

**PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP PENGGUNAAN  
BERKELANJUTAN MOBILE BANKING MUAMALAT DIN DENGAN  
LITERASI DIGITAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
DI SDIT RABBI RADHIYYA SIDOREJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjanah (S1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

TIARA RAFLESIA HARYADI

NIM: 19631100

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
2026**

## PENGAJUAN SKRIPSI

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

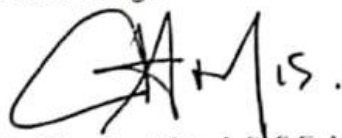
*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat Skripsi saudara mahasiswa program Studi Perbankan Syariah Pendidikan Islam IAIN Curup yang berjudul: **"PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP PENGGUNAAN BERKELANJUTAN MOBILE BANKING MUAMALAT DIN DENGAN LITERASI DIGITAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI SDIT RABBI RADHIYYA SIDOREJO"** sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pembimbing I



Dr. Oktafian Histori. S, S.E. M.M.  
NIP. 19791017 200901 1 009

Curup, 6 Agustus 2026

Pembimbing II



Ranas Wijaya, M.E.  
NIP. 19900801 202321 1 030

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Rafflesia Haryadi  
NIM : 19631100  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam Program  
Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan Berkelanjutan  
Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai  
Variabel Moderasi Di Sdit Rab'hi Radhiyya Sidorejo

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Rejang Lebong, 6

Agustus 2026

Penulis



Tiara Rafflesia Haryadi

NIM.19631100

## LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email (fakultassyariah@ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 804 /In.34/FS/PP.00.9/ 9 /2026

Nama : Tiara Raflesia Haryadi  
Nim : 19631100  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh User Experience Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : 14 Agustus 2026  
Pukul : 07:30-09:00  
Tempat : Ruang 2 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Dr. Oktavian Histori S. S.E., M.M  
NIP. 197910172009011009

Sekretaris,

Dr. Hendrianto M.A  
NIP. 198706212023211022

Penguji II,

Khairul Umam Khudori, M.E.I  
NIP. 199007252018011001

Penguji II,

Fitmawati, M.E  
NIP. 198903242025212008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Mabrur Syah, S.Pd.L., S.IPL., M.H.I  
NIP. 198008182002121003

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi pada Guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.”** Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw., yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

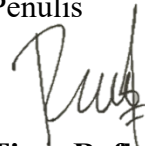
1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor IAIN Curup.
2. Ibu Dr. Eka Apriani, M.Pd., selaku Wakil Rektor I IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I., M.Hum., selaku Wakil Rektor II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Sagiman, M.Kom., selaku Wakil Rektor III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Mabur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
6. Ibu Yuliarni Putri, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.
7. Bapak Harianto Wijaya, M.E., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
8. Bapak Dr. Oktafian Histori. S, S.E. M.M., selaku Pembimbing I dan Bapak Ranas Wijaya, M.E., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah serta staf pengajar di IAIN Curup yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
10. Bapak Fathinul Hamdi, S.Pd., selaku Kepala SDIT Rabbi Radhiyya 01 Sidorejo, Curup, beserta seluruh dewan guru yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, institusi pendidikan, serta masyarakat luas.

*Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Rejang Lebong, 6 Juli 2026  
Penulis



**Tiara Raflesia Haryadi**  
**NIM.19631100**

## MOTTO

***“Ketahuilah jika kegagalan masih bisa diperbaiki maka menyerah itu baru sebuah kegagalan”***

***~Tiara Raflesia Haryadi~***

***"Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh di jalan Kami, niscaya Kami akan tunjukkan jalan-jalan Kami."***

***(QS. Al-'Ankabut: 69)***

## PERSEMBAHAN

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, kemudahan, kekuatan, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi yang berjudul "**Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dengan Literasi Digital sebagai Variabel Moderasi pada Guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo**" penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta Andi Heri Setiawan dan Hania, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, doa, motivasi, dan pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala cinta, perhatian, serta perjuangan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu, serta menjadikan penulis anak yang mampu membanggakan dan membalas segala kebaikan kalian.
2. Keluarga besar tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, serta nasihat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan yang tidak pernah putus dan selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkah penulis.
3. Teman-teman wulan,rolita,baba serta yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, doa, motivasi, serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis.
4. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan, berjuang, bersabar, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang penuh tantangan. Terima kasih telah percaya bahwa setiap usaha akan membuahkan hasil yang terbaik. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa kerja keras, doa, dan

ketekunan akan selalu menemukan jalannya. Semoga ini menjadi awal dari perjalanan panjang untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan manfaat bagi banyak orang. Di setiap langkah perjalanan ini, penulis yakin bahwa Allah Swt. senantiasa membersamai dan memberikan pertolongan sehingga penulis mampu menyelesaikan amanah ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, dunia akademik, serta seluruh pembaca, dan menjadi salah satu bentuk ikhtiar dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah.

## SISTEM TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### A. Konson Tunggal

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|--------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif   | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba'    | B                  | Be                          |
| ت          | Ta'    | T                  | Te                          |
| ث          | tsa'   | Ts                 | Es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim    | J                  | Je                          |
| ح          | Ha     | H                  | Ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha    | Kha                | Ka dan Ha                   |
| د          | Dal    | D                  | De                          |
| ذ          | Zal    | Z                  | Ze (dengan titik di atas)   |
| ر          | Ra'    | R                  | Er                          |
| ز          | Zai    | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin    | S                  | Es                          |
| ش          | Syin   | Sy                 | Es dan Ye                   |
| ص          | Shad   | Sh                 | Es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dhad   | Dh                 | De (dengan titik di bawah)  |
| ط          | Ta'    | T                  | Te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | Tha'   | Th                 | Tet (dengan titik di bawah) |
| ع          | 'Ain   | '                  | Koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain   | G                  | Ge                          |
| ف          | Fa'    | F                  | Ef                          |
| ق          | Qaf    | Q                  | Qi                          |
| ك          | Kaf    | K                  | Ka                          |
| ل          | Lam    | L                  | 'El                         |
| م          | Mim    | M                  | Em                          |
| ن          | Nun    | N                  | 'En                         |
| و          | Waw    | W                  | We                          |
| ه          | Ha'    | H                  | Ha                          |
| ء          | Hamzah | '                  | Apostrof                    |
| ي          | Ya'    | Y                  | Ye                          |

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

|        |         |                     |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | Ditulis | <i>Muta'addidah</i> |
| عدة    | Ditulis | <i>'iddah</i>       |

### C. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

|      |         |               |
|------|---------|---------------|
| حكمة | Ditulis | <i>Hikmah</i> |
| جزية | Ditulis | <i>Jizyah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah ditulis dengan *h*

|                |         |                          |
|----------------|---------|--------------------------|
| كرامة الأولياء | Ditulis | <i>Karamah al-Aulia'</i> |
|----------------|---------|--------------------------|

3. Bila ta' Marbutah hidup atau harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>Zakat al-Fitr</i> |
|------------|---------|----------------------|

### D. Vokal Pendek

|       |         |         |   |
|-------|---------|---------|---|
| ..... | Fathah  | ditulis | A |
| ..... | Kasrah  | ditulis | I |
| ..... | Dhammah | ditulis | U |

### E. Vokal Panjang

|    |                            |                    |                       |
|----|----------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1. | Fattahah + Alif<br>جاهلية  | ditulis<br>ditulis | A<br><i>Jahiliyah</i> |
| 2. | Fathah + Ya' mati<br>تنسا  | ditulis<br>ditulis | A<br><i>Tansa</i>     |
| 3. | Kasrah + Ya' mati<br>كريم  | ditulis<br>ditulis | L<br><i>Karim</i>     |
| 4. | Dhammah + Wawu mati<br>فرو | ditulis<br>ditulis | U<br><i>Furu</i>      |

### F. Vokal Rangkap

|    |                                  |                    |                       |
|----|----------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1. | Fattahah + Ya' mati<br>بيننا كوم | ditulis<br>ditulis | ai<br><i>Bainakum</i> |
| 2. | Fattahha + Wawu mati             | ditulis<br>ditulis | au<br><i>qaul</i>     |

**G. Vokal pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof**

|                 |         |                        |
|-----------------|---------|------------------------|
| أَنتُمْ         | Ditulis | <i>a'antum</i>         |
| أُتِدَّتْ       | Ditulis | <i>u'iddat</i>         |
| لَنْ شَكَرْتُمْ | Ditulis | <i>La'in syakartum</i> |

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah

|            |         |                  |
|------------|---------|------------------|
| الْقُرْآنُ | ditulis | <i>Al-Qur'an</i> |
| الْقِيَاسُ | ditulis | <i>Al-Qiyas</i>  |

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutihnya, serta menghilangkan huruf l (el)nya.

|            |         |                  |
|------------|---------|------------------|
| السَّمَاءُ | Ditulis | <i>as-Sama'</i>  |
| الشَّمْسُ  | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

|                   |         |                      |
|-------------------|---------|----------------------|
| دَوَى الْفُرُوضِ  | Ditulis | <i>Zawi al-furud</i> |
| أَهْلُ السُّنَّةِ | Ditulis | <i>Ahl as-Sunnah</i> |

## ABSTRAK

Tiara Raflesia Haryadi, NIM. 19631100. *Pengaruh User Experience Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Muamalat DIN dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi Di Sdit Rabbi Radhiyya Sidorejo*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, menganalisis pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan, serta menganalisis peran Literasi Digital dalam memoderasi pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan pada guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo. Data dianalisis melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Analisis meliputi evaluasi outer model (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk), evaluasi inner model (*R-Square*, *Effect Size*, *predictive relevance*, *Goodness of Fit*, *SRMR*, dan *Variance Inflation Factor*), serta pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dengan nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,404, *t-statistic* sebesar 4,211, dan *p-value* sebesar 0,000. Literasi Digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,237, *t-statistic* sebesar 2,084, dan *p-value* sebesar 0,037. Sementara itu, hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa Literasi Digital tidak memoderasi pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien interaksi ( $\beta$ ) sebesar –0,028, *t-statistic* sebesar 0,188, dan *p-value* sebesar 0,546. Dengan demikian, penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN lebih dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna dan tingkat literasi digital secara langsung dibandingkan oleh interaksi antara kedua variabel tersebut.

**Kata Kunci:** *User Experience*, *Literasi Digital*, *Penggunaan Berkelanjutan*, *Mobile Banking Muamalat DIN*.

## ABSTRACT

Tiara Raflesia Haryadi, Student ID Number 19631100. *The Effect of User Experience on the Continuance Usage of Muamalat DIN Mobile Banking with Digital Literacy as a Moderating Variable at SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo*. Thesis. Islamic Banking Study Program, Faculty of Sharia and Islamic Economics, State Islamic Institute (IAIN) Curup, 2026.

