

# Analisis Akseptasi Pengguna Aplikasi *Appraisal Collateral* pada Bank Syariah X dengan Model UTAUT

Oleh:

Ita Tafiur Rosyda, Diah Krisnaningsih  
Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juli, 2025



# Pendahuluan

Bank Syariah X merupakan salah satu institusi keuangan syariah yang terus melakukan transformasi digital dalam mendukung efektivitas kerja dan pelayanan. Salah satu inovasi internal yang digunakan adalah aplikasi appraisal collateral berbasis Microsoft Excel, yang berfungsi untuk memudahkan Account Officer (AO) dalam menilai nilai jaminan pembiayaan seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Aplikasi ini menyederhanakan proses input data, perhitungan nilai pasar, serta estimasi nilai likuidasi agunan. Dengan adanya aplikasi ini, proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan, sehingga mempercepat pengambilan keputusan kredit yang lebih akurat dan objektif.

Namun demikian, kehadiran teknologi dalam lingkungan kerja tidak serta merta menjamin keberhasilan jika tidak disertai dengan penerimaan pengguna yang baik. Tingkat akseptansi terhadap teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan, manfaat, dukungan sosial, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana aplikasi appraisal collateral tersebut diterima oleh para pengguna di lingkungan kerja Bank Syariah X. Penelitian menggunakan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, yang mencakup performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh gambaran utuh mengenai efektivitas penggunaan aplikasi dan rekomendasi peningkatan ke depan.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana analisa taksasi agunan dalam pembiayaan dengan menggunakan aplikasi Excel?
2. Bagaimana akseptasi pengguna Excel oleh analisis taksasi agunan dengan menggunakan model UTUAT?

# Metode

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi terhadap pengguna aktif aplikasi di Bank Syariah X, yaitu Account Officer Appraisal Collateral. Data dianalisis menggunakan software ATLAS.ti versi 9 untuk memetakan hubungan antar tema dalam model UTAUT. Penelitian dilakukan melalui pendekatan purposive sampling dan memanfaatkan triangulasi sumber untuk meningkatkan validitas hasil. Data yang diperoleh diolah secara naratif dan visual untuk mendukung analisis.

# Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi appraisal berbasis Excel diterima dengan baik oleh pengguna. Aplikasi ini dinilai memudahkan proses penilaian agunan karena sudah dilengkapi template otomatis dan format terstruktur. Para pengguna juga merasakan peningkatan efisiensi kerja dan pengurangan beban administratif. Dukungan dari rekan kerja, manajemen, serta pelatihan internal turut memperkuat akseptansi pengguna terhadap aplikasi. Secara umum, keempat indikator UTAUT menunjukkan pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi.

# Pembahasan

Keempat indikator dalam model UTAUT terbukti memengaruhi tingkat akseptansi pengguna aplikasi. Performance expectancy terlihat dari peningkatan produktivitas kerja, sedangkan effort expectancy tercermin dalam kemudahan pengoperasian aplikasi. Pengaruh sosial juga signifikan karena penggunaan aplikasi sudah menjadi standar kerja yang didorong oleh manajemen. Di sisi lain, tersedianya pelatihan, SOP, dan bantuan teknis menjadi faktor penting dari facilitating conditions yang mendukung keberlanjutan penggunaan aplikasi di lingkungan kerja.



# Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi appraisal tidak hanya ditentukan oleh keunggulan teknologinya, tetapi juga oleh faktor organisasi dan sosial, budaya kerja yang mendukung, pelatihan yang rutin, serta kemudahan akses terhadap bantuan teknis menjadi faktor kunci dalam meningkatkan penerimaan teknologi. Dengan dukungan empat dimensi UTAUT, aplikasi sederhana berbasis Excel dapat memberikan dampak besar pada efisiensi kerja dan kualitas analisis di bank syariah. Hal ini menunjukkan pentingnya integrasi antara teknologi dan kesiapan pengguna dalam implementasi sistem digital.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi lembaga keuangan syariah yang sedang mengembangkan atau mengimplementasikan sistem berbasis teknologi. Temuan dari studi ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas adopsi teknologi di tempat kerja, terutama dalam proses appraisal agunan pembiayaan. Selain itu, penelitian ini memperkaya kajian akademik tentang penerimaan teknologi di sektor perbankan berbasis syariah dengan menggunakan pendekatan UTAUT. Manfaat praktis lainnya adalah menyediakan rekomendasi peningkatan pelatihan dan fasilitas kerja untuk mendukung pengguna aplikasi.



# Referensi

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>

Andini, F., & Hariyanti, I. (2021). Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung. *Naratif Jurnal Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 3(02), 1–10. <https://doi.org/10.53580/naratif.v3i02.127>

Apriana, J., Mursalin, S., & Pramadeka, K. (2023). *Analisis Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah*. CV Brimedia Global. <https://books.google.co.id/books?id=7rrHEAAQBAJ>

Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Pelatihan Penggunaan Aplikasi 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>

