

# Analysis of User Acceptance of the Appraisal Collateral Application at Islamic Bank X Using the UTAUT Model

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

Ita Tafuir Rosydhah<sup>1)</sup>, Diah Krisnaningsih <sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [diah.krisnaningsih@umsida.ac.id](mailto:diah.krisnaningsih@umsida.ac.id)

**Abstract.** This study aims to analyze user acceptance of the Microsoft Excel-based Appraisal Collateral application used at Bank Syariah X with the UTAUT model approach. This application is used by financing analysts to assess the feasibility of collateral in financing products such as KPR and KUR. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through interviews and observations to direct users, namely the Account Officer (AO) appraisal collateral. The results showed that the use of Excel applications in the collateral appraisal process was well received by users because it was considered to facilitate work, supported by adequate facilities, and received social encouragement from the work environment. Data analysis was conducted using ATLAS.ti version 9 software to examine the four main variables of UTAUT.

**Keywords** - UTAUT; appraisal collateral; excel application; technology acceptance

**Abstrak.** Penelitian ini terdapat tujuan untuk menganalisis akseptasi pengguna terhadap aplikasi Appraisal collateral berbasis Microsoft excel yang digunakan di Bank Syariah X dengan pendekatan model UTAUT. Aplikasi ini digunakan oleh analis pembiayaan untuk menilai kelayakan agunan pada produk pembiayaan seperti KPR dan KUR. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif melalui teknik pengumpulan data memanfaatkan observasi dan wawancara kepada pengguna langsung, yaitu Account Officer (AO) appraisal collateral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi excel dalam proses appraisal collateral diterima baik oleh pengguna karena dinilai memudahkan pekerjaan, didukung fasilitas yang memadai, serta mendapat dorongan sosial dari lingkungan kerja. Analisis data dilaksanakan memanfaatkan software ATLAS.ti versi 9 untuk mengkaji empat variabel utama UTAUT.

**Kata Kunci** - UTAUT; penilaian agunan; aplikasi excel; akseptasi teknologi

## I. PENDAHULUAN

Teknologi komputerisasi adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer yang digunakan untuk mengolah suatu data menjadi informasi. Teknologi komputerisasi juga digunakan untuk memproses, menyimpan dan menganalisis data [1]. Teknologi komputerisasi dalam perbankan syariah digunakan untuk membantu proses bisnis bank syariah dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah di setiap divisi bank syariah seperti yang dilakukan oleh Bank Syariah X menggunakan aplikasi Excel untuk membantu kinerja analis dalam menganalisis pembiayaan nasabah khususnya analisa jaminan (*appraisal collateral*). Aplikasi Excel untuk membantu analis dalam menganalisis jaminan nasabah pembiayaan pada semua pembiayaan dengan jaminan seperti KPR, KUR limit > Rp100 juta, KPR dan multiguna (dengan jaminan).

Dalam era digital, penggunaan teknologi komputerisasi saat ini selain digunakan dalam memberikan kemudahan untuk penyimpanan serta mampu lebih mempercepat untuk penggunaan aplikasi Excel, tentunya dapat memberikan kemudahan bagi analis pada Bank Syariah X [2]. Teknologi komputer yang sering digunakan adalah yaitu *software Microsoft Office* seperti Word, Excel, Power Point, Acces, dan lain-lain yang merupakan salah satu *software* aplikasi untuk mengolah teks atau data [3]. Teknologi komputer yang digunakan dalam perbankan yaitu Microsoft excel yang merupakan sistem aplikasi yang digunakan untuk membuat laporan keuangan karena di dalamnya terdapat fitur yang otomatis untuk menghitung, menganalisa dan mempresentasikan data dalam bentuk *chart* ataupun tabel [4].

Dalam konteks hukum perbankan, agunan dijelaskan pada Pasal 1 ayat 23 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menyebutkan bahwa agunan merupakan jaminan tambahan yang diberikan oleh nasabah (debitur) kepada bank (kreditur) untuk memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Sementara itu, menurut Pasal 1 angka 26 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, agunan diartikan sebagai jaminan tambahan berupa aset bergerak maupun tidak bergerak yang diserahkan oleh nasabah

sebagai pemilik agunan kepada bank syariah untuk memastikan pembayaran kewajiban nasabah yang menerima fasilitas pembiayaan [5].

*Collateral* (agunan) merupakan penilaian agunan atau jaminan berbentuk aset tetap yang dilakukan dari penilai internal bank syariah maupun dari penilai independen yang dilakukan menurut pada analisis atas data yang objektif dan relevan, serta menggunakan metode dan prinsip syariah yang telah ditentukan [6]. Analisa jaminan merupakan aktivitas dalam menganalisa legalitas jaminan, kualitas jaminan (kondisi jaminan, bahan pembuatan jaminan), marketabilitas jaminan (nilai pasar jika jaminan dijual kembali) dan aksestabilitas jaminan (kemudahan jaminan untuk dijangkau atau didapatkan).

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang diuraikan dalam penelitian berjudul "*User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*" membahas tentang perilaku dan niat pengguna dalam memanfaatkan sebuah teknologi [7]. Teknologi selalu berkaitan dengan penerimaan pengguna untuk menentukan tingkat keberhasilannya, yang dikenal sebagai *user acceptance* dan merupakan faktor krusial dalam memengaruhi keberhasilan implementasi sebuah teknologi [8].