*This study aims to analyze the influence of User Experience on the Continued Use of the Muamalat DIN Mobile Banking application, to examine the influence of Digital Literacy on Continued Use, and to investigate the moderating role of Digital Literacy in the relationship between User Experience and Continued Use among teachers at SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo. Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The analysis included the evaluation of the outer model (convergent validity, discriminant validity, and construct reliability), the inner model (R-Square, Effect Size, predictive relevance, Goodness of Fit, Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), and Variance Inflation Factor (VIF)), as well as hypothesis testing using the bootstrapping procedure. The results indicate that User Experience has a positive and significant effect on the Continued Use of the Muamalat DIN Mobile Banking application, with a path coefficient ( $\beta$ ) of 0.404, a t-statistic of 4.211, and a p-value of 0.000. Digital Literacy also has a positive and significant effect on Continued Use, with a path coefficient ( $\beta$ ) of 0.237, a t-statistic of 2.084, and a p-value of 0.037. However, the moderation test reveals that Digital Literacy does not moderate the relationship between User Experience and Continued Use, as indicated by an interaction coefficient ( $\beta$ ) of  $-0.028$ , a t-statistic of 0.188, and a p-value of 0.546. Therefore, the continued use of the Muamalat DIN Mobile Banking application is influenced more by the direct effects of User Experience and Digital Literacy than by the interaction between these two variables.*

**Keywords:** *User Experience, Digital Literacy, Continued Use, Muamalat DIN Mobile Banking.*

## DAFTAR ISI

|                                                   |              |
|---------------------------------------------------|--------------|
| <b>PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>                    | <b>ii</b>    |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>            | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                    | <b>iv</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>v</b>     |
| <b>MOTTO .....</b>                                | <b>vii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                           | <b>viii</b>  |
| <b>SISTEM TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA.....</b> | <b>x</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>xiii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1            |
| B. Identifikasi Masalah .....                     | 11           |
| C. Batasan Masalah .....                          | 11           |
| D. Rumusan Masalah.....                           | 12           |
| E. Tujuan Penelitian .....                        | 12           |
| F. Manfaat Penelitian .....                       | 13           |
| G. <i>Review</i> Kajian Terdahulu.....            | 14           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                | <b>21</b>    |
| A. Landasan Teori .....                           | 21           |
| 1. <i>User Experience</i> .....                   | 21           |
| 2. Penggunaan Berkelanjutan .....                 | 29           |
| 3. Literasi Digital .....                         | 34           |
| 4. <i>Mobile banking</i> Muamalat Din .....       | 40           |
| B. Kerangka Pemikiran .....                       | 44           |
| C. Hipotesis Penelitian .....                     | 46           |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>52</b>  |
| A. Jenis Penelitian .....                          | 52         |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                | 53         |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....             | 54         |
| D. Definisi Operasional .....                      | 57         |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                   | 58         |
| F. Teknik Analisis Data .....                      | 63         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>70</b>  |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....             | 70         |
| B. Temuan Data Penelitian.....                     | 72         |
| C. Pembahasan .....                                | 97         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>109</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 109        |
| B. Saran .....                                     | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>117</b> |
| <b>BIODATA .....</b>                               | <b>117</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                           |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1  | Data Pendidik dan Tenaga Pendidik SD IT RR 01 .....                                                       | 58 |
| Tabel 3.2  | Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Eksogen<br>atau <i>User Experience</i> .....                        | 62 |
| Tabel 3.3  | Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Endogen atau Penggunaan<br>Berkelanjutan .....                      | 63 |
| Tabel 3.4  | Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Moderasi<br>atau Literasi Digital .....                             | 64 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                                                             | 72 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile<br>Banking Muamalat DIN .....                 | 73 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Mobile<br>Banking Muamalat DIN .....            | 74 |
| Tabel 4.4  | Kriteria Penilaian Skala Likert .....                                                                     | 75 |
| Tabel 4.5  | Tingkat Pengetahuan Responden tentang <i>User Experience</i> (UX) .....                                   | 75 |
| Tabel 4.6  | Tingkat Pengetahuan Responden tentang Penggunaan Berkelanjutan.....                                       | 76 |
| Tabel 4.7  | Tingkat Pengetahuan Responden tentang Literasi Digital .....                                              | 76 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....                                         | 79 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Kriteria <i>Fornell-<br/>Larcker</i> .....                    | 80 |
| Tabel 4.10 | Hasil <i>Cross Loading</i> .....                                                                          | 81 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                              | 84 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....                                                     | 86 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ) .....                                                 | 87 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....                                                              | 89 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ) .....                                                     | 91 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....                                                               | 93 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Bootstrapping Koefisien Jalur Nilai Original Sample<br>Nilai T(Statistic), Nilai P(Values)..... | 94 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....         | 47 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....         | 71 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Algoritma</i> ..... | 82 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi dan keuangan. Inovasi teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan keuangan dari sistem konvensional menuju sistem digital yang memungkinkan berbagai aktivitas transaksi dilakukan secara daring melalui perangkat elektronik. Transformasi ini dikenal sebagai digital banking, yaitu layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja. Perkembangan ini mendorong lembaga perbankan untuk terus berinovasi agar mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang semakin terbiasa dengan layanan berbasis teknologi.<sup>1</sup>

Allah Swt. menganugerahkan kemampuan kepada manusia untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan memanfaatkan berbagai perkembangan teknologi secara bijaksana. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt. dalam Surah An-Nahl ayat 78:

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَا عِلْمَ لَكُمْ  
تَشْكُرُونَ

---

<sup>1</sup> Philip Kotler dan Kevin Keller, *Marketing Management, 15th Ed* (New Jersey: Pearson Education, 2016): 156–158..

Artinya: *"Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, lalu Dia memberikan kepadamu pendengaran, penglihatan, dan hati agar kamu bersyukur."* (QS. An-Nahl [16]: 78).<sup>2</sup>

Menurut Tafsir Al-Misbah karya M. Quraish Shihab, ayat ini menjelaskan bahwa manusia lahir tanpa memiliki pengetahuan, kemudian Allah Swt. membekalinya dengan pendengaran, penglihatan, dan akal sebagai sarana memperoleh ilmu dan memahami berbagai perkembangan kehidupan. Anugerah tersebut menjadi dasar bagi manusia untuk terus belajar, mengembangkan kemampuan, serta memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi secara bertanggung jawab.<sup>3</sup> Dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN memerlukan kemampuan literasi digital agar pengguna mampu memahami fitur-fitur aplikasi, memperoleh pengalaman penggunaan (*User Experience*) yang baik, serta terdorong untuk menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Di Indonesia, perkembangan layanan perbankan digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone di masyarakat.<sup>4</sup> Data dari Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa transaksi perbankan digital di Indonesia mengalami

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.

<sup>3</sup> M. Quraish Shihab. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. (Jakarta: Lentera Hati, 2002).

<sup>4</sup> Molbi Febrio Harsanto and Illa Susanti, "Transformasi Perbankan Digital Di Indonesia Dalam Meningkatkan Akses Keuangan," *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2025): 22–26.

peningkatan signifikan setiap tahunnya.<sup>5</sup> Hal ini menandakan adanya perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan layanan digital dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Persaingan antarbank saat ini tidak hanya berfokus pada produk dan layanan finansial semata, tetapi juga pada kualitas teknologi yang digunakan, termasuk kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna atau *User Experience* yang ditawarkan oleh aplikasi perbankan digital.<sup>6</sup>

*User Experience* merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem atau aplikasi digital. User experience mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, tampilan visual, kecepatan sistem, serta kenyamanan pengguna dalam menyelesaikan suatu aktivitas melalui aplikasi tersebut.<sup>7</sup> Menurut Garrett,<sup>8</sup> User experience adalah pengalaman menyeluruh yang melibatkan aspek kognitif, afektif, dan perilaku pengguna dalam mencapai tujuan tertentu melalui antarmuka digital. User experience yang baik mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, meningkatkan kepuasan, serta mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Sebaliknya, user experience yang kurang baik dapat menyebabkan kebingungan, ketidakpuasan,

---

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Perkembangan Digital Banking Indonesia 2023* (Jakarta: OJK, 2023): 12-15.

<sup>6</sup> Dedy Mainata et al., *Digitalisasi Ekonomi & Keuangan Syariah*, Az-Zahra Media Society (Sumatra Utara: Az-Zahra Media Society, 2025): 26-28

<sup>7</sup> Nindia Kartika Irawati and Tauiq Wijaya, "Pengaruh User Interface Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025).

<sup>8</sup> Jesse James Garrett, *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*, *Jurnal Pustakawan Indonesia*, vol. 8 (Berkeley: New Riders, 2011): 78,

hingga menurunnya minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka panjang.

Perkembangan *User Experience* dalam sektor perbankan tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses evolusi yang panjang dari sistem perbankan tradisional (*vintage banking*) menuju digital banking modern. Pada era perbankan konvensional, interaksi antara nasabah dan bank lebih banyak terjadi secara langsung melalui kantor cabang dengan pelayanan tatap muka. Dalam konteks ini, pengalaman pengguna lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan fisik seperti keramahan pegawai, kecepatan pelayanan di teller, serta kenyamanan fasilitas bank.<sup>9</sup> Namun, seiring perkembangan teknologi, interaksi tersebut bergeser ke arah digital, di mana pengalaman pengguna tidak lagi bergantung pada interaksi manusia, tetapi pada kualitas sistem dan antarmuka aplikasi. Menurut Jesse James Garrett, user experience berkembang dari sekadar aspek fungsional menjadi pengalaman holistik yang mencakup aspek emosional, efisiensi, dan kemudahan penggunaan dalam lingkungan digital.<sup>10</sup>

Dalam konteks *mobile banking*, *User Experience* menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi oleh pengguna. Aplikasi mobile banking dituntut untuk memiliki desain yang sederhana, intuitif, responsif, serta mampu memberikan rasa aman kepada pengguna. Menurut Don Norman, pengalaman pengguna yang baik terjadi ketika sistem mampu

---

<sup>9</sup> Muhimmatul Faizah, "Evaluasi User Experience Aplikasi Bank Jago Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)* 9, no. 1 (2026): 34–45.

<sup>10</sup> Jesse James Garrett, *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (Berkeley: New Riders, 2011), 10–15.

memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, efisien, dan menyenangkan. Pada layanan mobile banking berbasis syariah seperti Muamalat DIN, user experience tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai syariah seperti transparansi, keadilan, dan kemudahan dalam transaksi keuangan islami. Hal ini menjadikan desain user experience pada aplikasi perbankan syariah memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan dengan perbankan konvensional.<sup>11</sup>

Secara makro, perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang positif. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), aset perbankan syariah Indonesia terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, dengan total aset mencapai lebih dari Rp 800 triliun dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, jumlah pengguna layanan digital perbankan syariah juga mengalami peningkatan signifikan seiring dengan meningkatnya inklusi keuangan digital.<sup>12</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin menerima layanan keuangan berbasis syariah yang terintegrasi dengan teknologi digital. Namun demikian, tingkat literasi keuangan syariah dan literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam optimalisasi penggunaan layanan tersebut.

Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital juga menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Sebagai salah satu pelopor bank syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia turut melakukan inovasi digital dengan

---

<sup>11</sup> Don Norman, *The Design of Everyday Things* (New York: Basic Books, 2013), 19-25.

<sup>12</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta: OJK, 2023), 5–8, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/>

menghadirkan aplikasi mobile banking Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan berbasis syariah secara digital, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembayaran zakat dan infaq, serta berbagai layanan perbankan lainnya. Muamalat DIN diharapkan dapat memberikan pengalaman transaksi yang mudah, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah bagi para penggunanya.<sup>13</sup>

Keberhasilan suatu aplikasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur yang lengkap, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi dengan fitur yang banyak tetapi sulit digunakan atau memiliki navigasi yang membingungkan cenderung kurang diminati oleh pengguna.<sup>14</sup> Oleh karena itu, aspek *User Experience* menjadi faktor penting dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan suatu aplikasi perbankan digital secara berkelanjutan atau tidak.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo, diketahui bahwa sebagian besar guru di sekolah tersebut merupakan nasabah Bank Muamalat. Akan tetapi, tidak semua guru secara aktif menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Beberapa guru menyatakan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami navigasi aplikasi,

---

<sup>13</sup> Ahmad Takdir, "Inovasi Keuangan Digital Islamic Network ( Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat )," *Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021): 103–18, <https://doi.org/10.30863/ibf.v1i2.3008>.

<sup>14</sup> Krissandi Tunggal Pradini and Susanti Susanti, "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bca, Bni, Bri," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 10, no. 10 (2021): 859.

menemukan menu transaksi tertentu, serta memahami beberapa fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Selain itu, sebagian guru juga menganggap bahwa penggunaan aplikasi mobile banking memerlukan pemahaman teknologi yang cukup baik agar dapat digunakan secara optimal.

Pemilihan SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya dengan objek kajian, di mana mayoritas guru merupakan nasabah Bank Muamalat sehingga memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan mobile banking Muamalat Din. Selain itu, lingkungan sekolah yang berbasis Islam turut mendukung penggunaan layanan perbankan syariah dalam aktivitas keuangan sehari-hari, sehingga memberikan konteks penelitian yang lebih spesifik. Dengan demikian, lokasi penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang kontekstual mengenai perilaku pengguna dalam memanfaatkan aplikasi mobile banking berbasis syariah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Pengalaman penggunaan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta kepuasan pengguna sehingga mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Sebaliknya, pengalaman penggunaan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang pada akhirnya membuat pengguna enggan menggunakan kembali aplikasi tersebut.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Hasil Observasi dan wawancara dengan guru di SDIT Rabbi Radhiyya 01 Pada 9 Desember 2025

Selain faktor pengalaman pengguna, kemampuan individu dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital juga dapat memengaruhi penggunaan aplikasi mobile banking. Kemampuan tersebut dikenal sebagai literasi digital. Literasi digital merupakan kemampuan seseorang dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan teknologi dan informasi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Individu dengan tingkat literasi digital yang baik cenderung lebih mudah memahami cara kerja aplikasi digital, termasuk aplikasi mobile banking, sehingga dapat memanfaatkan fitur yang tersedia secara maksimal.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini, literasi digital dipandang sebagai faktor yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi kemungkinan akan lebih mudah memahami sistem aplikasi meskipun terdapat kendala tertentu pada aspek pengalaman pengguna. Sebaliknya, pengguna dengan literasi digital yang rendah mungkin akan lebih sensitif terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, literasi digital berpotensi berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *User Experience* dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *User Experience* memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi mobile banking. Penelitian oleh Nindia Kartika Irawati dan Tauiq Wijaya

---

<sup>16</sup> Mita Yuli Rahayu and Ajeng Pipit Fitriani, "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo," *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (2023): 52–65.

menemukan bahwa *User Interface* dan *User Experience* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSI Mobile Banking, yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna mampu meningkatkan keterikatan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi perbankan digital.<sup>17</sup> Selain itu, penelitian oleh Nina Setiyawati dan Dwi Hosanna Bangkalang yang membandingkan pengalaman pengguna beberapa aplikasi mobile banking di Indonesia menunjukkan bahwa aspek user experience seperti efisiensi, kemudahan penggunaan, dan kejelasan navigasi memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile banking.<sup>18</sup> Penelitian lain oleh Reynoldus Andrias Sahulata yang mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI Mobile Banking juga menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik menghasilkan penilaian positif pada aspek efisiensi, kejelasan, dan daya tarik aplikasi, sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.<sup>19</sup>

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking, sebagian besar penelitian masih berfokus pada hubungan langsung tanpa mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada perbankan konvensional dan pada kelompok responden masyarakat umum atau generasi

---

<sup>17</sup> Irawati and Wijaya, "Pengaruh User Interface Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking."

<sup>18</sup> Nina Setiyawati and Dwi Hosanna Bangkalang, "The Comparison of Evaluation on *User Experience* and Usability of Mobile Banking Applications Using *User Experience* Questionnaire and System Usability Scale," *Proceedings*. 82, no. 1 (2022).

<sup>19</sup> Reynoldus Andrias. Sahulata, "Penggunaan *User Experience* Questionnaire Dan Usability Testing Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking," *Jurnal Ilmiah MATRIK* 27, no. 1 (2025): 1–10.

muda yang cenderung memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) dalam mengkaji peran literasi digital sebagai variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan mengkaji literasi digital sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *User Experience* dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN, serta menggunakan guru sebagai subjek penelitian yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan dengan objek penelitian pada studi sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas *User Experience* pada aplikasi mobile banking berpotensi memengaruhi penggunaan aplikasi secara berkelanjutan oleh nasabah. Namun, pengaruh tersebut kemungkinan tidak sama pada setiap individu karena dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang dimiliki pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis *pengaruh User Experience terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan literasi digital sebagai variabel moderasi pada guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo*. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Muamalat Indonesia dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada mobile banking Muamalat Din serta memperkuat program edukasi literasi digital bagi nasabah. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian

mengenai perilaku pengguna teknologi digital dalam sektor perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *User Experience*, literasi digital, dan penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak semua nasabah Bank Muamalat memanfaatkan aplikasi mobile banking Muamalat DIN secara optimal meskipun aplikasi tersebut telah menyediakan berbagai fitur transaksi digital.
2. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN, seperti dalam memahami navigasi, fitur transaksi, serta proses autentikasi.
3. Kualitas *User Experience* pada aplikasi mobile banking dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital.
4. Pengalaman penggunaan aplikasi yang kurang optimal berpotensi, serta tingkat literasi digital pengguna yang berbeda-beda.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari fokus kajian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN.

2. Variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah literasi digital pengguna.
3. Objek penelitian dibatasi pada guru yang menjadi nasabah Bank Muamalat dan menggunakan atau pernah menggunakan mobile banking Muamalat Din di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.
4. Penelitian ini hanya meneliti penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dan tidak membandingkannya dengan aplikasi mobile banking dari bank lain.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *user experience* berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN?
2. Apakah literasi digital berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN?
3. Apakah literasi digital memoderasi pengaruh *user experience* secara positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN.

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh literasi digital terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN.
3. Mengetahui dan menganalisis apakah literasi digital mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perilaku pengguna teknologi digital dan perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai hubungan antara *User Experience*, literasi digital, dan penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi dalam sektor keuangan digital.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Bank Muamalat Indonesia**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas *User Experience* pada mobile banking Muamalat Din serta mengembangkan program edukasi literasi digital bagi nasabah agar penggunaan aplikasi dapat meningkat secara berkelanjutan.

b. Bagi SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya literasi digital bagi tenaga pendidik dalam memanfaatkan teknologi keuangan digital secara efektif dan aman.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik terkait mobile banking, *User Experience*, literasi digital, dan perilaku penggunaan teknologi digital.

## **G. Review Kajian Terdahulu**

1. Penelitian oleh Mita Yuli Rahayu dan Ajeng Pipit Fitriani (2023) yang berjudul "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan *Brand Image* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo". Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai rendahnya minat nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN, yang diduga dipengaruhi oleh literasi digital, fitur layanan, dan citra merek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden nasabah Bank Muamalat di Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital, fitur layanan, dan brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking Muamalat Din. Perbedaan dengan penelitian Rahayu & Fitriani, (2023) terletak pada variabel yang digunakan, di mana penelitian tersebut berfokus pada minat penggunaan

dengan variabel independen literasi digital, fitur layanan, dan brand image, sedangkan penelitian ini berfokus pada penggunaan berkelanjutan dengan menempatkan *User Experience* sebagai variabel utama serta literasi digital sebagai variabel moderasi.<sup>20</sup>

2. Penelitian oleh Afiatin Dewi Yoviani dan Adi Rahmannur Ibnu (2025) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Literasi Digital Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile banking Muamalat Din”. Penelitian ini membahas permasalahan terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking Muamalat Din, khususnya dari aspek kemudahan, keamanan, dan literasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, sementara literasi digital juga berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi. Perbedaan penelitian Yoviani & Ibnu, (2025) dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus variabel dependen, di mana penelitian tersebut menitikberatkan pada minat penggunaan, sedangkan penelitian ini berfokus pada penggunaan berkelanjutan serta memasukkan *User Experience* sebagai variabel utama.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Mita Yuli Rahayu, and Ajeng Pipit Fitriani. "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo." *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance* 2.1 (2023): 52-65.

<sup>21</sup> Afiatin Dewi Yoviani Tiara and Adi Rahmannur Ibnu, “Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Literasi Digital Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Muamalat Din,” *AL-KAFF: Jurnal Sosial Humaniora* 3, no. 4 (2025): 324–36.

3. Penelitian oleh Nindia Kartika Irawati dan Tauiq Wijaya (2022) yang berjudul “Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking”. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai bagaimana desain antarmuka dan pengalaman pengguna memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking BSI. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei terhadap 150 responden pengguna BSI Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa user interface dan *User Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan dengan penelitian Irawati & Wijaya, (2022) terletak pada objek dan variabel, di mana penelitian tersebut berfokus pada loyalitas pengguna aplikasi BSI Mobile, sedangkan penelitian ini berfokus pada penggunaan berkelanjutan mobile banking Muamalat Din dengan menambahkan literasi digital sebagai variabel moderasi.<sup>22</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh Styva Deswita dan Teguh Hidayat pada tahun (2024) berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking” mengangkat permasalahan rendahnya pemanfaatan mobile banking yang dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat di era transformasi digital. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi.

---

<sup>22</sup> Nindia Kartika Irawati and Tauiq Wijaya., “Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking,” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025).

Jumlah responden tidak disebutkan secara eksplisit dalam abstrak, namun penelitian dilakukan terhadap pengguna mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Adapun perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang hanya pada penggunaan (use), bukan penggunaan berkelanjutan (*continuance use*), serta tidak memasukkan variabel *User Experience* (UX) dalam model penelitian.<sup>23</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Vania Puspita Sari dkk. pada tahun (2025) berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital dan Persepsi Risiko terhadap Penggunaan Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa Semarang” membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa, khususnya terkait literasi keuangan, literasi digital, dan persepsi risiko. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner skala Likert. Jumlah responden tidak disebutkan secara pasti dalam abstrak, namun objek penelitian adalah mahasiswa di Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tidak dibahasnya variabel *User Experience* , tidak adanya pengujian variabel moderasi, serta

---

<sup>23</sup> Styva Deswita, and Teguh Hidayat. "Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ekobistek* 14.1 (2025): 69-76.

objek penelitian yang masih bersifat umum, bukan pada lingkungan pendidikan tertentu seperti sekolah.<sup>24</sup>

6. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Lestari dkk. pada tahun (2025) berjudul “Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode UEQ dan SUS” mengangkat permasalahan adanya keluhan pengguna terkait kegagalan transaksi, kesulitan login, serta lambatnya respon aplikasi mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Jumlah responden tidak dijelaskan secara rinci dalam abstrak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Experience* secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih belum mencapai standar optimal dengan nilai SUS sebesar 64,6 yang termasuk kategori marginal. Selain itu, aspek attractiveness dan novelty masih perlu ditingkatkan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut hanya berfokus pada evaluasi user experience tanpa menguji pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan, tidak melibatkan variabel literasi digital, serta tidak meneliti penggunaan berkelanjutan.<sup>25</sup>
7. Penelitian yang dilakukan oleh Bobbie Handoyo dan Ronny Samsul Bahri pada tahun (2024) berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Risiko dan Fitur Spesifik terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile

---

<sup>24</sup> Vania Puspita Sari, et al. "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Mahasiswa Semarang." *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 10.1 (2025): 197-210.

<sup>25</sup> Indah Lestari, et al. "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Wondr By Bni Menggunakan Metode UEQ dan SUS." *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika* 8.2 (2025): 396-404.

Banking Bank X: Peran Mediasi Kepuasan dan Moderasi Literasi Digital” mengangkat masalah rendahnya loyalitas pengguna mobile banking yang dipengaruhi oleh faktor persepsi teknologi serta literasi digital sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap pengguna mobile banking, dan dianalisis menggunakan teknik statistik (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kegunaan, risiko, dan fitur berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, serta literasi digital terbukti memperkuat hubungan tersebut (Handoyo & Bahri, 2024). Adapun perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus variabel, di mana penelitian tersebut meneliti loyalitas dan variabel TAM, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan mobile banking Muamalat DIN dengan literasi digital sebagai moderasi pada konteks pendidik SDIT, sehingga terdapat research gap berupa masih terbatasnya kajian UX terhadap *continuance usage* serta minimnya penelitian pada segmen pendidik dan mobile banking syariah, yang sekaligus menjadi novelty penelitian ini.<sup>26</sup>

*Research gap* dari berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar studi masih berfokus pada minat penggunaan (*intention*) dan loyalitas, bukan pada penggunaan berkelanjutan (*continuance usage*) sebagai bentuk perilaku aktual jangka panjang. Selain itu, variabel yang digunakan

---

<sup>26</sup> Bobbie, Handoyo, and Samsul Bahri Ronny. "Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan, risiko dan fitur spesifik terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking Bank x: peran mediasi kepuasan dan moderasi literasi digital." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi: LPPM Universitas Ekasakti* 6.2 (2024): 1153-1166.

didominasi oleh pendekatan TAM seperti kemudahan, kegunaan, keamanan, serta literasi digital sebagai variabel independen, sementara *User Experience* masih jarang digunakan sebagai variabel utama yang diuji pengaruhnya terhadap *continuance usage*. Penelitian terkait user experience sendiri cenderung hanya sebatas evaluasi (misalnya dengan UEQ dan SUS) tanpa menghubungkannya dengan perilaku penggunaan. Di sisi lain, penggunaan literasi digital sebagai variabel moderasi juga masih terbatas, karena sebagian besar penelitian menempatkannya sebagai variabel independen. Selain itu, terdapat gap pada objek penelitian, di mana studi sebelumnya umumnya dilakukan pada mahasiswa atau nasabah umum, belum menyentuh konteks pendidik (tingkat SD) serta masih minim pada mobile banking syariah khususnya Muamalat DIN.

*Novelty* (kebaruan) penelitian ini terletak pada integrasi model yang menguji pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan (*continuance usage*) secara langsung, yang masih jarang diteliti dalam konteks mobile banking. Penelitian ini juga menghadirkan pendekatan baru dengan menempatkan literasi digital sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara dan penggunaan berkelanjutan, bukan sekadar sebagai variabel independen. Selain itu, kebaruan lainnya adalah pada konteks penelitian yang spesifik, yaitu pengguna aplikasi mobile banking Muamalat DIN berbasis syariah serta pada lingkungan pendidikan dasar (SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo) yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi baru baik secara teoritis maupun kontekstual.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. *User Experience*

###### a. Pengertian *User Experience*

Menurut Garrett dalam bukunya *The Elements of User Experience*, user experience adalah hasil dari interaksi antara pengguna dengan sistem digital yang meliputi desain antarmuka, arsitektur informasi, interaksi pengguna, serta pemenuhan kebutuhan emosional dan fungsional pengguna. Artinya, user experience tidak hanya terbatas pada tampilan visual (*User Interface/UI*), tetapi lebih luas mencakup keseluruhan kualitas interaksi yang dialami pengguna terhadap produk digital tersebut.<sup>1</sup> Hassenzahl menegaskan bahwa user experience adalah kombinasi antara persepsi subjektif dan objektif dari pengguna terhadap sistem. Persepsi subjektif mencakup kenyamanan, kepuasan, dan emosi pengguna, sedangkan persepsi objektif meliputi fungsi, performa, dan keandalan sistem.<sup>2</sup> Dengan demikian, user experience tidak hanya berfokus pada bagaimana produk “berfungsi”, tetapi juga bagaimana produk tersebut “dirasakan” oleh penggunanya.

*User Experience* merupakan keseluruhan persepsi, emosi, dan reaksi pengguna ketika berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau

---

<sup>1</sup> Garrett, *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*, 79.

<sup>2</sup> M. Hassenzahl, *Experience Design: Technology for All the Right Reasons* (San Rafael, CA: Morgan & Claypool, 2010): 45.

layanan digital. Konsep ini mencakup seluruh aspek pengalaman pengguna baik kognitif, afektif, maupun perilaku yang muncul selama proses penggunaan produk berlangsung.<sup>3</sup>

b. Faktor yang Mempengaruhi *User Experience*

Menurut Nielsen,<sup>4</sup> user experience dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

- 1) *Usability* (Kemudahan Penggunaan) sejauh mana aplikasi mudah dipelajari, digunakan, dan membantu pengguna mencapai tujuannya secara efektif.
- 2) *Efficiency* (Efisiensi) tingkat kecepatan dan ketepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas atau transaksi melalui sistem.
- 3) *Satisfaction* (Kepuasan) tingkat kenyamanan dan kepuasan emosional yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi.
- 4) *Learnability* (Kemampuan Dipelajari) kemudahan bagi pengguna baru dalam memahami fungsi-fungsi dasar aplikasi.
- 5) *Errors* (Kesalahan) frekuensi dan dampak kesalahan yang dialami pengguna serta kemampuan sistem dalam memulihkan kesalahan tersebut.

Selain lima aspek di atas, ISO 9241-210 juga mendefinisikan user experience sebagai persepsi dan tanggapan pengguna yang muncul dari penggunaan atau ekspektasi terhadap suatu produk, sistem, atau

---

<sup>3</sup> Ngurah Rangga Wiwesa, "User interface dan user experience untuk mengelola kepuasan pelanggan." *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* 3.2 (2021): 2.

<sup>4</sup> J. Nielsen, "Usability 101: Introduction to Usability," Nielsen Norman Group, 2012, <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.

layanan. Standar ini menekankan bahwa user experience sangat dipengaruhi oleh konteks penggunaan, tujuan pengguna, dan keadaan emosional mereka selama berinteraksi.<sup>5</sup>

Dalam konteks perbankan digital, user experience memiliki peranan penting dalam membangun kepercayaan (*trust*) dan loyalitas pengguna. Aplikasi perbankan bukan hanya alat transaksi, melainkan juga representasi dari citra dan kredibilitas institusi keuangan di mata nasabah. User experience yang baik dapat menciptakan persepsi positif terhadap keandalan dan keamanan layanan digital, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *User Experience* merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi aplikasi digital, terutama dalam sektor perbankan. User experience yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna, tetapi juga mendorong loyalitas, membangun kepercayaan, dan memperkuat citra lembaga keuangan di era digital. Dalam konteks penelitian ini, user experience menjadi variabel yang penting untuk dianalisis karena secara langsung memengaruhi minat

---

<sup>5</sup> International Organization for Standardization., "ISO 9241-210: Ergonomics of Human-System Interaction – Part 210: Human-Centered Design for Interactive Systems," (Geneva: ISO., 2010): 45.

guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo sebagai nasabah Bank Muamalat dalam menggunakan mobile banking Muamalat Din.

c. Dimensi-Dimensi *User Experience*

Menurut Peter Morville dimensi *User Experience* melalui konsep *User experience Honeycomb*. Menurutnya, *User Experience* terdiri atas tujuh dimensi utama yaitu *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable*. Ketujuh dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem atau produk digital mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi penggunanya. Berikut penjelasannya yaitu:<sup>6</sup>

- 1) *Useful* (Berguna). Produk atau sistem harus memiliki fungsi yang benar-benar dibutuhkan pengguna dan mampu menyelesaikan masalah mereka.
- 2) *Usable* (Mudah Digunakan). Sistem harus mudah dipelajari, dipahami, dan digunakan tanpa membuat pengguna bingung atau kesulitan.
- 3) *Desirable* (Menarik). Desain visual, estetika, dan elemen emosional harus mampu menarik minat pengguna sehingga menciptakan kesan positif.
- 4) *Findable* (Mudah Ditemukan). Informasi atau fitur dalam sistem harus mudah dicari dan ditemukan oleh pengguna melalui navigasi yang jelas.

---

<sup>6</sup> Peter Morville, “*User Experience Design*,” (Semantic Studios, 2004)

- 5) *Accessible* (Dapat Diakses). Sistem harus dapat digunakan oleh semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik maupun kognitif.
- 6) *Credible* (Dapat Dipercaya). Produk harus memberikan rasa aman, terpercaya, dan meyakinkan pengguna, misalnya melalui keamanan data dan informasi yang akurat.
- 7) *Valuable* (Bernilai). Produk harus memberikan manfaat nyata bagi pengguna maupun organisasi yang menyediakan layanan tersebut

Menurut Reno Fithri Meuthia dkk., *user experience* terdiri dari beberapa dimensi yang saling berkaitan dalam membentuk kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem atau produk digital. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:<sup>7</sup>

- 1) *Usability* (Kemudahan Penggunaan) mengacu pada tingkat kemudahan suatu produk untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna. Aspek ini mencakup kemudahan navigasi, kejelasan fitur, serta minimnya kesalahan selama proses penggunaan.
- 2) *Efficiency* (Efisiensi) berkaitan dengan kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat. Semakin sedikit waktu dan usaha yang diperlukan, maka semakin tinggi tingkat efisiensinya.

---

<sup>7</sup> Reno Fithri Meuthia, Ferdawati Ferdawati, and Gustati Gustati. "Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 14.2 (2021): 342-351.

- 3) *Visual / Desirability* (Daya Tarik Visual) dimensi ini menekankan pada tampilan antarmuka yang menarik, estetis, dan konsisten. Desain visual yang baik dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna.
- 4) *Trust / Credibility* (Kepercayaan) pengguna terhadap sistem menjadi aspek penting, terutama terkait keamanan data, keakuratan informasi, serta reputasi layanan yang diberikan.
- 5) *Emotional Response* (Respon Emosional) pengalaman pengguna tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional. Sistem yang baik mampu menimbulkan perasaan positif seperti nyaman, senang, dan puas selama digunakan.
- 6) *Usefulness* (Kegunaan) menunjukkan sejauh mana produk mampu memberikan manfaat nyata dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 7) *Accessibility* (Aksesibilitas) mengacu pada kemampuan sistem untuk dapat digunakan oleh berbagai kalangan pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan tertentu.

Berdasarkan pemaparan dimensi *User Experience* menurut Peter Morville serta Reno Fithri Meuthia dkk., dapat disimpulkan bahwa kedua pendekatan tersebut pada dasarnya saling melengkapi dalam menjelaskan kualitas pengalaman pengguna. Konsep *UX Honeycomb* lebih menekankan pada aspek nilai dan makna pengalaman secara menyeluruh, seperti kebermanfaatan (*useful*), kepercayaan (*credible*), dan nilai (*valuable*). Sementara itu, pendekatan Reno Fithri Meuthia

dkk. cenderung lebih operasional dan terukur, dengan menekankan aspek teknis seperti *usability*, efisiensi, dan respon emosional pengguna. Kedua teori tersebut menunjukkan bahwa *user experience* tidak hanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem, tetapi juga mencakup aspek emosional, estetika, kepercayaan, serta nilai yang dirasakan pengguna.

d. Indikator *User Experience*

Indikator *User Experience* digunakan untuk mengukur sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi digital. Berdasarkan teori dari Nielsen serta standar ISO 9241-210, indikator user experience dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>8</sup>

- 1) *Usability* (Kemudahan Penggunaan) menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, termasuk kemudahan navigasi, kejelasan menu, serta kemudahan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia.
- 2) *Efficiency* (Efisiensi) menunjukkan kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, seperti melakukan transaksi, mengecek saldo, atau menggunakan layanan lainnya tanpa hambatan yang berarti.

---

<sup>8</sup> Jakob Nielsen, *Usability Engineering* (San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993), 26; International Organization for Standardization, *ISO 9241-210: Ergonomics of Human-System Interaction – Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems* (Geneva: ISO, 2010), 3.

- 3) *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) menggambarkan tingkat kepuasan emosional pengguna setelah menggunakan aplikasi, termasuk rasa nyaman, aman, dan kepercayaan terhadap sistem.
- 4) *Learnability* (Kemudahan Dipelajari) menunjukkan seberapa mudah pengguna baru memahami cara kerja aplikasi sejak pertama kali digunakan tanpa membutuhkan bantuan yang kompleks.
- 5) *Error Handling* (Penanganan Kesalahan) mengukur seberapa sering pengguna mengalami kesalahan serta bagaimana sistem membantu pengguna dalam mengatasi atau memperbaiki kesalahan tersebut.
- 6) *Trust* (Kepercayaan) dalam konteks perbankan digital, indikator ini penting untuk menilai sejauh mana pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi serta percaya terhadap perlindungan data pribadi mereka.
- 7) *Accessibility* (Aksesibilitas) menggambarkan kemudahan aplikasi untuk diakses oleh berbagai jenis pengguna, termasuk kemudahan penggunaan pada berbagai perangkat dan kondisi jaringan.

*User Experience* merupakan aspek fundamental dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital, khususnya dalam sektor perbankan. User experience yang baik tidak hanya meningkatkan kemudahan dan efisiensi penggunaan, tetapi juga menciptakan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, user experience dijadikan sebagai variabel penting untuk dianalisis karena memiliki pengaruh langsung terhadap minat

penggunaan mobile banking Muamalat Din oleh guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo sebagai nasabah Bank Muamalat.

Berdasarkan penjelasan diatas di atas, indikator user experience dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Kemudahan memahami dan menggunakan sistem
- 2) Kecepatan dalam menyelesaikan tugas
- 3) Tampilan visual yang menarik dan konsisten
- 4) Tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan informasi
- 5) Perasaan nyaman dan puas saat menggunakan
- 6) Kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna
- 7) Kemudahan akses bagi semua pengguna

## **2. Penggunaan Berkelanjutan**

### **a. Pengertian Penggunaan Berkelanjutan**

Secara umum, penggunaan berkelanjutan merupakan perilaku individu yang menunjukkan keinginan atau kecenderungan untuk terus menggunakan suatu layanan atau teknologi dalam jangka waktu yang panjang setelah penggunaan awal. Dalam konteks teknologi digital, penggunaan berkelanjutan menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi sehingga mereka memutuskan untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara konsisten dalam aktivitas sehari-hari.<sup>9</sup> Penggunaan berkelanjutan juga

---

<sup>9</sup> Panca Wius Muriansyah, Oktafian Histori, and Hendrianto Hendrianto, "Preferensi Nasabah Terhadap Layanan Financial Technology (Fintech) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup," *Journal of Islamic Economics and Finance* 2, no. 4 (2026): 606–14.

mencerminkan adanya kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap manfaat serta kemudahan yang diberikan oleh teknologi tersebut.<sup>10</sup>

Menurut Bhattacharjee, penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) adalah niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem informasi setelah pengalaman penggunaan awal. Konsep ini menekankan bahwa keputusan pengguna untuk mempertahankan penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kepuasan, serta pengalaman yang diperoleh dari penggunaan sebelumnya.<sup>11</sup> Sementara itu, Venkatesh et al. menjelaskan bahwa penggunaan berkelanjutan berkaitan dengan perilaku pengguna dalam mempertahankan penggunaan teknologi karena mereka merasakan kemudahan, manfaat, serta dukungan sosial dalam menggunakan teknologi tersebut.<sup>12</sup>

Dalam konteks layanan perbankan digital, penggunaan berkelanjutan menggambarkan kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking dalam melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta aktivitas keuangan lainnya. Pengguna

---

<sup>10</sup> Sita Evania Kulsum, Aryo Pinandito, and Intan Sartika Eris Maghfiroh, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan Bank Digital," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 9, no. 7 (2025).

<sup>11</sup> Anol Bhattacharjee, "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model," *MIS Quarterly* 25, no. 3 (2001): 351-370.

<sup>12</sup> Viswanath Venkatesh et al., "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425-78.

yang merasa bahwa aplikasi mobile banking memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam bertransaksi cenderung akan terus menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.<sup>13</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini penggunaan berkelanjutan diartikan sebagai tingkat kecenderungan guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dalam melakukan transaksi keuangan secara digital dalam jangka waktu yang berkelanjutan.

b. Faktor Penggunaan Berkelanjutan

Penggunaan berkelanjutan (*continuance usage*) merupakan perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem atau aplikasi setelah penggunaan awal. Konsep ini banyak dibahas dalam model *Information Systems Continuance* yang dikemukakan oleh Anol Bhattacharjee, yang menyatakan bahwa keberlanjutan penggunaan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem. Menurut Bhattacharjee, faktor utama yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan meliputi:<sup>14</sup>

- 1) Kepuasan (*Satisfaction*) kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem menjadi faktor utama yang mendorong niat untuk terus menggunakan aplikasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin

---

<sup>13</sup> Putri Nurhayati, Nurwani Nurwani, and Kusmilawaty Kusmilawaty, "Transformasi Digital Perbankan: Analisis Minat Dan Persepsi Gen X Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Era Cashless Society," *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 10, no. 1 (2026): 359–80.

<sup>14</sup> Anol Bhattacharjee, "Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model." *MIS quarterly* 25.3 (2001): 351-370.

besar kemungkinan pengguna akan mempertahankan penggunaan. Penelitian Arlin Junafa, dkk yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan akses melalui fintech mampu meningkatkan pengalaman positif nasabah, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Selain itu, kepuasan juga mencerminkan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi setelah menggunakan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, sehingga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi dan kualitas layanan dalam sektor perbankan syariah.<sup>15</sup>

- 2) Konfirmasi Harapan (*Confirmation*) merupakan kesesuaian antara harapan awal pengguna dengan kinerja sistem yang dirasakan. Jika sistem memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna cenderung melanjutkan penggunaan.
- 3) *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan) tingkat keyakinan pengguna bahwa sistem memberikan manfaat nyata dan membantu dalam aktivitas mereka, seperti kemudahan transaksi dalam aplikasi perbankan.
- 4) *Trust* (Kepercayaan) dalam konteks layanan digital, terutama perbankan, kepercayaan menjadi faktor penting. Pengguna akan terus menggunakan aplikasi jika merasa data dan transaksi mereka aman.

---

<sup>15</sup> Arlin Junafa, Ratih Komala Dewi and Ranaswijaya, *Pengaruh Financial Technology (Fintech) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia Studi Kasus Dosen IAIN Curup*. Sarjana thesis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. (2025).

- 5) Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem juga memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penggunaan berkelanjutan tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi sistem, tetapi juga oleh pengalaman pengguna secara keseluruhan setelah penggunaan awal.

c. Indikator Penggunaan Berkelanjutan

Indikator penggunaan berkelanjutan digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna memiliki niat dan perilaku untuk terus menggunakan suatu aplikasi. Berdasarkan model dari Anol Bhattacharjee serta pengembangan dalam penelitian sistem informasi, indikator penggunaan berkelanjutan dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Niat Melanjutkan Penggunaan (*Continuance Intention*) keinginan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi di masa mendatang.
- 2) Frekuensi Penggunaan (*Usage Frequency*) seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi dalam periode tertentu.
- 3) Ketergantungan Penggunaan (*Dependence*) tingkat ketergantungan pengguna terhadap aplikasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.
- 4) Preferensi Penggunaan (*Preference*) kecenderungan pengguna untuk memilih aplikasi dibandingkan alternatif lain.

---

<sup>16</sup> Anol Bhattacharjee, "Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model." *MIS quarterly* 25.3 (2001): 351-370.

- 5) Rekomendasi (*Word of Mouth*) kesediaan pengguna untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain sebagai bentuk kepuasan dan loyalitas.

Dengan adanya indikator tersebut, penggunaan berkelanjutan dapat diukur secara komprehensif baik dari sisi niat maupun perilaku pengguna. Dalam penelitian ini, variabel penggunaan berkelanjutan menjadi penting karena mencerminkan keberhasilan mobile banking Muamalat Din dalam mempertahankan pengguna setelah penggunaan awal.

### **3. Literasi Digital**

#### **a. Pengertian Literasi Digital**

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan informasi yang tersedia melalui media digital secara efektif dan bertanggung jawab. Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat digital seperti komputer, smartphone, atau aplikasi berbasis internet, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis dalam memilah informasi, menjaga keamanan data pribadi, serta memanfaatkan teknologi digital secara produktif dalam berbagai

aktivitas kehidupan sehari-hari, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan digital seperti mobile banking.<sup>17</sup>

Menurut Paul Gilster, literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital secara efektif. Literasi digital menekankan pada kemampuan berpikir kritis dalam memahami informasi yang diperoleh melalui teknologi digital serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara tepat.<sup>18</sup> Sementara itu, Belshaw menyatakan bahwa literasi digital tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam menggunakan perangkat digital, tetapi juga meliputi pemahaman terhadap konteks sosial, kemampuan berkomunikasi secara digital, serta kemampuan memanfaatkan teknologi untuk tujuan yang produktif.<sup>19</sup>

Oktafian Histori S., menjelaskan literasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong penggunaan layanan keuangan digital, termasuk pembayaran digital dan *mobile banking*. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mampu memahami cara kerja sistem digital, lebih percaya terhadap keamanan teknologi, serta lebih siap dalam mengadopsi dan menggunakan layanan keuangan digital secara berkelanjutan. Literasi digital juga berkontribusi dalam meningkatkan

---

<sup>17</sup> Ajani Restianty, "Literasi Digital, Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media," *Gunahumas* 1, no. 1 (2018): 72–87.

<sup>18</sup> Paul Gilster, *Digital Literacy* (New York: Wiley Computer Publishing, 1997), 1.

<sup>19</sup> Doug Belshaw, *The Essential Elements of Digital Literacies* (London: Self Published, 2014).

kepercayaan pengguna serta meminimalkan risiko kesalahan dalam penggunaan teknologi digital.<sup>20</sup>

Dalam konteks layanan perbankan digital, literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi kemampuan pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi mobile banking. Individu yang memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih mudah memahami fitur aplikasi, lebih percaya terhadap sistem keamanan digital, serta lebih aktif dalam memanfaatkan layanan perbankan digital secara berkelanjutan.<sup>21</sup>

Oleh karena itu, dalam penelitian ini literasi digital diartikan sebagai tingkat kemampuan guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo dalam memahami, menggunakan, serta memanfaatkan teknologi digital, khususnya aplikasi mobile banking Muamalat DIN, untuk melakukan transaksi keuangan secara efektif, aman, dan berkelanjutan.

#### b. Faktor Literasi Digital

Literasi digital dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital. Faktor tersebut meliputi tingkat pengetahuan teknologi, kemampuan mengoperasikan perangkat digital, pemahaman terhadap fitur layanan digital, serta kemampuan dalam menjaga

---

<sup>20</sup> Oktafian Histori, S. "Financial literacy, social influence and the use of digital payments: a literature review." *Proceeding of The International Conference on Economics and Business*. Vol. 1. No. 2. 2022.

<sup>21</sup> Muflihul Fadhil, "Analisis Deskriptif Literasi Digital Keuangan Syariah Dan Religiusitas Terhadap Minat Adopsi Layanan Digital Berbasis AI Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 5 (2025).

keamanan saat melakukan aktivitas digital. Selain itu, pengalaman penggunaan teknologi dan intensitas interaksi dengan layanan digital juga memengaruhi tingkat literasi digital seseorang.<sup>22</sup>

Menurut Oktafian Histori, peningkatan penggunaan layanan *financial technology (fintech)* dan pembayaran digital dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami teknologi dan layanan digital.<sup>23</sup> Kemampuan tersebut mencakup pemahaman terhadap fitur layanan, cara penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Pengguna yang memiliki kemampuan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi perbankan digital, termasuk penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Tingkat literasi digital pengguna Mobile Banking Muamalat DIN dalam konteks penelitian ini dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami sistem aplikasi, melakukan transaksi digital, menjaga keamanan data pribadi, serta memanfaatkan fitur-fitur layanan secara optimal. Semakin tinggi kemampuan literasi digital yang dimiliki pengguna, maka semakin mudah pengguna memahami dan menggunakan layanan mobile banking secara efektif dan berkelanjutan.

---

<sup>22</sup> Rahmat Syah, Daddy Darmawan, and Agus Purnawan. "Analisis faktor yang mempengaruhi kemampuan literasi digital." *Jurnal Akrib* 10.2 (2019): 60-69.

<sup>23</sup> Oktafian Histori, Financial Literacy, Social Influence and The Use of Digital Payments: A Literature Review, *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 6(2) (2023): 1442-1453.

Menurut Doug Belshaw, literasi digital tidak berdiri sebagai satu keterampilan tunggal, melainkan terdiri dari beberapa elemen yang saling berkaitan, baik dari aspek teknis, kognitif, maupun sosial. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi literasi digital antara lain:<sup>24</sup>

- 1) Kemampuan Teknis (*Technical Skills*) kemampuan dalam mengoperasikan perangkat digital seperti smartphone, komputer, serta aplikasi berbasis internet.
- 2) Kemampuan Kognitif (*Critical Thinking*) kemampuan dalam memahami, mengevaluasi, dan memilah informasi yang diperoleh dari media digital secara kritis.
- 3) Kemampuan Komunikasi Digital (*Digital Communication*) kemampuan dalam berinteraksi dan berkomunikasi melalui media digital secara efektif dan etis.
- 4) Keamanan Digital (*Digital Safety*) kemampuan dalam menjaga keamanan data pribadi serta memahami risiko dalam penggunaan teknologi digital.
- 5) Pengalaman Penggunaan Teknologi (*Experience*) semakin sering seseorang menggunakan teknologi digital, maka semakin tinggi tingkat literasi digitalnya.
- 6) Motivasi dan Kepercayaan (*Motivation & Trust*) dorongan internal serta tingkat kepercayaan terhadap teknologi juga memengaruhi

---

<sup>24</sup> Doug Belshaw, *The Essential Elements of Digital Literacies* (London: Self-published, 2012), 12.

kemampuan individu dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi digital.

Dengan demikian, literasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi.

c. Indikator Literasi Digital

Indikator literasi digital digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan individu dalam menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Paul Gilster dan Doug Belshaw, indikator literasi digital dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Kemampuan Mengakses Informasi (*Accessing Information*) kemampuan dalam mencari dan mengakses informasi melalui media digital.
- 2) Kemampuan Memahami Informasi (*Understanding*) kemampuan dalam memahami isi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber digital.
- 3) Kemampuan Mengevaluasi Informasi (*Evaluating*) kemampuan dalam menilai kebenaran, keakuratan, dan relevansi informasi.

---

<sup>25</sup> Doug Belshaw, *The Essential Elements of Digital Literacies* (London: Self-published, 2012), 12; Paul Gilster, *Digital Literacy* (New York: Wiley, 1997), 1.

- 4) Kemampuan Menggunakan Teknologi (*Using Technology*) kemampuan dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi digital, termasuk mobile banking.
- 5) Kemampuan Keamanan Digital (*Digital Safety*) kemampuan dalam menjaga privasi, keamanan data, serta menghindari risiko kejahatan digital.
- 6) Kemampuan Komunikasi Digital (*Digital Communication*) kemampuan dalam berinteraksi secara efektif melalui media digital.
- 7) Pemanfaatan Teknologi Secara Produktif (*Digital Usage*) kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung aktivitas sehari-hari secara efektif dan efisien.

Dengan adanya indikator tersebut, literasi digital dapat diukur secara komprehensif baik dari aspek teknis maupun kognitif. Dalam penelitian ini, literasi digital menjadi variabel penting karena berpengaruh terhadap kemampuan pengguna dalam memahami serta menggunakan mobile banking Muamalat Din secara optimal.

#### **4. *Mobile banking* Muamalat Din**

##### **a. Konsep Dasar *Mobile banking* Muamalat Din**

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) merupakan aplikasi perbankan digital resmi milik Bank Muamalat Indonesia yang dikembangkan sebagai bagian dari strategi transformasi digital lembaga tersebut dalam menghadapi era disrupsi teknologi keuangan. Peluncuran aplikasi ini menandai komitmen Bank Muamalat untuk menghadirkan

layanan perbankan yang modern, efisien, serta tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam.<sup>26</sup> Melalui Muamalat DIN, nasabah dapat mengakses layanan perbankan di mana pun dan kapan pun tanpa harus datang ke kantor cabang, sejalan dengan tren global menuju *branchless banking* dan *digital-first banking*.

Transformasi digital ini juga menjadi respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan fleksibel. Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan, penggunaan *mobile banking* di Indonesia tumbuh lebih dari 25% setiap tahunnya, dengan peningkatan signifikan pada sektor perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital telah menjadi kebutuhan mendasar bagi bank untuk mempertahankan daya saing dan loyalitas nasabah.<sup>27</sup>

b. Layanan *Mobile banking* Muamalat Din

*Mobile banking* Muamalat Din dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan mengintegrasikan berbagai fitur transaksi berbasis syariah. Adapun layanan utama yang tersedia meliputi:<sup>28</sup>

- 1) Informasi Rekening menyediakan akses real-time terhadap saldo dan mutasi transaksi.

---

<sup>26</sup> Bank Muamalat Indonesia., “Muamalat DIN: Digital Islamic Network,” 2024, <https://www.bankmuamalat.co.id>.

<sup>27</sup> Keuangan, *Laporan Perkembangan Digital Banking Indonesia 2023*.

<sup>28</sup> Khasinta Mazaya Khusna and Novi Khoiriawati, “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN,” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 6 (2023): 2749–2766.

- 2) Transaksi Keuangan meliputi transfer antar rekening, antarbank, serta pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, air, internet, dan telepon.
- 3) Layanan Sosial Islami menyediakan fitur pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan donasi melalui lembaga-lembaga resmi yang bekerja sama dengan Bank Muamalat.
- 4) Pembelian Produk Digital fasilitas pembelian pulsa, paket data, dan *top-up e-money*.
- 5) Edukasi dan Informasi Syariah terdapat kalkulator zakat serta konten edukatif mengenai produk keuangan syariah, yang membedakan aplikasi ini dari aplikasi *mobile banking* konvensional.

c. Keunggulan *Mobile banking* Muamalat Din

Keunggulan utama *mobile banking* Muamalat Din (*Digital Islamic Network*) terletak pada integrasi antara nilai-nilai Islam dan teknologi modern, yang tercermin dalam beberapa aspek berikut:<sup>29</sup>

1) Desain Antarmuka Islami

Aplikasi ini menampilkan *user interface* dengan nuansa Islami yang menonjol, menggunakan palet warna lembut (seperti hijau, putih, dan emas) yang merepresentasikan kesucian, keseimbangan, dan kemakmuran dalam Islam. Simbol-simbol Islami seperti kaligrafi dan ikon berbentuk geometris khas Timur

---

<sup>29</sup> Savirayani, "Analisis Implementasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Kota Palopo," 2016, 1–23.

Tengah turut digunakan untuk memperkuat identitas syariah dan menciptakan kenyamanan spiritual bagi pengguna.

## 2) Kemudahan Navigasi dan Tampilan Responsif

Struktur menu dan fitur dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh semua kalangan, termasuk pengguna baru. Tampilan responsif memungkinkan aplikasi berfungsi optimal di berbagai perangkat, baik smartphone dengan spesifikasi tinggi maupun menengah, sehingga memperluas jangkauan pengguna.

## 3) Keamanan Transaksi Berlapis

Untuk menjaga kepercayaan pengguna, Muamalat DIN menerapkan teknologi keamanan modern, seperti:

- a) *Multi-Factor Authentication* (MFA) memastikan bahwa hanya pengguna sah yang dapat mengakses akun.
- b) *Biometric Verification* memanfaatkan sidik jari atau pengenalan wajah untuk keamanan tambahan.
- c) Enkripsi Data *End-to-End* melindungi seluruh data transaksi agar tidak mudah disusupi oleh pihak ketiga.

## 4) Kesesuaian dengan Prinsip Syariah

Seluruh fitur dan mekanisme transaksi dirancang berdasarkan prinsip muamalah Islam, seperti larangan riba, gharar, dan maysir. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur edukatif syariah, termasuk:

- a) Informasi produk perbankan berbasis akad syariah (mudharabah, murabahah, ijarah, dll).
- b) Kalkulator zakat dan infaq untuk membantu nasabah menghitung kewajiban keuangannya secara praktis dan sesuai syariat.

#### 5) Inovasi Layanan Digital yang Terintegrasi

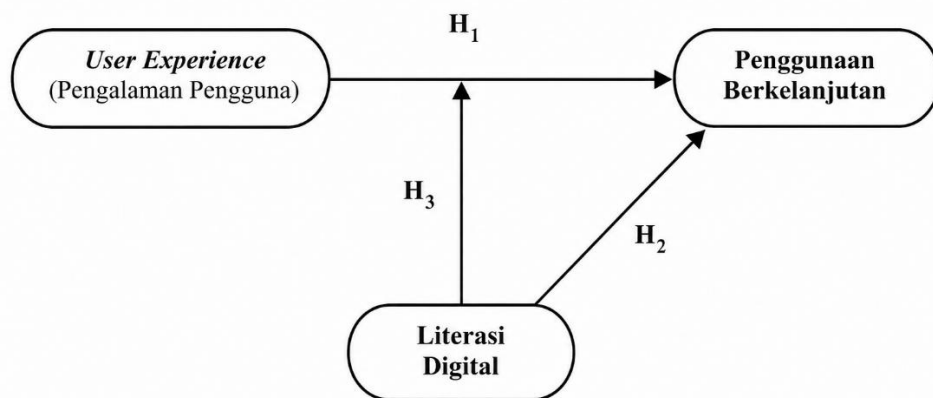
Muamalat DIN mendukung berbagai layanan digital seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, top-up e-money, hingga donasi ke lembaga amil zakat terpercaya. Semua proses dapat dilakukan dalam satu aplikasi, memudahkan nasabah mengelola keuangannya secara efisien dan Islami.

Muamalat DIN menunjukkan upaya serius Bank Muamalat Indonesia dalam mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan kemajuan teknologi digital. Inovasi ini tidak hanya menjawab kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang cepat dan efisien, tetapi juga memastikan bahwa setiap aktivitas keuangan tetap berada dalam koridor prinsip syariah.

### **B. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini membahas pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan Mobile Banking Muamalat DIN, dengan literasi digital sebagai variabel moderasi. *User Experience* dipandang sebagai faktor utama yang memengaruhi kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Semakin baik pengalaman pengguna, maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk menggunakan

aplikasi secara berkelanjutan. Selain itu, literasi digital juga berperan penting dalam mendukung penggunaan teknologi. Pengguna dengan literasi digital yang baik akan lebih mudah memahami fitur aplikasi, sehingga berpotensi meningkatkan penggunaan berkelanjutan. Lebih lanjut, literasi digital juga berfungsi sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara user experience dan penggunaan berkelanjutan. Artinya, pengaruh user experience terhadap penggunaan berkelanjutan akan semakin kuat apabila pengguna memiliki tingkat literasi digital yang tinggi.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara *User Experience*, literasi digital, dan penggunaan berkelanjutan sebagai suatu model konseptual. User experience diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan sebagai variabel dependen. Artinya, kualitas pengalaman pengguna seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan menjadi faktor utama yang menentukan apakah seseorang akan terus menggunakan suatu sistem atau layanan dalam jangka panjang.

Literasi digital juga berperan sebagai variabel independen yang secara langsung memengaruhi penggunaan berkelanjutan. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mampu memahami teknologi, memanfaatkan fitur secara optimal, serta mengatasi kendala yang muncul, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara konsisten.

Literasi digital dalam kerangka ini tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga berfungsi sebagai variabel moderasi. Peran moderasi ini berarti bahwa literasi digital dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara user experience dan penggunaan berkelanjutan. Ketika literasi digital pengguna tinggi, pengaruh user experience terhadap penggunaan berkelanjutan akan semakin kuat karena pengguna mampu mengoptimalkan pengalaman yang diberikan oleh sistem. Sebaliknya, jika literasi digital rendah, maka meskipun user experience sudah dirancang dengan baik, pengguna mungkin tidak sepenuhnya merasakan manfaatnya, sehingga pengaruh user experience terhadap keberlanjutan penggunaan menjadi lebih lemah. Kerangka pemikiran ini menekankan bahwa keberhasilan suatu layanan dalam mempertahankan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas user experience, tetapi juga oleh tingkat literasi digital pengguna yang memengaruhi bagaimana pengalaman tersebut dipahami dan dimanfaatkan.

### **C. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara atas rumusan masalah yang masih perlu dibuktikan melalui data empiris. Dalam penelitian

ini, hipotesis disusun berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan

User Experience merupakan persepsi dan respons pengguna yang muncul setelah menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Pengalaman pengguna yang baik ditandai dengan kemudahan penggunaan, kenyamanan, efisiensi, serta tampilan antarmuka yang menarik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks mobile banking, pengalaman pengguna yang positif akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi karena layanan dianggap mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara efektif.

Penelitian Nina Setiyawati dan Dwi Hosanna Bangkalang menunjukkan bahwa User Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi minat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut.<sup>30</sup> Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Elzy Novianti, Tengku Khairil Ahsyar, Syaifullah, dan Mona Fronita yang menyatakan bahwa kualitas User Experience yang baik meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi mobile banking sehingga mendorong penggunaan secara berkelanjutan.<sup>31</sup> Namun demikian, hasil yang berbeda

---

<sup>30</sup> Nina Setiyawati, and Dwi Hosanna Bangkalang. "The comparison of evaluation on user experience and usability of mobile banking applications using user experience questionnaire and system usability scale." *Proceedings*. Vol. 82. No. 1. MDPI, 2022.

<sup>31</sup> Elzy Novianti, Tengku Khairil Ahsyar, Syaifullah Syaifullah, and Mona Fronita. "Evaluation of USER Experience of Mobile Banking Applications Using USER Experience Method

ditemukan oleh Yesika Vivy Indria dan Muchsin Saggaiff Shihab menunjukkan bahwa visual appeal, yang merupakan salah satu dimensi pengalaman pengguna (*user experience*), tidak berpengaruh secara langsung terhadap *continuance intention* pengguna *Mobile Banking Bale by* BTN. Pengaruh visual appeal terhadap penggunaan berkelanjutan baru menjadi signifikan melalui variabel *confirmation*, *perceived usefulness*, dan *satisfaction* sebagai variabel mediasi.<sup>32</sup> Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak selalu mampu meningkatkan penggunaan berkelanjutan secara langsung tanpa didukung oleh faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, semakin baik pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi *Mobile Banking Muamalat DIN*, maka semakin besar kemungkinan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

H1: *User Experience* berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan *Mobile Banking Muamalat DIN* di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.

## 2. Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan

Literasi digital merupakan kemampuan seseorang dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta memanfaatkan teknologi

---

Questionnaire (UEQ) and Heuristic Evaluation (HE)." *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)* 5, no. 4 (2024): 133-139.

<sup>32</sup> Yesika Vivy Indria, and Muchsin Saggaiff Shihab. "The Role of the Expectation Confirmation Model (ECM) Combined with Brand Awareness, Brand Image, Mobile Banking Service Quality, and Visual Appeal in Influencing Continuance Intention Among BTN Mobile Banking (Bale) Users." *Jurnal Pendidikan Tambusai* (2025).

digital secara efektif dan bertanggung jawab. Pengguna yang memiliki literasi digital tinggi cenderung lebih mudah memahami fitur-fitur mobile banking, mampu mengatasi kendala teknis, serta merasa lebih percaya diri dalam melakukan transaksi digital sehingga mendorong penggunaan secara berkelanjutan.

Penelitian Vania Puspita Sari dkk. menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking. Semakin tinggi kemampuan digital seseorang, semakin besar kecenderungan untuk menggunakan layanan mobile banking secara terus-menerus.<sup>33</sup> Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Jessica Vianto dan Agus Z. Arifin yang menemukan bahwa literasi keuangan dan kemampuan memahami teknologi digital berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan mobile banking.<sup>34</sup> Sebaliknya, penelitian Raki Asyqar dan Yafika Apriliza menemukan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh langsung terhadap minat menggunakan mobile banking. Pengaruh tersebut menjadi lebih kuat apabila dimoderasi oleh variabel kepercayaan (*trust*).<sup>35</sup> Dengan demikian, literasi digital tidak selalu menjadi faktor utama dalam mendorong penggunaan mobile banking secara berkelanjutan.

---

<sup>33</sup> Vania Puspita Sari, et al. "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Mahasiswa Semarang." *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 10.1 (2025): 197-210.

<sup>34</sup> Jessica Vianto, and Agus Z. Arifin. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Intensi Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 8, no. 2 (2024): 299-312.

<sup>35</sup> Raki Asyqar and Yafika Apriliza. The Effect of Perceived Ease of Use, Financial Literacy and Risk Perception on Interest in Using Mobile Banking: The Role of Trust as a Moderating Variable. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 3(2), (2026): 190–204.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat literasi digital pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN.

H2 : Literasi digital berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan Mobile Banking Muamalat DIN di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.

### 3. Literasi Digital dalam Memoderasi Pengaruh *User Experience* secara positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan

Literasi digital tidak hanya memengaruhi penggunaan teknologi secara langsung, tetapi juga dapat memperkuat hubungan antara pengalaman pengguna dengan penggunaan berkelanjutan. Pengguna yang memiliki kemampuan digital tinggi akan lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi, memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia, serta memperoleh pengalaman penggunaan yang lebih optimal dibandingkan pengguna dengan literasi digital yang rendah.

Penelitian Bobbie Handoyo dan Ronny Samsul Bahri menunjukkan bahwa literasi digital berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan, kegunaan, dan loyalitas pengguna mobile banking. Pengguna dengan literasi digital yang tinggi mampu memaksimalkan manfaat aplikasi sehingga meningkatkan loyalitas penggunaan.<sup>36</sup> Hasil tersebut didukung oleh penelitian Habil Febrian,

---

<sup>36</sup> Handoyo Bobbie, and Samsul Bahri Ronny. "Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan, risiko dan fitur spesifik terhadap loyalitas nasabah pengguna mobile banking Bank x: peran mediasi kepuasan dan moderasi literasi digital." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi: LPPM Universitas EKASAKTI* 6.2 (2024): 1153-1166.

Asyari, Dila Anggraini, Nurul Fadhila Hasanah, dan Anwar Sholihin yang menunjukkan bahwa variabel moderasi pada layanan digital mampu memperkuat hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan berkelanjutan digital banking.<sup>37</sup> Namun demikian, penelitian Evika Dela Puspita, Any Eliza, dan Anas Malik menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak mampu memoderasi seluruh hubungan antara kualitas layanan, reputasi, keamanan, dan keputusan menggunakan mobile banking syariah.<sup>38</sup> Hasil tersebut menunjukkan bahwa efek moderasi literasi tidak selalu signifikan pada setiap hubungan antarvariabel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi literasi digital yang dimiliki pengguna, maka semakin kuat pengaruh User Experience terhadap penggunaan berkelanjutan Mobile Banking Muamalat DIN.

H3 : Literasi digital memoderasi pengaruh *user experience* secara positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.

---

<sup>37</sup>, Habil Febrian, Asyari Asyari, Dila Anggraini, Nurul Fadhila Hasanah, and Anwar Sholihin. "Analisis Penggunaan Berkelanjutan Digital Banking Dengan Fitur Layanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Batusangkar." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2023): 2135-2145.

<sup>38</sup> Evika Dela Puspita, Any Eliza, and Anas Malik. "Analysis of Service, Reputation, and Security Factors on Gen Z's Decisions to Use Islamic Mobile Banking with Islamic Financial Literacy as a Moderating Variable (A Study on Undergraduate Students in Bandar Lampung)." *Al Tijarah* 11, no. 2 (2025): 13-21.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan literasi digital sebagai variabel moderasi secara objektif dan terukur melalui data numerik yang dianalisis menggunakan metode statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui hubungan serta tingkat pengaruh antarvariabel berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari responden penelitian.<sup>1</sup>

Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi *User Experience*, tingkat literasi digital, serta penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN pada guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis mengenai pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan serta peran

---

<sup>1</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 78.

<sup>2</sup> Prof. Dr Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019): 14.

moderasi literasi digital berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

Desain penelitian yang digunakan adalah *explanatory research design* dengan pendekatan *cross-sectional study*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel penelitian. Dalam penelitian ini, *User Experience* berperan sebagai variabel eksogen, penggunaan berkelanjutan berperan sebagai variabel endogen, sedangkan literasi digital berperan sebagai variabel moderasi yang diduga dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara user experience dan penggunaan berkelanjutan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman pengguna terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan mempertimbangkan tingkat literasi digital pengguna.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo yang berlokasi di Kabupaten Rejang Lebong, Sebagian besar guru di sekolah tersebut merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia dan telah mengenal layanan mobile banking Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), namun tingkat pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini memberikan peluang bagi peneliti untuk menganalisis bagaimana *User Experience* dalam penggunaan aplikasi serta literasi digital para guru dapat memengaruhi penggunaan berkelanjutan terhadap aplikasi mobile banking

Muamalat DIN sebagai salah satu layanan perbankan digital berbasis syariah.

SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo dipilih karena memiliki lingkungan yang relatif mendukung pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari serta tingkat pemahaman terhadap layanan keuangan syariah yang cukup baik di kalangan tenaga pendidik. Hal tersebut menjadikan sekolah ini relevan sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji hubungan antara *User Experience*, literasi digital sebagai variabel moderasi, dan penggunaan berkelanjutan mobile banking Muamalat Din

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yaitu mulai dari April 2026 hingga Juni 2026. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan agar pelaksanaan penelitian tidak mengganggu kegiatan belajar mengajar para guru.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Populasi merujuk pada keseluruhan jumlah objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari.<sup>3</sup> Populasi merujuk pada keseluruhan jumlah objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam konteks

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*. (Bandung: Alfabet, 2014). 80

penelitian ini, populasi adalah seluruh guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia, baik yang telah menggunakan maupun yang belum menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Populasi ini dipilih karena para guru tersebut merupakan pengguna potensial layanan perbankan digital berbasis syariah dan memiliki kemungkinan untuk memanfaatkan aplikasi tersebut dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono, sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga sampel harus mampu mewakili kondisi populasi secara keseluruhan.<sup>4</sup> Oleh karena itu, pemilihan sampel harus dilakukan secara tepat agar data yang diperoleh dapat mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Teknik pengambilan sampel merupakan langkah penting dalam penelitian karena berkaitan dengan penentuan jumlah serta karakteristik responden yang akan diteliti. Margono dan Susilana menjelaskan bahwa teknik sampling adalah cara yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan mempertimbangkan ukuran, sifat, serta sebaran populasi,

---

<sup>4</sup> Muhammad Afif Zamroni, et al., "Pengaruh Media Pembelajaran Poster Dan Video Terhadap Penguasaan Keterampilan Pencak The Effect of Poster and Video Learning Media on the Mastery of Pencak Silat," *Jurnal Penelitian Pendidikan* 20 Nomor 2 (2020): 145–53.

sehingga sampel yang diperoleh bersifat representatif dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di SD IT RR 01. Pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa seluruh individu tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian serta mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun data mengenai pendidik dan tenaga kependidikan yang menjadi sampel penelitian disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Data Pendidik dan Tenaga Pendidik SD IT RR 01**

| No | Nama                     | Jabatan    |
|----|--------------------------|------------|
| 1  | Rusmiyati, S.Pd.I        | Guru       |
| 2  | Desy Oktariny, S.Pd      | Guru Mapel |
| 3  | Zaskia Herawati          | Guru Mapel |
| 4  | Hadi Ismanto, S.Pd.I     | Guru Mapel |
| 5  | Wiji Jumayanti, S.Pd.I   | Guru Kelas |
| 6  | Deta Septika, S.Pd       | Guru       |
| 7  | Eric Trio Junansyah, S.H | Guru Mapel |
| 8  | Hj. Hani'ah, S.Pd.I      | Guru       |
| 9  | Sandra Salfitra, S.Pd.I  | Guru Mapel |
| 10 | Rosita Melyana, S.Pd.I   | Guru       |
| 11 | Afrilia, M.H             | Guru       |
| 12 | Apridiansa, S.Pd         | Guru       |
| 13 | Mahyudi                  | Guru       |
| 14 | Pedo Iskandar            | Guru       |
| 15 | Nora Fitaria, S.Pd       | Guru       |
| 16 | Sri Elvina, S.Pd.I       | Guru Kelas |
| 17 | Fitri Yani, A.Md         | Guru Mapel |
| 18 | Imivia Pardhani, S.Si    | Guru Kelas |
| 19 | Winda Safitri, S.Pd.I    | Guru Kelas |
| 20 | Iwan Saputra, S.Sos.I    | Guru Mapel |

---

<sup>5</sup> Muhammad Darwin et al., *Quantitative Approach Research Method* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2015): 25.

| No | Nama                      | