumber data untuk memastikan kebenaran dengan cara melakukan pemeriksaan data langsung di lapangan yang diperoleh dari berbagai sumber. Kedua, peneliti melakukan triangulasi teknik yaitu pemeriksaan data yang dilakukan pada sumber yang sama tapi dengan menerapkan teknik yang beraneka ataupun tidak sama yaitu pertama menggunakan teknik wawancara lalu disusul dengan menggunakan teknik pengamatan dan dokumentasi, kemudian dilakukan penyajian data bisa melakukan berbentuk deskripsi yang ringkas uraian, relasi antar bagian, flowchart dan teks yang bersifat naratif kemudian dilakukan transformasi data dibentuk menjadi bagan dan kolom konsep yang menunjukkan keterkaitan antar variabel dalam model UTAUT. Tahap terakhir yaitu pengambilan kesimpulan yaitu penarikan kesimpulan dari seluruh proses analisa data berisi jawaban atas rumusan masalah (Amalia & Maika, 2020)

Bagan 1.1 Skema Penelitian

Hasil Dan Pembahasan

- Alur Proses Bisnis Pembiayaan KPR

Proses analisis dalam pembiayaan KPR Syariah bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan memenuhi kriteria yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, serta mampu memenuhi kewajibannya hingga pelunasan pembiayaan. Proses analisis ini melibatkan beberapa tahapan yang mencakup penilaian kelayakan finansial dan hukum yang dilakukan oleh bank atau lembaga pembiayaan syariah (Ifham, 2017).

Bagan 1.2 Alur KPR

Bagan 1.2 menjelaskan tentang alur proses bisnis pembiayaan KPR di Bank X cabang Syariah Surabaya. Alur proses bisnis pembiayaan KPR yang pertama yaitu nasabah mengajukan pembiayaan pada bank syariah dengan mengisi form permohonan pembiayaan diserta penyerahan berkas yang dibutuhkan. Setelah berkas nasabah lengkap maka analis menganalisa data nasabah dengan analisa **5C yaitu character, capacity, capital, collateral dan condition of economy**. Setelah dianalisa maka analis mengajukan rekomendasi pembiayaan nasabah pada manager pembiayaan dan kepala cabang. Jika pembiayaan sudah disetujui maka dilanjutkan dengan akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan. Proses lebih detail proses bisnis pembiayaan KPR yaitu :

- Pengajuan Pembiayaan KPR

Pada Tahap ini analis pembiayaan akan meminta nasabah yang ingin mengajukan KPR Syariah untuk melengkapi form pengajuan pembiayaan, dokumen data pribadi seperti fotokopi KTP suami & istri, fotokopi Kartu Keluarga & NPWP, slip gaji / Surat keterangan penghasilan, Rekening koran, surat pernyataan tidak sedang menerima pembiayaan di tempat lain (jika ada), dokumen agunan (sertifikat, IMB, PBB lalu nasabah mengisi formulir pengajuan pembiayaan yang mencakup data pribadi dan pekerjaan, data pasangan, informasi properti yang akan dibayai, jumlah pembiayaan dan jangka waktu. Setelah itu baru data nasabah akan di input di Excel (Kennedy et al., 2020).

- Analisa Pembiayaan KPR 5C Menggunakan Excel

Dalam proses evaluasi pengajuan pembiayaan, analisis 5C digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana kelayakan seorang calon debitur. Melalui pendekatan ini, pihak bank dapat menentukan apakah pemohon memenuhi syarat untuk menerima pembiayaan KPR, serta memastikan kemampuan pengembalian dana sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan (Radillah, 2021). Berikut tabel penilaian berdasarkan aspek 5C;

Analisa Pembiayaan 5C Penjelasan

Analisa Character Menilai integritas, kejujuran, dan komitmen nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan pembiayaan secara syariah (Endriasari & Nashirudin, 2022); Seperti melalui wawancara langsung, survei lapangan perilaku dan kepribadian penilaian subjektif Reputasi dan rekam jejak keuangan diperiksa melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan atasan BI Checking/(SLIK) OJK untuk melihat apakah nasabah memiliki tunggakan atau kredit di lembaga keuangan lain. Riwayat kerja/usaha stabilitas karier atau lama usaha berjalan, termasuk loyalitas terhadap pekerjaan/usaha sebelumnya. Bank biasanya menggali informasi ini melalui wawancara, dokumen pribadi, hingga pengecekan ke tetangga atau lingkungan tempat tinggal nasabah. Data yang dikumpulkan antara lain (Suhandre, Diyan Yusri, 2022). Data Pribadi Nasabah dan Pasangan Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir Nomor KTP, alamat sesuai KTP dan domisili Status pernikahan (belum menikah, menikah, cerai, duda/janda) Pendidikan terakhir (SD/SMP/SMA/SMK/S1/S2/S3) Nama gadis ibu kandung Anggota keluarga yang dapat dihubungi Rekam Jejak Pembiayaan Informasi pembiayaan di lembaga lain (BI Checking / SLIK OJK) Riwayat pembayaran kredit atau pembiayaan sebelumnya Jumlah

pinjaman yang sedang berjalan Perilaku Sosial dan Kepribadian Informasi dari wawancara AO (Account Officer) Informasi dari tetangga atau tokoh masyarakat setempat Komitmen moral dalam menyelesaikan kewajiban Untuk data yang diminta akan di input seperti Analisa Capacity Menganalisis kemampuan nasabah untuk membayar angsuran sesuai jadwal yang disepakati; Kestabilan pekerjaan atau usaha status karyawan tetap/kontrak, lama bekerja, jenis usaha, lokasi, dan risiko usaha. Dalam pembiayaan KPR syariah di UUS Bank Syariah X menggunakan struktur akad murabahah (Chrisna et al., 2020). Data yang berkaitan dengan capacity yang harus dilengkapi oleh calon nasabah seperti: Sumber Penghasilan Slip gaji 3 bulan terakhir (untuk karyawan tetap) Surat keterangan penghasilan Laporan keuangan sederhana (untuk wiraswasta) Bukti transaksi atau buku tabungan Jumlah Pengeluaran Rutin Biaya kebutuhan rumah tangga (listrik, air, makanan) Cicilan lain yang sedang berjalan Biaya pendidikan anak Transportasi dan kebutuhan pribadi Perhitungan Debt Service Ratio (DSR) Pendapatan bulanan baik dari pekerjaan utama maupun pendapatan tambahan. Pengeluaran tetap biaya hidup, cicilan lain, kebutuhan keluarga. Rasio angsuran terhadap penghasilan (Debt to Income Ratio) Idealnya angsuran tidak melebihi 30-40% dari total penghasilan bulanan Dihitung: (Total angsuran bulanan / Total penghasilan tetap) × 100% Jumlah pembiayaan: Rp 320.000.000 Tenor: 15 tahun (180 bulan) Margin keuntungan tetap: 9% per tahun Total kewajiban nasabah (harga jual): Rp 752.000.000 Angsuran bulanan tetap: Rp 4.177.778 Angsuran pembiayaan KPR Syariah bersifat tetap sepanjang tenor karena menggunakan prinsip jual beli (murabahah), bukan bunga mengambang seperti KPR konvensional. Hal ini memberikan kepastian pembayaran bagi nasabah, sehingga lebih mudah dalam merencanakan keuangan jangka Panjang (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020). Stabilitas Pekerjaan Lama bekerja di tempat saat ini Status pekerjaan (karyawan tetap, kontrak, wiraswasta) Nama perusahaan dan posisi/jabatan Analisa Capital Menilai kontribusi dana pribadi atau modal awal yang diberikan nasabah dalam pembiayaan rumah; Uang muka (DP) biasanya minimal 10-20% dari harga rumah. Sumber dana DP dari tabungan pribadi, warisan, hasil penjualan aset, atau hibah (Putri & Martana, 2021). Kepemilikan aset lainnya emas, kendaraan, tanah, tabungan sebagai cadangan pembayaran Semakin besar kontribusi modal sendiri, semakin kecil risiko pembiayaan. Formulir pembiayaan yang harus dilengkapi oleh calon nasabah terkait aspek modal mencakup informasi tentang tujuan pembiayaan murabahah, apakah untuk pembelian rumah baru atau bekas, pembangunan, ataupun renovasi bangunan, serta rincian jumlah pembiayaan yang diajukan (termasuk batas maksimal dan jangka waktu kredit), dan harga jual properti beserta rincian uang muka yang telah dibayarkan. Unsur-unsur yang dikaji antara lain (Oktapian & Fauzi, 2023). Aset yang Dimiliki Kepemilikan tanah, rumah, kendaraan, logam mulia Tabungan, deposito, surat berharga Inventaris usaha (untuk wiraswasta) Ketersediaan Dana Awal (Uang Muka) Besarnya dana yang tersedia untuk DP Sumber dana uang muka (tabungan pribadi, hibah, pinjaman keluarga) Laporan Kekayaan Bersih Total asset dikurangi total kewajiban Menunjukkan kondisi keuangan secara keseluruhan Kemampuan Menyediakan Dana Darurat Apakah nasabah memiliki cadangan dana di luar untuk kondisi darurat Analisa Collateral Merupakan jaminan atau agunan yang diserahkan calon nasabah kepada pihak perbankan sebagai syarat terpenuhinya pembiayaan. Menilai jaminan atau agunan yang dapat menutup risiko pembiayaan jika nasabah gagal bayar. Dokumen Legalitas Properti Objek pembiayaan rumah yang dibeli dijadikan sebagai agunan (biasanya SHM/SHGB). Legalitas agunan sertifikat tanah, IMB, PBB, dan surat-surat sah lainnya (Ayu & Sukmaningrum, 2023). Jenis dan Nilai Agunan Agunan utama rumah yang dibiayai itu sendiri. Nilai pasar dan nilai likuidasi properti Penilaian Fisik Properti Kesesuaian dengan Syariah agunan tidak boleh berasal dari usaha non-halal (misalnya rumah yang dijadikan tempat produksi alkohol). Lokasi properti (strategis atau tidak) Akses jalan dan fasilitas umum Kondisi bangunan (baru, renovasi, rusak ringan/berat) Analisa Condition of economy Menilai kondisi ekonomi makro, industri properti, dan regulasi yang dapat memengaruhi pembiayaan. Dalam Analisa ini adapun Faktor-faktor yang diperhatikan (Bisri & Lukmanul, 2021). Kondisi Ekonomi Makro Inflasi, tingkat suku bunga, stabilitas ekonomi nasional Perkembangan sektor properti di wilayah terkait Kondisi Industri Tempat Nasabah Bekerja Prospek jangka panjang industri (misalnya: perbankan, tambang, ritel) Dampak ekonomi terhadap sektor tempat nasabah bekerja Kebijakan Pemerintah Program subsidi atau fasilitas pembiayaan perumahan Kebijakan fiskal dan moneter yang berlaku Situasi Sosial dan Politik Stabilitas daerah tempat tinggal dan tempat kerja nasabah Faktor keamanan dan ketertiban umum Stabilitas ekonomi dan inflasi (berpengaruh pada daya beli nasabah). Regulasi perbankan dan perumahan syariah. Tren harga properti. Kejelasan hukum dan perlindungan konsumen dalam skema syariah.

Tabel 1. Analisa Pembiayaan KPR 5 C

- Pemutus Pembiayaan

Pemutus pembiayaan di UUS Bank Syariah X dilakukan oleh analis dan pihak atau tim yang berwenang seperti manager pembiayaan dan kepala Cabang untuk memberikan keputusan akhir apakah permohonan pembiayaan disetujui, ditolak, atau ditunda setelah melalui proses analisis. Keputusan pembiayaan merupakan bagian terpenting dalam pemberian pembiayaan nasabah dengan berbagai pertimbangan yang diajukan analis pembiayaan melalui analisa 5 C untuk menjaga kualitas pembiayaan dan mengelola risiko pembiayaan sesuai prinsip syariah (Purba, 2021).

- Akad Pembiayaan

Pada akad pembiayaan kpr syariah di UUS Bank Syariah X ini menggunakan akad murabahah. Sebelum akad dilakukan, bank dan nasabah telah melalui proses pengajuan & analisis pembiayaan, persetujuan oleh komite pembiayaan. Bank akan menjadwalkan proses akad dan harus disertai notaris dan legal officer untuk pengecekan mencakup sertifikat property IMB (Izin Mendirikan Bangunan), PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), KTP & NPWP nasabah dan surat-surat jual beli atau pengalihan dari developer. Lalu pendatanganan akad dilakukan di hadapan notaris atau pejabat Bank Syariah melibatkan akad jual beli (murabahah), perjanjian pengikatan agunan (rumah sebagai jaminan) surat kuasa, perjanjian pelunasan, dll. Dilakukan secara akad tertulis dan lisan sebagai bentuk ijab kabul. Pada saat akad pembiayaan nasabah harus membayar juga sejumlah asuransi seperti asuransi jiwa dan asuransi kebakaran, jika nasabah sudah membayar asuransi tersebut maka pencairan pembiayaan dapat dilakukan (Ramadana, 2024).

- Pencairan pembiayaan

Setelah proses akad pembiayaan selesai, tanggung jawab pencairan dana berada pada Admin Pembiayaan. Admin akan menyusun dokumen pembiayaan yang selanjutnya memerlukan pengesahan dari manajer pembiayaan serta pimpinan cabang. Seluruh proses pencairan dana harus diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 24 jam sejak akad dilakukan. Bank menyalurkan dana pembiayaan kepada penjual rumah (developer atau perorangan), bukan ke tangan nasabah langsung, karena sistem syariah menghindari akad utang piutang tanpa barang atau jasa yang jelas (Umami, 2019).

- Akseptasi Pengguna Aplikasi Analisa Pembiayaan KPR Berdasarkan Alat Ukur UTAUT Menggunakan ATLAS.ti

Analisis data kualitatif dilakukan dengan dukungan perangkat lunak ATLAS.ti, yang memungkinkan visualisasi dalam bentuk network diagram guna mengidentifikasi hubungan antar kategori dan temuan. Wawancara dilakukan terhadap staf pembiayaan KPR, admin, penyelia, dan pimpinan cabang untuk mengevaluasi aplikasi excel dalam meningkatkan efisiensi kerja, akurasi input, serta kecepatan pengolahan data (Afriansyah, 2016).

Penelitian menunjukkan bahwa hampir 95% dari narasumber menilai penggunaan Excel dalam analisis pembiayaan sudah cukup baik di Bank Syariah

X. Sementara itu, 5% lainnya karena ada aplikasi khusus KPR meskipun masih kurang optimal. Berikut 4 kategori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang menjadi sumber hasil penelitian:

1. Performance Expectancy

Gambar 1. Network Performance Expectancy

Performance expectancy adalah sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan atau aktivitas sehari-hari **dimana seseorang mempercayai bahwa suatu teknologi sistem informasi akan membantu orang tersebut sebagai user/pengguna untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan yang mengaplikasikan sistem informasi tersebut** (Utami et al., 2022).

Berdasarkan hasil diatas Mayoritas pengguna percaya bahwa Excel membantu mereka menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Persepsi positif ini dapat meningkatkan intention to use terhadap sistem serupa di masa depan menunjukkan bahwa aplikasi Excel yang digunakan dalam proses input dan analisis pembiayaan di Bank Syariah X memiliki persepsi yang sangat positif dalam hal kecepatan dan efisiensi kinerja, sesuai dengan indikator performance expectancy dalam model UTAUT. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa teknologi sederhana sekalipun (seperti Excel) dapat efektif jika sesuai dengan kebutuhan dan dipahami pengguna.

2. Effort Expectancy

Gambar 2. Network Effort Expectancy

Effort Expectancy sebagai tingkatan **kemudahan penggunaan sistem, yang dapat membantu mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya**. Kemudahan dalam penggunaan dapat **menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan menimbulkan rasa nyaman saat penggunaannya** (adar BakhshBaloch, 2017).

Berdasarkan hasil diatas memperlihatkan bahwa tingkat Effort Expectancy terhadap penggunaan Excel sangat tinggi di kalangan karyawan Bank Syariah X. Penggunaan Excel dalam proses analisis pembiayaan KPR memenuhi ekspektasi pengguna dari segi kemudahan dan kenyamanan. Excel dinilai lebih praktis, cepat dipelajari, dan langsung bisa digunakan, dibandingkan sistem atau aplikasi KPR khusus yang masih dianggap belum sempurna. Dengan tingginya tingkat Effort Expectancy, Excel memiliki posisi strategis sebagai alat bantu yang efektif dalam operasional perbankan syariah, terutama dalam hal input dan pengolahan data pembiayaan.

3. Social Influence

Gambar 3. Network Social Influence

Social influence yang digunakan dalam mengukur tingkat kepercayaan seseorang dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya untuk menggunakan teknologi informasi yang diimplementasikan menggambarkan pengaruh dari lingkungan sosial yang membuat seseorang merasa terdorong atau terdampak untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi karena harapan atau tekanan sosial dari orang lain yang dianggap penting menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi baru (Aprianto, 2022).

Berdasarkan hasil diatas pimpinan atau organisasi mendukung penggunaan system rekan kerja juga menggunakan dan bisa membantu sistem tersebut sudah menjadi kebiasaan umum menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan Excel di lingkungan kerja Bank Syariah X. Pegawai terdorong menggunakan Excel karena ada arahan dari atasan, melihat banyak rekan kerja juga menggunakan teknologi baru seperti Excel, sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem bukan hanya bergantung pada teknologinya, tetapi juga pada dukungan sosial yang mengiringinya.

4. Facilitating Conditions

Gambar 4. Network Facilitating Condition

Facilitating conditions adalah persepsi pengguna tentang ketersediaan sumber daya, dukungan teknis, perangkat keras, perangkat lunak, serta bantuan yang memudahkan mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Faktor ini berperan penting dalam menentukan apakah seseorang benar-benar akan menggunakan teknologi itu, karena walaupun seseorang berniat menggunakan teknologi, jika kondisi pendukungnya tidak memadai, pengguna bisa saja terhambat (Junita Safitri1, Yulina Astuti2 & 1Institut, 2023).

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa dukungan organisasi terhadap penggunaan Excel cukup baik di Bank Syariah X. Dukungan tersebut hadir dalam bentuk panduan kerja formal (SOP), materi pembelajaran (PDF), pelatihan awal, kesempatan belajar mandiri melalui praktik. Semua bentuk fasilitas ini berperan penting dalam membangun lingkungan kerja yang supportif terhadap adopsi teknologi, serta mendorong pengguna untuk lebih mandiri, percaya diri, dan produktif dalam menyelesaikan tugasnya dengan Excel.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Excel dalam proses analisis pembiayaan KPR di Bank Syariah X diterima dengan baik oleh mayoritas pengguna. Excel terbukti mampu mendukung efektivitas dan efisiensi kerja para analis dalam menjalankan proses analisis pembiayaan berbasis prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy). Dengan demikian, akseptasi pengguna terhadap aplikasi Excel dalam pembiayaan KPR di Bank Syariah X tergolong tinggi dan positif. Excel masih dianggap relevan dan fungsional dalam mendukung proses bisnis, meskipun belum sepenuhnya tergantikan oleh sistem aplikasi KPR khusus. Hal ini menunjukkan pentingnya kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan kebutuhan serta kapabilitas pengguna untuk memastikan penerapan teknologi berjalan optimal.

Daftar Pustaka

1. adar BakhshBaloch, Q. (2017). ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (E-HEALTH) BERDASARKAN **UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**. 11(1), 92-105.
2. 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>

3. 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>
4. 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>
5. Anggraini, Y. (2021). Urgensi Karakter dalam Analisa *Pembentukan Murabahah di Bank Syariah* Indonesia. Etihad: *Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 158-171. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3529>
6. 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>
7. 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>
8. Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, & Sotya Partiwi Ediwigijoyo. (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>
9. 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>
10. 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>
11. 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.
12. 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.
13. Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). Implementasi Prinsip 5C Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Pada Nasabah. *Ar-Riqlih*, Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah, 2(2), 99. <https://doi.org/10.35194/arps.v2i2.2626>
14. Endriyarsi, 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>
15. 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.
16. 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>
17. 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>
18. 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>
19. Ifham, A. (2017). Ini Lho KPR Syariah! Gramedia Pustaka Utama.
20. Junita Safitri1, Yulina Astuti2, M. Z. 3, & 1 Institut. (2023). PENERAPAN UTAUT UNTUK MENGIKUTI KEPUASAN PELANGGAN MOBILE BANKING PERBANKAN SYARIAH. 7(2).
21. 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>
22. 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>
23. Nurul, S., Shynta Anggraini, & 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>
24. 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>
25. Purba, P. (2021). Institut Agama Islam Negeri. Executive Summary, 23, 57168.
26. 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>
27. Radillah, T. (2021). Analisa Metode Profile Matching Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). *INFORMaTIKA*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.36723/juri.v13i1.261>
28. 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>
29. 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>
30. Suhandre, Diyan Yusri, A. P. A. (2022). Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Penyaluran Pembiayaan Akad Murabahah di PT. BANK SUMUT Syariah KCP Stabat. *JEKSa Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 108.
31. Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Perbandingan Perhitungan Angsuran Kpr Konvensional Dengan Kpr Syariah. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248-253).
32. 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.
33. 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>

34. 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>
35. 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.
36. 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.v1i1.48037>.

Analysis Of User Acceptance Of KPR Application At Bank Syariah X Using The UTAUT Model

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

Kafita Luluk Anjani¹⁾, Diah Krisnaningsih, SE. M.SI²⁾

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: diah.krisnaningsih@umsida.ac.id

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 pemberian 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 pemberian. 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

I. 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 pemberian (Fauzi et al., 2022).

Salah satu aplikasi teknologi komputerisasi yang diterapkan di sektor perbankan syariah adalah dalam proses pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Di Bank Syariah X, pemberian KPR merupakan salah satu produk unggulan yang berkontribusi signifikan terhadap pendapatan bank. Pada tahun 2024, realisasi pemberian KPR di Bank Syariah X mencapai Rp2 miliar, dengan proporsi 75,89% dari total pemberian 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 pemberian 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.

Pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yaitu jenis pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti bank atau lembaga pembiayaan lainnya, untuk membantu masyarakat dalam membeli rumah atau properti lainnya. Pembiayaan ini memungkinkan nasabah untuk membeli rumah dengan cara mencicil dalam jangka waktu tertentu, biasanya dalam rentang 10 hingga 20 tahun, dengan bunga yang ditentukan oleh pihak pemberi pembiayaan (Hanafi et al., 2024). Umumnya pembiayaan KPR perorangan untuk rumah (tempat tinggal) menggunakan prinsip jual beli/murabahah. Akad KPR Bank Syariah X adalah Murabahah dengan sistem pembayaran angsuran setiap bulan. Harga jual adalah harga beli bank ditambah margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan pembeli saat pelanggan menandatangani kontrak atau perjanjian untuk membiayai pembelian dan penjualan rumah secara mencicil hingga jatuh tempo pinjaman/pelunasan (Heykal, 2014). Dalam akad murabahah, Bank bertindak sebagai penjual setelah membeli barang yang dibutuhkan dan nasabah sebagai pembeli. Bank terlebih dahulu membeli rumah yang diinginkan nasabah dari developer atau pemilik rumah, lalu menjual kembali rumah tersebut kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati, yaitu harga pokok ditambah margin keuntungan. Pembayaran dilakukan secara cicilan dalam jangka waktu tertentu. Pelaksanaan akad murabahah pada pembiayaan KPR di Bank Syariah X yaitu jual beli barang dengan harga pokok ditambah margin keuntungan. Harga jual bersifat tetap dan disepakati sejak awal tidak boleh berubah selama masa pembiayaan. Objek jual beli harus halal, nyata, dan diketahui spesifikasinya. Transaksi harus bebas dari unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (judi). Dalam penerapan akad tersebut harus disertai dengan prinsip “an taradhin” ini sangat diutamakan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menghindari adanya salah satu pihak yang dirugikan. Sebagaimana firman Allah dalam al-qur'an surat An-Nisa' ayat 29:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءامَنُوا لَا تَأْكُلُوْا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَمَا إِلَيْهِمْ بِالْبَطْلَاءِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرِيَةً عَنْ تَرَاضِيْ مَنْكُمْ وَلَا تَنْقُضُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّمَا هُنَّ كَاذِبُوْنَ كُلُّ مَرْجِيْعٍ حِيْثُمَا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka samasuka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(Q.S An-Nisa'29) (Ziarahah et al., 2023).

Surat Q.S. An-Nisa' ayat 29 menjelaskan tentang **larangan memakan harta sesama secara batil (tidak sah)** dan **anjuran melakukan transaksi dengan cara yang halal, seperti jual beli yang saling ridha.**

Analisis pembiayaan 5C merupakan faktor penting sebelum menawarkan pinjaman kepada nasabah. Peralatan dan alat analisis yang efektif dan efisien adalah kunci keberhasilan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa analisis pinjaman responsif terhadap kompetensi 5 C dan kebutuhan nasabah, sehingga angsuran pinjaman dapat dilaksanakan dengan lancar dan tanpa penundaan hingga akhir jangka waktu pinjaman. Analisis 5 C dalam pembiayaan KPR yaitu: (Krisnaningsih et al., 2022).

A. Character (karakter)

Character adalah penilaian yang melibatkan pemikiran dan sifat calon nasabah yang mengajukan pembiayaan. Analisis karakter mencakup data pribadi calon nasabah beserta pasangan, dan data keluarga nasabah. Data pribadi nasabah mencakup informasi yang sesuai dengan dokumen identitas, data pekerjaan, dan penghasilan (Astri & Indra, 2024)

B. Capacity (Kemampuan calon nasabah membayar angsuran)

Dalam menilai capacity yaitu menilai terhadap keanggupan seorang nasabah untuk melakukan angsuran. Dalam hal ini pihak bank melakukan evaluasi dan penilaian kesanggupan yang bersangkutan dengan usaha yang dimiliki dan dilakukan oleh calon nasabah (Fadelina Alamri et al., 2023)

C. Capital (Penyertaan modal)

Penilaian terhadap capital adalah evaluasi yang dilakukan oleh bank untuk menentukan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah dalam menjalankan usahanya. Dalam pembiayaan murabahah, modal merupakan dana penyertaan dalam pembelian property nasabah (Anggraini, 2021)

D. Collateral (Jaminan atau Agunan)

Collateral adalah jaminan yang diberikan kepada bank oleh calon nasabah sebagai imbalan atas pembiayaan yang mereka tawarkan. Bank akan menggunakan jaminan ini jika calon nasabah tidak dapat melakukan pembayarannya. Evaluasi agunan merupakan hal yang penting sehingga bank dapat menentukan sejauh mana nasabah potensial akan memenuhi komitmennya (Yanti et al., 2024). Penilaian jaminan juga mencakup aspek operasional dan keabsahan hukum untuk memastikan jaminan dapat dijadikan alat mitigasi risiko secara efektif.

E. Condition (Kondisi)

Analisa **5C Condition** atau sering disebut **5C of Credit** adalah salah satu metode yang digunakan oleh lembaga keuangan, terutama bank, untuk mengevaluasi kelayakan kredit atau pinjaman seorang calon debitur (individu atau perusahaan). Analisis ini membantu menilai risiko kredit dan memastikan bahwa pemberi pinjaman memahami kondisi keuangan dan latar belakang calon peminjam (Djuarni & Ratnasari, 2022).

Excel sebagai perangkat analisa pembiayaan KPR di UUS Bank X Syariah menggunakan Microsoft Excel mulai dari pengajuan pembiayaan, analisa 5 C, pembuatan rekomendasi pembiayaan oleh analis, surat keputusan pembiayaan, berkas akad pembiayaan dan surat pencairan pembiayaan. Excel juga dimanfaatkan oleh Bank Syariah X untuk mengolah data analisa pembiayaan KPR nasabah seperti input identitas nasabah, analisa pembiayaan, laporan analisa pembiayaan, berkas akad pembiayaan dan berkas pencairan pembiayaan KPR (Ari Waluyo et al., 2020).

II. METODE

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. 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

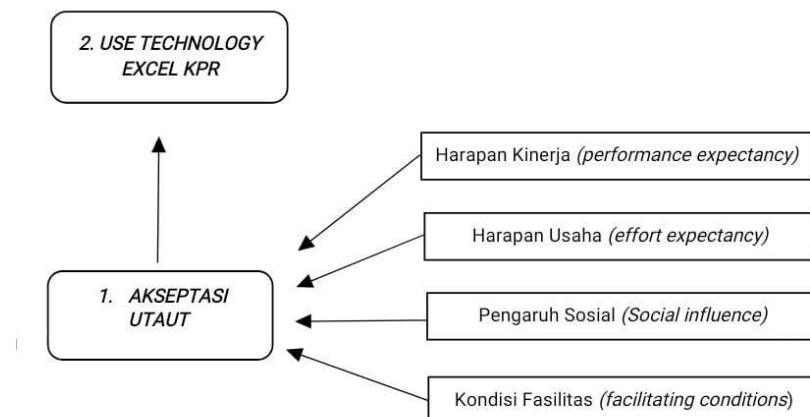
Surabaya Utara di Jl. Kenjeran No.29, Surabaya; dan Cabang Pembantu Sidoarjo di Jl. Sunandar Priyo Sudarmo No.138, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilakukan setelah memperoleh persetujuan resmi melalui surat izin penelitian.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dan observasi langsung 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).



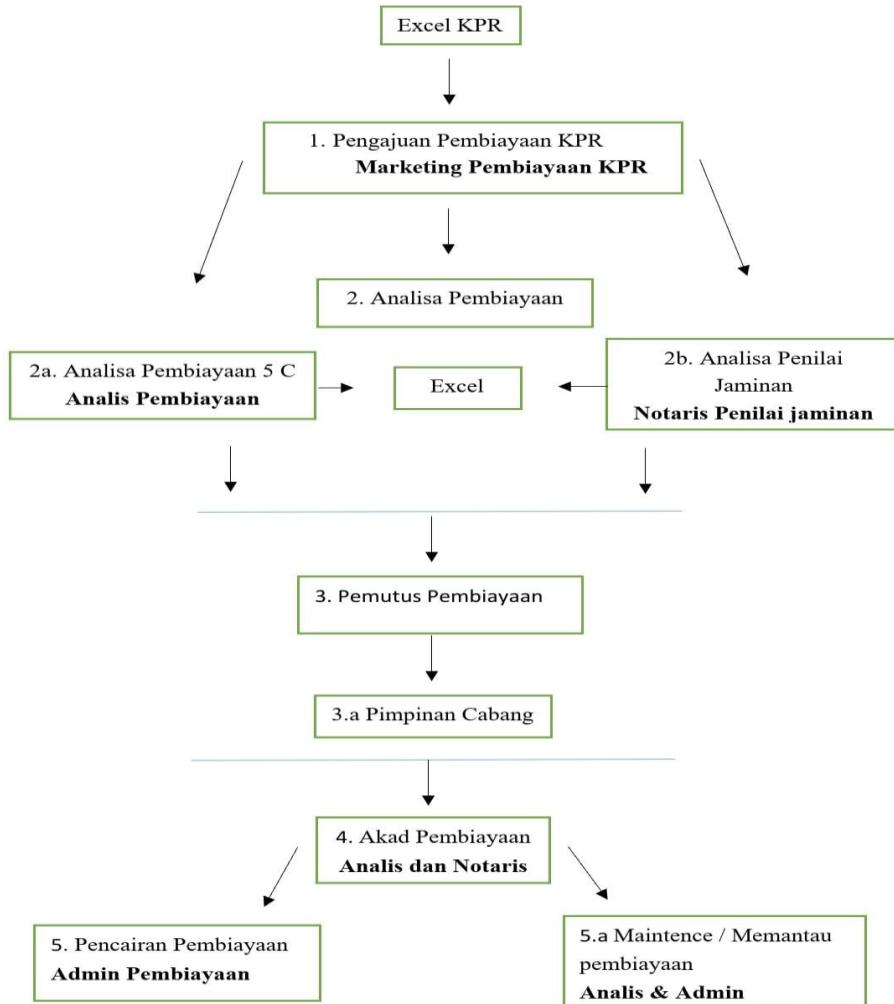
Gambar 1. Alat Ukur UTAUT

III. 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.

A. 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:



Gambar 2. Proses Bisnis KPR

(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, and Condition of Economy*). **Penilaian karakter**, menilai integritas, kejujuran, dan komitmen nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran cicilan pembiayaan secara syariah (Endriasari & Nashirudin, 2022); Seperti melalui wawancara langsung, survei lapangan perilaku dan kepribadian penilaian subjektif, Reputasi dan rekam jejak keuangan diperiksa melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan atasan BI Checking(SLIK) OJK untuk melihat apakah nasabah memiliki tunggakan atau kredit di lembaga keuangan lain. Riwayat kerja/usaha stabilitas karier atau lama usaha berjalan, termasuk loyalitas terhadap pekerjaan/usaha sebelumnya. Bank biasanya menggali informasi ini melalui wawancara, dokumen pribadi, hingga pengecekan ke tetangga atau lingkungan tempat tinggal nasabah. Data yang dikumpulkan antara lain (Suhandre, Diyan Yusri, 2022).

Data Pribadi Nasabah dan Pasangan

- Nama lengkap, tempat dan tanggal lahir
- Nomor KTP, alamat sesuai KTP dan domisili
- Status pernikahan (belum menikah, menikah, cerai, duda/janda)
- Pendidikan terakhir (SD/SMP/SMA/SMK/S1/S2/S3)
- Nama gadis ibu kandung
- Anggota keluarga yang dapat dihubungi

Rekam Jejak Pembiayaan

- Informasi pembiayaan di lembaga lain (BI Checking / SLIK OJK)
- Riwayat pembayaran kredit atau pembiayaan sebelumnya
- Jumlah pinjaman yang sedang berjalan

Perilaku Sosial dan Kepribadian

- Informasi dari wawancara AO (Account Officer)
- Informasi dari tetangga atau tokoh masyarakat setempat
- Komitmen moral dalam menyelesaikan kewajibanUntuk data yang diminta akan di input.

Analisis kapasitas, menganalisis kemampuan nasabah untuk membayar angsuran sesuai jadwal yang disepakati; Kestabilan pekerjaan atau usaha status karyawan tetap/kontrak, lama bekerja, jenis usaha, lokasi, dan risiko usaha. Dalam pembiayaan KPR syariah di UUS Bank Syariah X menggunakan struktur akad murabahah (Chrisna et al., 2020). Data yang berkaitan dengan capacity yang harus dilengkapi oleh calon nasabah seperti:

Sumber Penghasilan

- Slip gaji 3 bulan terakhir (untuk karyawan tetap)
- Surat keterangan penghasilan
- Laporan keuangan sederhana (untuk wiraswasta)
- Bukti transaksi atau buku tabungan

Jumlah Pengeluaran Rutin

- Biaya kebutuhan rumah tangga (listrik, air, makanan)
- Cicilan lain yang sedang berjalan
- Biaya pendidikan anak
- Transportasi dan kebutuhan pribadi

Perhitungan Debt Service Ratio (DSR)

- Pendapatan bulanan baik dari pekerjaan utama maupun pendapatan tambahan. Pengeluaran tetap biaya hidup, cicilan lain, kebutuhan keluarga. Rasio angsuran terhadap penghasilan (Debt to Income Ratio) Idealnya angsuran tidak melebihi 30-40% dari total penghasilan bulanan
- Dihitung: (Total angsuran bulanan / Total penghasilan tetap) $\times 100\%$
 - Jumlah pembiayaan: Rp 320.000.000
 - Tenor: 15 tahun (180 bulan)
 - Margin keuntungan tetap: 9% per tahun
 - Total kewajiban nasabah (harga jual): Rp 752.000.000
 - Angsuran bulanan tetap: Rp 4.177.778

Angsuran pembiayaan KPR Syariah bersifat tetap sepanjang tenor karena menggunakan prinsip jual beli (murabahah), bukan bunga mengambang seperti KPR konvensional. Hal ini memberikan kepastian pembayaran bagi nasabah, sehingga lebih mudah dalam merencanakan keuangan jangka Panjang (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020).

Stabilitas Pekerjaan

- Lama bekerja di tempat saat ini
- Status pekerjaan (karyawan tetap, kontrak, wiraswasta)

- Nama perusahaan dan posisi/jabatan

Aspek kapital, menilai kontribusi dana pribadi atau modal awal yang diberikan nasabah dalam pembiayaan rumah;

- Uang muka (DP) biasanya minimal 10–20% dari harga rumah. Sumber dana DP dari tabungan pribadi, warisan, hasil penjualan aset, atau hibah (Putri & Martana, 2021).
- Kepemilikan aset lainnya emas, kendaraan, tanah, tabungan sebagai cadangan pembayaran
- Semakin besar kontribusi modal sendiri, semakin kecil risiko pembiayaan.

Formulir pembiayaan yang harus dilengkapi oleh calon nasabah terkait aspek modal mencakup informasi tentang tujuan pembiayaan murabahah, apakah untuk pembelian rumah baru atau bekas, pembangunan, ataupun renovasi bangunan, serta rincian jumlah pembiayaan yang diajukan (termasuk batas maksimal dan jangka waktu kredit), dan harga jual properti beserta rincian uang muka yang telah dibayarkan.

Unsur-unsur yang dikaji antara lain (Oktapian & Fauzi, 2023).

Aset yang Dimiliki

- Kepemilikan tanah, rumah, kendaraan, logam mulia
- Tabungan, deposito, surat berharga
- Inventaris usaha (untuk wiraswasta)

Ketersediaan Dana Awal (Uang Muka)

- Besarnya dana yang tersedia untuk DP
- Sumber dana uang muka (tabungan pribadi, hibah, pinjaman keluarga)

Laporan Kekayaan Bersih

- Total aset dikurangi total kewajiban
- Menunjukkan kondisi keuangan secara keseluruhan

Kemampuan Menyediakan Dana Darurat

- Apakah nasabah memiliki cadangan dana di luar untuk kondisi darurat

Komponen kolateral, merupakan jaminan atau agunan yang diserahkan calon nasabah kepada pihak perbankan sebagai syarat terpenuhinya pembiayaan. Menilai jaminan atau agunan yang dapat menutup risiko pembiayaan jika nasabah gagal bayar.

Dokumen Legalitas Properti

- Objek pembiayaan rumah yang dibeli dijadikan sebagai agunan (biasanya SHM/SHGB). Legalitas agunan sertifikat tanah, IMB, PBB, dan surat-surat sah lainnya (Ayu & Sukmaningrum, 2023).

Jenis dan Nilai Agunan

- Agunan utama rumah yang dibiayai itu sendiri.
- Nilai pasar dan nilai likuidasi properti

Penilaian Fisik Properti

- Kesesuaian dengan Syariah agunan tidak boleh berasal dari usaha non-halal (misalnya rumah yang dijadikan tempat produksi alkohol).
- Lokasi properti (strategis atau tidak)
- Akses jalan dan fasilitas umum
- Kondisi bangunan (baru, renovasi, rusak ringan/berat)

Terakhir kondisi ekonomi, menilai kondisi ekonomi makro, industri properti, dan regulasi yang dapat memengaruhi pembiayaan. Dalam Analisa ini adapun Faktor-faktor yang diperhatikan (Bisri & Lukmanul, 2021).

Kondisi Ekonomi Makro

- Inflasi, tingkat suku bunga, stabilitas ekonomi nasional
- Perkembangan sektor properti di wilayah terkait

Kondisi Industri Tempat Nasabah Bekerja

- Prospek jangka panjang industri (misalnya: perbankan, tambang, ritel)
- Dampak ekonomi terhadap sektor tempat nasabah bekerja

Kebijakan Pemerintah

- Program subsidi atau fasilitas pembiayaan perumahan
- Kebijakan fiskal dan moneter yang berlaku

Situasi Sosial dan Politik

- Stabilitas daerah tempat tinggal dan tempat kerja nasabah
- Faktor keamanan dan ketertiban umum
- Stabilitas ekonomi dan inflasi (berpengaruh pada daya beli nasabah).
- Regulasi perbankan dan perumahan syariah. Tren harga properti.
- Kejelasan hukum dan perlindungan konsumen dalam skema syariah.

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.

B. 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



Gambar. 3 Hasil Network 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.

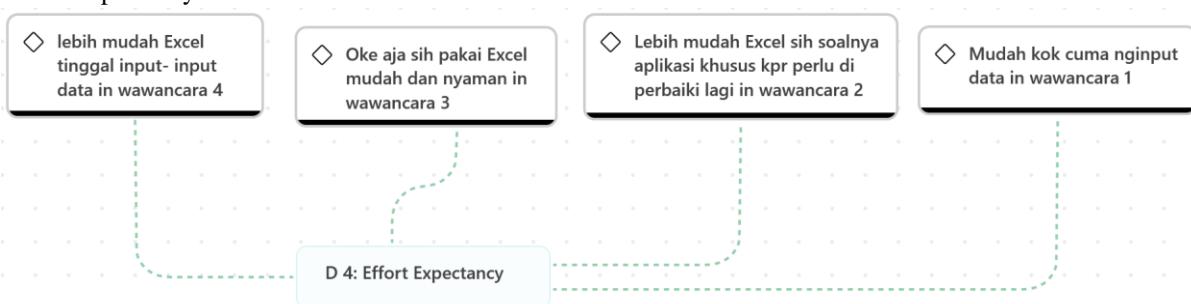
Para pengguna menilai bahwa Excel bukan hanya sebagai alat bantu administratif, melainkan telah menjadi bagian integral dari proses pengambilan keputusan yang efisien. Misalnya, fitur formula dan fungsi logika pada Excel memungkinkan analis untuk secara otomatis menghitung rasio keuangan seperti *Debt 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



Gambar 4. Hasil Network 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.

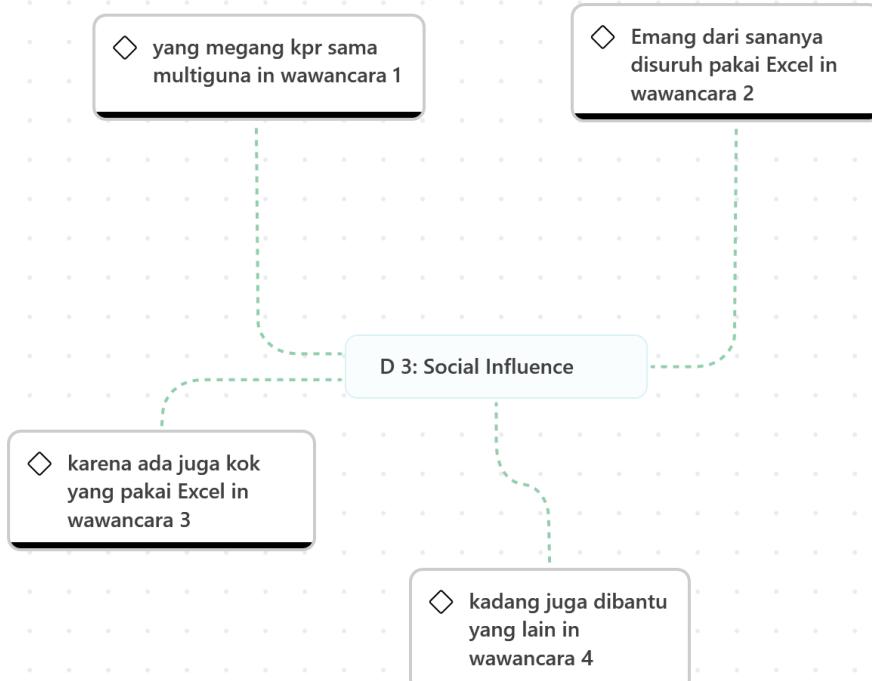
Salah satu alasan utama tingginya *effort expectancy* adalah antarmuka Excel yang sudah familier dan umum digunakan sejak lama, baik di lingkungan pendidikan, perkantoran, maupun kehidupan sehari-hari. Fungsi-fungsi dasar seperti *formula*, *auto sum*, *data filtering*, hingga *conditional formatting* 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



Gambar 5. Hasil Network 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 ter dorong 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.

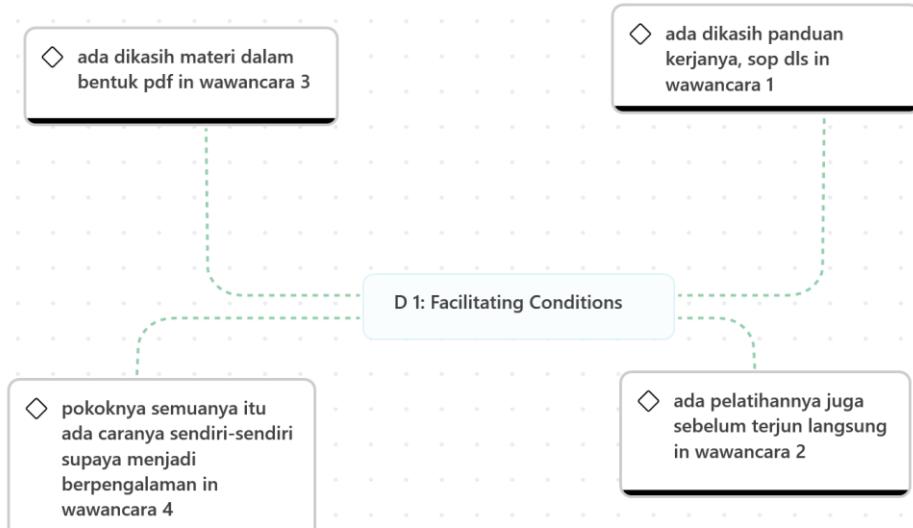
Lebih jauh, pengaruh sosial yang positif juga memberikan dampak jangka panjang terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi. Ketika penggunaan Excel menjadi bagian dari identitas kolektif dalam unit kerja, maka intensi untuk terus menggunakannya akan menguat, bahkan jika pengguna menghadapi tantangan 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.



Gambar 6. Hasil Network Facilitating Conditions

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.

C. 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 *falah* (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.

IV. SIMPULAN

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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini menyatakan ucapan terima kasih kepada pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, misalnya laboratorium tempat penelitian. Peran donor atau yang mendukung penelitian disebutkan perannya secara ringkas. **Dosen yang menjadi penulis tidak perlu dicantumkan di sini.**

REFERENSI

- [1] 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.
- [2] 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>
- [3] 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>
- [4] 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>
- [5] 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>
- [6] 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>
- [7] 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>
- [8] 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>
- [9] 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>
- [10] 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>
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). Implementasi Prinsip 5C Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Pada Nasabah. *Ar-Riqlih : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 99. <https://doi.org/10.35194/arps.v2i2.2626>
- [14] 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>
- [15] 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.
- [16] 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>
- [17] 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>
- [18] 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>
- [19] Ifham, A. (2017). *Ini Lho KPR Syariah!* Gramedia Pustaka Utama.
- [20] Junita Safitri1, Yulina Astuti2, M. Z. 3, & 1Institut. (2023). *PENERAPAN UTAUT UNTUK MENGIKUR KEPUASAN PELANGGAN MOBILE BANKING PERBANKAN SYARIAH*. 7(2).
- [21] 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>
- [22] 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>
- [23] 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>
- [24] 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>
- [25] Purba, P. (2021). Institut Agama Islam Negeri. *Excutive Summary*, 23, 57168.
- [26] 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>
- [27] Radillah, T. (2021). Analisa Metode Profile Matching Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). *INFORMA TIKA*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.36723/juri.v13i1.261>
- [28] 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/heima.v3i1.213>
- [29] 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>
- [30] 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.
- [31] Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Perbandingan Perhitungan Angsuran Kpr Konvensional Dengan Kpr Syariah. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- [32] 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*.
- [33] 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>
- [34] 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>
- [35] 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.*
- [36] 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>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.