Model UTAUT mengungkapkan bahwa keinginan untuk menggunakan serta tindakan dalam memanfaatkan suatu teknologi [9] dipengaruhi oleh empat variabel utama dalam Model UTAUT [10]. Variabel-variabel dalam model ini mencakup *performance expectancy*, yang mengukur tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem dapat mendukung peningkatan kinerja dalam pekerjaannya. *Effort expectancy* menggambarkan sejauh mana sistem tersebut mudah digunakan. *Social influence* merujuk pada pengaruh lingkungan terhadap calon pengguna teknologi komputerisasi. Sedangkan *facilitating conditions* adalah variabel yang secara langsung memengaruhi penggunaan sistem [11]. Penerapan model UTAUT dalam penelitian kualitatif menggunakan bantuan analisa *software ATLAS.ti*. *Software* sangat bermanfaat dalam mengelola data [12].

Menurut latar belakang yang diuraikan tersebut sehingga peneliti ingin meneliti tentang akseptasi pengguna aplikasi appraisal collateral pada Bank Syariah X dengan variabel UTAUT. Excel Appraisal Pembiayaan dan akseptasi yang diukur dengan indikator UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). UTAUT sendiri memiliki empat kategori dalam metodenya, diantaranya effort expectancy, performance expectancy, social influence serta facilitating conditions. Penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini yaitu dengan judul: Analisis Penerimaan Bank Digital Dengan UTAUT 2 Pasca Pandemi dengan berisi tentang akseptasi penerimaan Bank Digital pada masyarakat di Bekasi, Depok, Jakarta and Tangerang yang diukur dengan UTAUT 2 diantaranya harapan usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), harapan kinerja (performance expectancy), serta kondisi fasilitas (facilitating conditions), nilai harga (price value), motivasi hedonis (hedonicmotivation), serta kebiasaan (habit). Persamaan dengan penelitian ini yaitu pengukuran akseptasi dengan metode UTAUT meskipun bukan UTAUT 2 hanya 4 variabel yang diukur. Metode UTAUT ini dimanfaatkan untuk memahami sejauh mana suatu teknologi diterima dan digunakan, sehingga dalam penelitian ini, Metode UTAUT diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan dan pemanfaatan aplikasi *appraisal collateral* [13].

## II. METODE

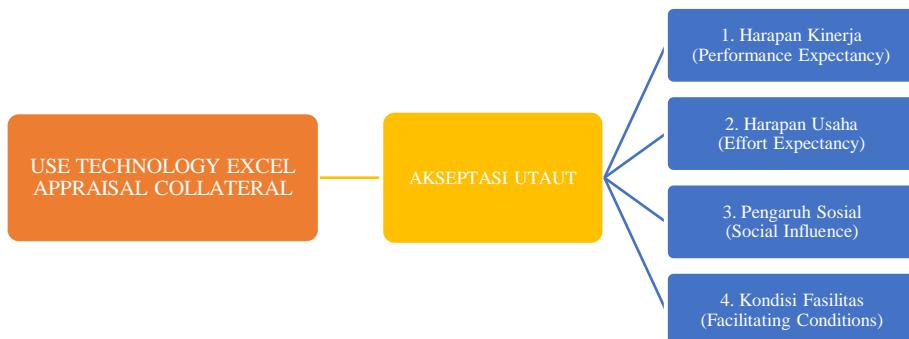
Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan mendalami Akseptasi teknologi komputerisasi pada Bank Syariah X sebagai alat analisa appraisal collateral. Pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan menerapkan metode observasi serta wawancara pada Bank Syariah X dengan mengeksplorasi akseptasi pengguna atas teknologi komputerisasi aplikasi Excel appraisal collateral 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 difokuskan pada penggambaran rinci mengenai pengalaman, persepsi dan hambatan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Excel untuk analisa appraisal collateral mengenai wawasan tentang bagaimana setiap faktor dalam model UTAUT berperan penting dalam penerimaan aplikasi Excel bagi seorang analis appraisal collateral di Bank Syariah X. Tempat serta waktu penelitian dilaksanakan di Kantor Pusat Bank Syariah X dengan beralamat di JL Dr. Soetomo No. 37, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60264.

Sumber data yang dimanfaatkan pada penelitian ini adalah menerapkan data primer yang diperoleh dengan tahap wawancara terstruktur oleh analis yaitu Account Officer (AO) yang menggunakan aplikasi Excel appraisal collateral, pihak penyelia atau manajer pembiayaan dan pimpinan cabang. Bahan wawancara meliputi teknologi komputerisasi siklus appraisal collateral, aplikasi Excel untuk analisa pembiayaan, laporan analisa dan input data nasabah melalui empat indikator UTAUT. Sedangkan data sekunder yaitu data pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti literasi appraisal collateral, form pengajuan appraisal collateral, brosur dan SOP appraisal collateral serta aplikasi excel untuk analisa kelayakan calon nasabah appraisal collateral.

Tahap Penelitian diawali dengan tahap persiapan, pengumpulan data di lapangan dan analisis. Metode pengambilan sampel yang diterapkan merupakan purposive sampling, menjadi penentuan sampel menurut dalam

kriteria tertentu dalam hal ini melibatkan staf taksasi. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yaitu wawancara langsung maupun tidak langsung (secara online), serta melalui observasi juga dokumentasi. Data yang didapatkan dari proses wawancara kemudian diolah memanfaatkan perangkat lunak ATLAS.ti menjadi alat bantu dalam menganalisis data berbentuk rekaman audio, transkrip, dan gambar. Hasil dari proses coding di ATLAS.ti akan disajikan dalam bentuk deskripsi jaringan (networking) berdasarkan kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang mencakup empat variabel utama: performance expectancy, social influence, effort expectancy, serta facilitating conditions. Proses analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan aplikasi ATLAS.ti versi 9 yang menghasilkan visualisasi berupa jaringan yang menghubungkan hasil analisis dengan masing-masing kategori yang telah ditentukan [14]. Pengumpulan data dilakukan secara berulang guna memastikan keakuratan dan keabsahan informasi yang diperoleh. Proses analisis data mencakup berbagai tahapan, diantaranya penyaringan atau reduksi data, penyajian data dalam bentuk yang terstruktur, serta penarikan kesimpulan akhir.

Reduksi data merupakan tahap penyederhanaan data dengan cara memilih informasi yang paling relevan, memusatkan perhatian terhadap berbagai komponen penting, juga mengenali tema dan pola dari kumpulan data dengan jumlah besar. Pada penelitian ini, triangulasi dipahami sebagai upaya untuk mendapatkan informasi data atas aplikasi excel pada appraisal collateral 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 data dari sumber yang sama dan menggunakan cara yang bervariasi, yaitu diawali dengan tahap wawancara, dilanjutkan dengan tahap observasi dan proses dokumentasi. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart, atau teks 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.



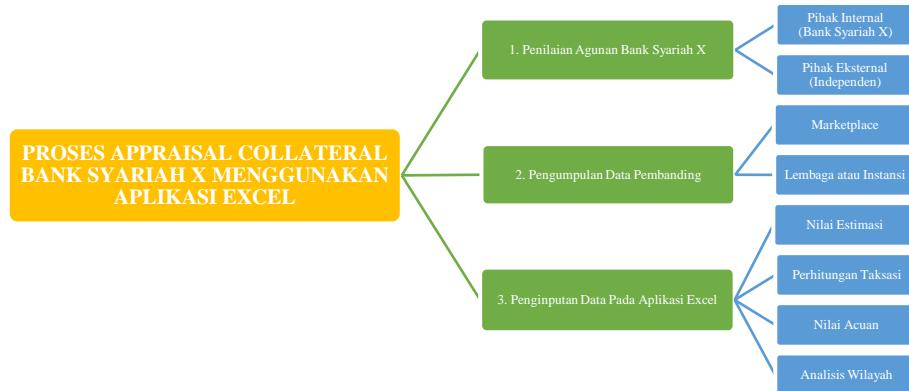
**Gambar 1.** Bagan Alat Ukur UTAUT

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Proses Taksasi Appraisal Collateral di Bank Syariah X

Collateral dalam istilah sering disebut agunan atau jaminan. Agunan adalah jaminan tambahan yang dapat berbentuk aset bergerak atau juga tidak bergerak, yang diberikan dari pemiliknya untuk bank syariah sebagai bentuk penjaminan atas kewajiban pelunasan oleh nasabah yang memperoleh fasilitas pembiayaan [15]. Di dalam bank syariah, *collateral* bukanlah sebagai faktor penentu jumlah pembiayaan yang akan diberikan tetapi hanya untuk berjaga-jaga dari kerugian jika apabila terjadi wanprestasi atau pembiayaan bermasalah [16].

Taksasi agunan adalah proses penilaian terhadap agunan (jaminan) yang diajukan oleh nasabah kepada pihak Bank Syariah X untuk memperoleh pembiayaan. Dalam konteks bank syariah, taksasi dilakukan berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang menekankan nilai keadilan, transparansi, serta pelarangan terhadap praktik *riba*, *gharar* dan *maysir* [17]. Dalam penilaian *collateral*, pihak nasabah memberikan suatu jaminan kepada pihak bank sebagai agunan atas penerimaan pembiayaan yang diperolehnya [18]. Namun, tidak semua agunan dapat langsung diterima oleh bank. Secara umum, agunan yang diserahkan oleh calon nasabah harus melalui proses survei dan evaluasi terlebih dahulu oleh *Appraisal Officer* untuk memastikan legalitas dan kelengkapan persyaratan agunan tersebut telah diserahkan kepada pihak Bank Syariah X [19]. Proses ini menggunakan alat bantu aplikasi Microsoft Excel sebagai alat analisa dalam *appraisal* penilaian agunan. Analisis ini dilakukan oleh analis pembiayaan atau *account officer* pembiayaan konsumtif (KPR) dan pembiayaan produktif (KUR) yang terdiri dari investasi dan modal kerja.



**Gambar 2.** Alur Proses Appraisal Agunan Bank Syariah X

Bagan di atas menggambarkan alur proses *appraisal* agunan atau jaminan di Bank Syariah X yang dilakukan dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel. Proses ini terbagi menjadi tiga tahapan utama yaitu penilaian agunan oleh Bank Syariah X, pengumpulan data pembanding, dan penginputan data ke sistem Excel.

Tahapan penilaian agunan oleh Bank Syariah X dilakukan melalui dua mekanisme, tergantung pada besar plafon pembiayaan yang diajukan nasabah. Jika nilai agunan masih dalam batas kewenangan internal bank (maksimal Rp750 juta), maka penilaian dilakukan oleh pihak internal bank. Namun, apabila nilai agunan melebihi batas tersebut (di atas Rp750 juta), maka diperlukan keterlibatan dari Lembaga atau Pihak Independen seperti KJPP (Kantor Jasa Penilai Publik). Kerja sama dengan KJPP bertujuan untuk memastikan proses penilaian agunan dilakukan secara objektif, akurat, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian perbankan. Selain itu, keterlibatan KJPP memberikan nilai tambah berupa hasil penilaian yang profesional dan independen, sejalan dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal ini juga berfungsi untuk meminimalkan risiko kredit, meningkatkan kredibilitas penilaian, membantu proses audit serta pengambilan keputusan pembiayaan agar lebih transparan (terbuka) dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bank Syariah X juga menerapkan kebijakan pembatasan pembiayaan melalui rasio LTV (Loan to Value) adalah maksimum 80% dari nilai agunan (jaminan). Ketentuan ini merujuk terhadap Peraturan Bank Indonesia No. 17/10/PBI/2015 tentang Rasio *Loan To Value* atau Rasio *Financing To Value*, sebagaimana dijelaskan oleh [20] yang artinya, jika nasabah mengajukan pembiayaan sebesar Rp1 miliar, maka plafon pembiayaan maksimal yang dapat disetujui bank adalah sebesar Rp800 juta. Ketentuan ini diberlakukan untuk mendorong kontribusi nasabah dalam kepemilikan aset, menumbuhkan tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban, serta menjaga stabilitas keuangan bank.

Dalam proses *appraisal* atau penilaian jaminan, baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal (KJPP), terdapat beberapa indikator utama yang menjadi pertimbangan. *Pertama* adalah data legalitas jaminan, yang merupakan dokumen hukum seperti BPKB untuk kendaraan bermotor dan dokumen tanah diantaranya SHM (Sertifikat Hak Milik), IMB, PBB, SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan), serta RAB untuk bangunan. *Kedua*, kualitas jaminan meliputi kondisi fisik dan potensi penyusutan nilai. Misalnya, pada kendaraan dinilai dari jenis, bentuk, dan bahan pembuatnya, sementara bangunan dinilai dari material, sanitasi, ventilasi, hingga desain arsitektur. Penyusutan dilihat dari usia kendaraan atau bangunan serta tren harga pasar. *Ketiga* adalah marketabilitas, yaitu nilai pasar jaminan jika dijual kembali. Untuk tanah dan bangunan, marketabilitas ditentukan oleh lokasi strategis, akses terhadap fasilitas umum, dan risiko banjir. Sedangkan untuk kendaraan, diperhatikan tahun pembuatan, jenis mesin, dan daya tarik desain. *Keempat* adalah aksesibilitas jaminan, yaitu kemudahan jaminan untuk dijangkau. Dalam hal ini, agunan seperti rumah, ruko, atau tanah dinilai berdasarkan kondisi jalan menuju lokasi, apakah jalan tersebut berupa jalan provinsi atau desa, beraspal atau tidak, serta apakah ada hambatan geografis seperti sungai [21]. Keempat indikator tersebut menjadi elemen penting dalam menentukan kelayakan dan nilai pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

Setelah tahapan tersebut selesai, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data pembanding. Langkah ini adalah salah satu tugas utama seorang analis atau *account officer* (AO) di Bank Syariah X dalam rangka menentukan estimasi nilai pasar dari objek agunan. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi harga pasar terkini dan relevan guna mendukung proses penilaian agunan secara objektif. Apabila objek agunan berupa properti hunian, maka informasi yang dikumpulkan meliputi tipe rumah yang sejenis dengan agunan nasabah, lokasi pembanding yang harus sama dengan lokasi agunan (misalnya jika agunan berada di Perumahan Citra Garden, maka pembanding juga harus di lokasi yang sama), harga rumah sejenis, bahan bangunan, dan model rumah. Sementara itu, jika objek agunan berupa kendaraan bermotor, data yang dikumpulkan mencakup tipe kendaraan yang sejenis, lokasi pembanding yang juga harus sesuai (contohnya kendaraan di Surabaya maka pembanding juga di Surabaya), harga kendaraan sejenis, serta model kendaraan.

Sumber data pembanding dapat diperoleh dari berbagai platform digital terpercaya seperti OLX, Rumah123, Lamudi, Trovit, dan Brighton. Untuk menjamin validitas dan relevansi data, minimal tiga data pembanding digunakan sebagai referensi. Selain itu, sumber data juga dapat berasal dari lembaga pengembang properti (developer) maupun instansi pemerintah tingkat lokal seperti kantor kelurahan yang memiliki informasi terbaru mengenai harga tanah di wilayah tertentu. Proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara dengan pihak developer untuk mendapatkan harga jual unit sejenis, serta menanyakan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang berlaku kepada instansi pemerintah terkait.

Semakin banyak data pembanding yang tersedia, maka kualitas dan akurasi penilaian akan semakin baik, karena data yang diperoleh lebih bervariasi dan mencerminkan kondisi pasar secara lebih menyeluruh. Sebaliknya, jika data pembanding terbatas, maka validitas dan ketepatan estimasi nilai agunan menjadi rendah. Oleh karena itu, prinsip minimal tiga data pembanding tetap menjadi acuan standar dalam proses penilaian agunan. Tindakan ini termasuk dalam penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) yang sangat penting dalam operasional perbankan. Prinsip kehati-hatian ini sejalan dengan ketentuan pada Pasal 2 UU Perbankan dan ditegaskan kembali dalam Pasal 8 yang menyebutkan bahwa kegiatan pembiayaan harus sesuai dengan prinsip syariah dan harus dilaksanakan dengan prinsip kehati-hatian yang bertujuan untuk meminimalkan risiko dan menjaga stabilitas sistem perbankan [22].

Setelah tahapan tersebut selesai, selanjutnya setiap data pembanding yang telah dikumpulkan oleh pihak *appraisal* kemudian dicatat dan dimasukkan ke dalam format Excel khusus taksasi yang telah disediakan oleh Bank Syariah X. Template ini dirancang sebagai sarana pencatatan terstandar sekaligus sebagai bukti bahwa proses survei dan penilaian telah dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, bank dapat memastikan bahwa proses taksasi agunan dilakukan secara valid dan profesional. Instrumen yang digunakan pada aplikasi Excel meliputi kolom variabel harga, luas tanah atau bangunan, lokasi, kondisi fisik serta variable pendukung lainnya.

Bank Syariah X sudah dilengkapi template khusus yang berisi fitur perhitungan otomatis yang akan memudahkan analisa untuk memungkinkan estimasi nilai agunan akan dihitung secara efisien berdasarkan dari berbagai variabel, seperti luas tanah, luas bangunan, serta atribut fisik lainnya. Selain memuat data numerik, file Excel ini juga mencakup dokumen visual dan informasi pendukung lainnya, seperti foto properti (format JPEG), peta lokasi, serta hasil survei lapangan, yang masing-masing diatur dalam *sheet* terpisah agar mudah dianalisis. Dalam proses penilaian agunan, baik yang dilakukan oleh pihak internal maupun appraisal independen, terdapat beberapa komponen utama yang menjadi dasar evaluasi untuk menentukan nilai wajar dari suatu objek agunan.

Komponen-komponen ini adalah, *Pertama* estimasi umur dan kondisi bangunan. Penilai harus mengidentifikasi usia bangunan serta menilai kondisi fisiknya. Bangunan dapat dikategorikan sebagai baru, sedang (antara 5–15 tahun), atau tua (di atas 20 tahun), tergantung pada usia dan perawatannya. Kondisi fisik ini turut memengaruhi nilai jual karena bangunan yang lebih tua cenderung memerlukan perawatan lebih dan memiliki risiko kerusakan struktural yang lebih tinggi. Nasabah perlu memastikan bahwa keadaan fisik property juga nilai pasarnya layak sebelum diajukan menjadi jaminan. Melalui upaya perbaikan maupun perawatan yang dibutuhkan juga penilaian yang teliti, tentunya nilai jaminan akan dapat ditingkatkan. Tentunya hal tersebut akan memperbesar peluang bagi nasabah untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan dari pihak Bank Syariah X [23].

*Kedua*, adalah perhitungan taksasi. Taksasi merupakan proses memperkirakan nilai suatu objek dengan melakukan perhitungan atau kalkulasi tertentu. Penentuan nilai taksasi terhadap agunan yang akan digunakan dalam pembiayaan didasarkan pada pertimbangan hukum dan nilai ekonomis dari objek jaminan tersebut. Dengan demikian, bank dapat menilai apakah agunan tersebut layak dan memiliki nilai yang cukup untuk dijadikan jaminan, sehingga diperlukan penetapan nilai taksasinya secara tepat. Pada Bank Syariah X, penilai perlu memperkirakan apakah bangunan masih layak secara struktural untuk digunakan selama minimal 30 tahun ke depan. Hal ini penting untuk menjamin bahwa agunan memiliki nilai guna jangka panjang, terutama dalam konteks pembiayaan jangka menengah hingga panjang seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Kondisi objek pada agunan atau jaminan umumnya berkaitan dengan kondisi fisik, persyaratan teknis, serta kelengkapan lain yang mendukung kesempurnaan suatu objek yang dapat mempengaruhi fungsi dan penggunaannya. Keadaan objek tersebut sangat mempengaruhi nilai ekonomisnya, terutama dalam hal kemudahan perawatan, pemeliharaan, serta biaya yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan tersebut [24].

*Ketiga* adalah nilai acuan dari pemerintah (NJOP). Nilai NJOP adalah nilai estimasi atau taksasi resmi atas objek pajak berupa tanah dan bangunan yang ditetapkan oleh pemerintah. Nilai ini dihitung dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti lokasi geografis, fungsi atau peruntukannya, serta kondisi fisik dari tanah maupun bangunan tersebut. NJOP memiliki beberapa keterbatasan dalam mencerminkan nilai pasar aktual, terutama pada lokasi dengan perkembangan pesat atau kondisi pasar yang sangat dinamis. Nilai NJOP sering kali lebih rendah dari harga pasar aktual menyebabkan beberapa pemilik properti merasa nilai aset mereka tidak diwakili secara memadai, terutama saat proses pembebasan tanah. Meskipun NJOP sering kali lebih rendah dari harga pasar aktual, nilai ini tetap digunakan sebagai referensi dasar untuk melihat estimasi minimum nilai properti. Penilai biasanya membandingkan NJOP dengan harga pasar aktual dari data pembanding untuk mendapatkan estimasi yang lebih realistik (nyata). Ketentuan

mengenai NJOP sebagai acuan dalam pengadaan tanah untuk kepentingan umum didasarkan pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum [25].

*Keempat* adalah analisis wilayah (Lokasi dan Lingkungan Sekitar). Analisis wilayah mencakup evaluasi terhadap lokasi properti (akses jalan, kedekatan dengan fasilitas umum, kawasan komersial), kondisi lingkungan sekitar (keamanan, kepadatan penduduk) dan potensi perkembangan kawasan. Penilai juga melakukan survei fisik untuk memastikan bahwa kondisi objek agunan sesuai dengan dokumen legal dan data pembanding yang digunakan. Prosedur penilaian ini diawali dengan menentukan jenis pembiayaan yang diajukan oleh nasabah yaitu melalui segmentasi pasar untuk menentukan jenis agunan atau jaminan terhadap pembiayaan yang akan digunakan dalam proses penilaian.

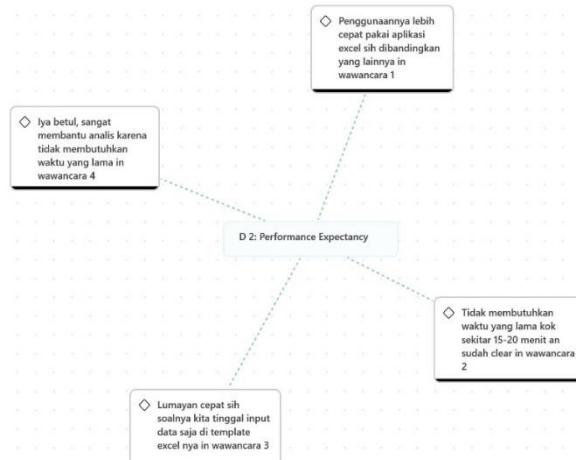
Segmentasi perumahan atau KPR diklasifikasikan ke dalam dua jenis data, diantaranya data primer yang menjadi kerjasama antara pihak Bank Syariah X dengan pengembang properti (developer) sehingga jumlahnya cukup besar. Dalam hal ini penilaian agunan terhadap pembiayaan tidak memerlukan adanya penilai independen, namun telah disediakan oleh pihak bank tanpa ada intervensi. Kemudian, data sekunder: merupakan data developer yang tidak bekerja sama dengan Bank X [26].

Pada tahap selanjutnya tim *appraisal* akan menetapkan hasil dari taksasi jaminan meliputi: Nilai pasar merupakan hasil penilaian jaminan berdasarkan harga yang berlaku di pasar atau nilai wajar (hasil transaksi jual beli) yang dapat dilakukan oleh tim penilai internal bank maupun penilai independen [27]. Praktik penilaian yaitu agunan merupakan rumah tipe 36 luas 100 m<sup>2</sup> di daerah perumahan elite Citra Garden Blok A (bagian depan) seharga Rp. 1,2 M, nilai pembanding rumah tipe 36 luas 100 m<sup>2</sup> di daerah perumahan elite Citra Garden Blok B (bagian depan) seharga Rp. 1,1 M maka nilai agunan Rp.1,2M adalah wajar. Sesuai harga pasar. Kemudian adalah Nilai Bank merupakan nilai jaminan yang telah disesuaikan dengan risiko terkait tingkat kesulitan dalam proses penjualan agunan (jaminan). Nilai ini digunakan sebagai acuan untuk menentukan nilai likuidasi agunan apabila harus dijual secara cepat. Praktik penilaian dengan nilai bank umumnya yaitu 80% dari nilai pasar atau nilai wajar.

Kedua nilai ini tentunya akan menjadi dasar untuk menentukan perkiraan jumlah yang akan didapatkan dalam pembiayaan [28] dan Bank X akan memantau secara berkala kedua nilai tersebut terhadap agunan, terutama untuk pembiayaan jangka panjang. Jika terjadi penurunan nilai agunan, maka pihak Bank Syariah X dapat meminta tambahan agunan kepada nasabah. Oleh karena itu, sudah seharusnya pihak Bank Syariah X dapat meminta jaminan tambahan sebagai langkah antisipasi apabila calon nasabah (debitur) gagal melunasi pembiayaan, sehingga jaminan tersebut dapat dijual atau dicairkan untuk menutupi kewajiban pembiayaan yang belum terselesaikan [29].

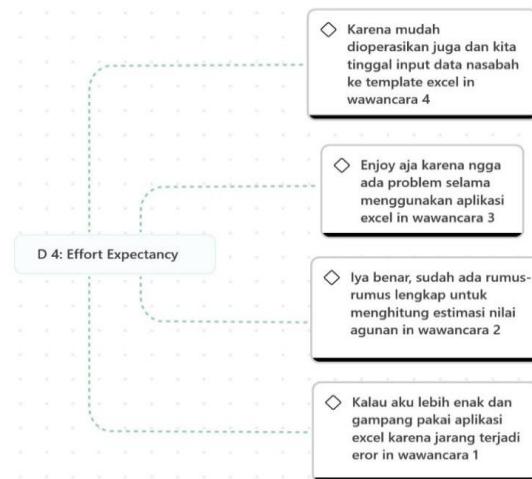
## B. Akseptasi Pengguna Aplikasi Appraisal Collateral Berdasarkan Alat Ukur UTAUT Menggunakan Software ATLAS.ti

Pada aspek *performance expectancy* menunjukkan bahwa aplikasi appraisal collateral berbasis Excel dianggap memberikan manfaat kinerja yang signifikan. Beberapa pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini mempercepat proses penilaian jaminan dan mengurangi waktu kerja, terutama dalam menghitung estimasi nilai agunan. Selain itu, pengguna merasakan adanya kemudahan karena fitur-fitur dalam aplikasi membantu dalam menghasilkan perhitungan yang akurat dan cepat. Pernyataan seperti "penggunaannya lebih cepat dari sebelumnya" dan "sangat membantu karena tidak membutuhkan waktu yang lama" menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi kerja pengguna.



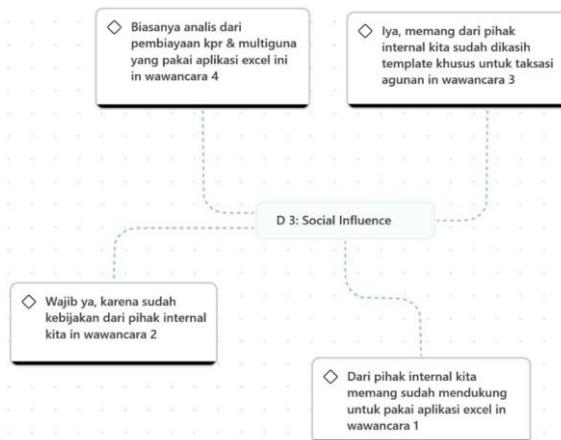
Gambar 3. Performance Expectancy

Pada aspek *effort expectancy* menunjukkan bahwa para pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan. Mereka tidak mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya karena sistem sudah menyediakan rumus-rumus otomatis yang memudahkan dalam perhitungan. Aplikasi juga dinilai minim kesalahan dan tidak memerlukan proses input data yang rumit, cukup mengisi template yang sudah tersedia. Beberapa pengguna menyebutkan bahwa mereka menikmati menggunakan aplikasi ini karena penggunaannya sederhana dan bebas masalah teknis, yang menambah kenyamanan dalam pekerjaan sehari-hari.



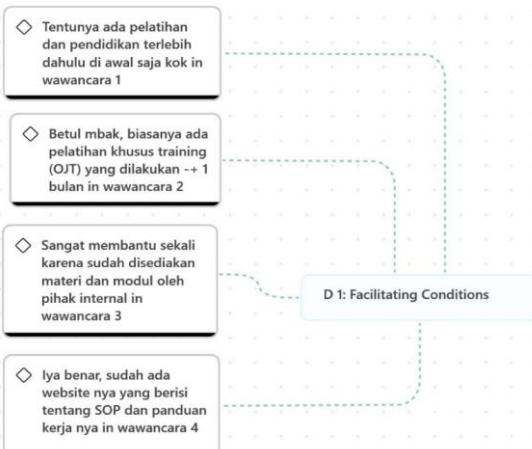
**Gambar 4.** Effort Expectancy

Pada aspek *social influence* menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *appraisal* berbasis Excel di lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor sosial, terutama kebijakan internal dan norma yang berlaku di Bank Syariah X. Sebagian besar responden menyatakan bahwa penggunaan aplikasi tersebut merupakan bagian dari kewajiban kerja karena sudah ditetapkan oleh pihak manajemen. Ada pula dorongan dari rekan kerja atau analis lain yang juga menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi sosial dan dukungan institusional berperan signifikan dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi, sebagaimana ditunjukkan melalui pernyataan dari para responden.



**Gambar 5.** Sosial Influence

Pada aspek *facilitating conditions* menunjukkan bahwa pengguna menyampaikan jika keberadaan pelatihan, modul, serta SOP sangat mempermudah proses penggunaan aplikasi. Dukungan teknis seperti pelatihan di awal, ketersediaan materi dan modul dari pihak internal, serta panduan kerja melalui *website* resmi menjadi elemen penting dalam memperkuat kesiapan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Tentunya hal ini sejalan dengan indikator *facilitating conditions* dalam model UTAUT, yang menekankan pentingnya infrastruktur organisasi dan dukungan teknis.

**Gambar 6.** Facilitating Conditions

#### IV. SIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi appraisal collateral berbasis Microsoft Excel yang digunakan di Bank Syariah X telah diterima dengan baik oleh para pengguna internal, khususnya analis pembiayaan. Hal ini dibuktikan melalui analisis menggunakan model UTAUT, di mana seluruh variabel diantaranya harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh social serta kondisi pendukung menunjukkan pengaruh positif terhadap penerimaan aplikasi. Sistem yang terstruktur, kemudahan penggunaan, serta dukungan lingkungan kerja dan infrastruktur menjadi faktor utama yang memperkuat penerimaan ini. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi sederhana seperti Excel dapat menjadi solusi efektif dalam menunjang proses analisis agunan, asalkan didukung oleh pelatihan, kebijakan internal dan kesiapan teknis yang memadai.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan kekuatan yang diberikan sehingga proses penyusunan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terutama kepada instansi Bank Syariah X yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk melakukan penelitian di tempat tersebut. Ucapan terima kasih juga saya tujuhan kepada ibu dosen pembimbing dan juga kepada rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan semangat yang luar biasa dan menjadi bagian dari proses penulisan artikel ini. Tentunya dukungan mereka sangat berarti dalam menyelesaikan setiap tahapan penelitian. Saya juga mengapresiasi kepada pihak Program Studi Perbankan Syariah atas dukungan dan bimbingannya, sehingga karya tulis ini bisa disusun dengan baik dan menjadi bagian dari syarat kelulusan saya.

#### REFERENSI

- [1] D. M. Elisabeth, "Kajian terhadap peranan teknologi informasi dalam perkembangan audit komputerisasi (Studi kajian teoritis)," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. Komputerisasi Akunt.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–53, 2019.
- [2] S. Ningih and M. W. Dewi, "Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Komputer Microsoft Excel Bagi Perangkat Desa Wirogunan," *Budimas J. Pengabdi. Masy.*, vol. 2, no. 2, pp. 166–172, 2020, doi: 10.29040/budimas.v2i2.1477.
- [3] Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, and Sotya Partwi Ediwijoyo, "Pelatihan Penggunaan Apikasi Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) 2010 untuk Peningkatan Kemampuan SDM PEMDES Desa Kebakalan, Karanggayam, Kebumen," *JURPIKAT (Jurnal Pengabdi. Kpd. Masyarakat)*, vol. 1, no. 1, pp. 21–28, 2020, doi: 10.37339/jurpikat.v1i1.273.
- [4] R. D. Pratiwi, "Menyusun Laporan Keuangan Sederhana Dengan Microsoft Excel," *Media Ekon. Teknol. Inf.*, vol. 19, no. 1, pp. 64–70, 2012.
- [5] S. Trirahmadi, S. Am, and A. E. Zahara, "Analisis Penilaian Agunan dalam Keputusan Pemberian Pembiayaan Modal Kerja dengan Akad Murabahah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Hayam Wuruk 2," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 12, pp. 5619–5628, 2023.
- [6] W. Nikmah, "Analisa Peran Penilai Agunan dalam Pembiayaan di BPRS Saka Dana Mulia," no. 1, 2024.
- [7] S. Maulana, I. Khasanah, and A. Yusuf, "Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Financial Technology

- Bareksa Menggunakan Model UTAUT,” *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 12, no. 2, p. 527, 2023, doi: 10.30588/jmp.v12i2.1049.
- [8] M. Nasir, “Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, no. 12, pp. 36–40, 2013.
- [9] M. K. Muttaqien, M. K. Anam, T. Mas’ud, and H. Syaifulah, “Penerimaan Mobile Banking di Kalangan Nasabah Perbankan Syariah,” *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 5, no. 4, pp. 1922–1931, 2023, doi: 10.47467/alkharaj.v5i4.2600.
- [10] Z. Y. Pamungkas and A. Sudiarno, “Implementasi Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk Menganalisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Brimo,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 569–578, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022936047.
- [11] F. Andini and I. Hariyanti, “Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung,” *Naratif J. Nas. Ris. Apl. dan Tek. Inform.*, vol. 3, no. 02, pp. 1–10, 2021, doi: 10.53580/naratif.v3i02.127.
- [12] E. A. Afriansyah, “Penggunaan Software ATLAS.ti sebagai Alat Bantu Proses Analisis Data Kualitatif,” *Mosharafa J. Pendidik. Mat.*, vol. 5, no. 2, pp. 53–63, 2016, doi: 10.31980/mosharafa.v5i2.357.
- [13] S. Taufan and D. Wardani, “Analisis penerimaan bank digital dengan UTAUT 2 pasca pandemi,” *J. Manaj. Strateg. dan Apl. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 265–284, 2023, doi: 10.36407/jmsab.v6i2.785.
- [14] I. S. Amalia and M. R. Maika, “Penerapan UTAUT untuk Memahami Akseptansi Mahasiswa terhadap Inovasi Cicilan Buku Berakad Murabahah,” *Al-Muzara’Ah*, vol. 8, no. 2, pp. 141–151, 2020, doi: 10.29244/jam.8.2.141–151.
- [15] D. P. D. Cahyani and M. N. H. Ryandono, “Pengelolaan Manajemen Resiko Gadai Non-Emas Tidak Tertebus Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran,” *J. Ekon. Syariah Teor. dan Terap.*, vol. 6, no. 3, p. 446, 2020, doi: 10.20473/vol6iss20193pp446-460.
- [16] M. E. Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, *Analisis Pembiayaan Bank Syariah*. Merdeka Kreasi Group, 2022. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=QHp2EAAAQBAJ>
- [17] Jamaludin, Sirajudin, Thamrin, M. Mustakim, and Jakariah, “Loyalitas Kreativitas Abdi Masyarakat Kreatif Loyalitas Kreativitas Abdi Masyarakat Kreatif,” *J. LOKABMAS Kreat.*, vol. 01, no. 03, p. 63, 2020.
- [18] J. Apriana, S. Mursalin, and K. Pramadeka, *Analisis Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah*. CV Brimedia Global, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=7rrHEAAAQBAJ>
- [19] A. Syaputri and M. Miswardi, “Analisis Penilaian Aspek Agunan pada Pembiayaan Murabahah di PT. BSI Tbk Afo (Area Financing Operation) Bukittinggi,” *J. Ekon. Utama*, vol. 2, no. 2, pp. 232–239, 2023, doi: 10.55903/juria.v2i2.83.
- [20] H. Maros and S. Juniar, “Pengaruh Nilai Taksasi Barang Agunan Terhadap Minat Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus PT. BPRS Al Washliyah),” pp. 1–23, 2016.
- [21] D. Krisnaningsih, D. K. Sari, and U. Indahyati, “Pkami Pendampingan Program Aplikasi Analisis Pembiayaan Murabahah Pada Unit Usaha Ijab Qabul Di Smk Antartika 1 Sidoarjo,” *J. Lokabmas Kreat. Loyal. Kreat. Abdi Masy. Kreat.*, vol. 2, no. 3, p. 85, 2021, doi: 10.32493/jlkklkk.v2i3.p85-93.14335.
- [22] D. Krisnaningsih, I. Fauji, M. Masruchin, T. P. Saadah, and D. Maulidiyah, “Analisis Pembiayaan Murabahah Bank X Cabang Syariah Surabaya,” *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 8, no. 3, p. 3032, 2022, doi: 10.29040/jiei.v8i3.5494.
- [23] D. Ayu and S. Sukmaningrum, “Analisa Kelayakan Nasabah Menggunakan Metode Prinsip 5c Dalam Pembiayaan KPR Customer Feasibility Analysis Using Principle 5c Method in Mortgage Financing,” *J. Ekon. Manaj. dan Sos.*, vol. 6, no. 2, pp. 32–42, 2023, [Online]. Available: <https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JEMeS>
- [24] G. Terok, “Fungsi Jaminan Dalam Pemberian Kredit,” *Lex Priv.*, vol. 1, no. 5, pp. 5–16, 2013.
- [25] R. D. Febriansya and A. F. Rosando, “ISSN ONLINE : 2745-8369 Analisis Yuridis Penggunaan NJOP Dalam Penentuan Ganti Rugi Pada Proses Pengambilalihan Hak Atas Tanah ( Putusan Nomor 499 / Pdt . G / 2023 / PN Tng ),” vol. 5, no. 3, pp. 732–739, 2025.
- [26] I. P. B. Pramita, M. Achsin, and A. Ghofar, “Analisis Perbandingan Penilaian Jaminan Kredit Oleh Penilai Internal Dengan Penilai Independen,” *Modus*, vol. 31, no. 1, pp. 105–119, 2016.
- [27] R. Z. Hilmi, R. Hurriyati, and Lisnawati, “NILAI AGUNAN TERHADAP PEMBERIAN KREDIT BANK BRI UNIT HASANUDDIN PAREPARE (ANALISIS EKONOMI ISLAM),” vol. 3, no. 2, pp. 91–102, 2018.
- [28] A. I. Sholihin, *BUKU PINTAR EKONOMI SYARIAH*. Gramedia Pustaka Utama, 2013. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=3F5nDwAAQBAJ>
- [29] N. Wahid, *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*. Kencana, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=RCwzEAAAQBAJ>

***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.*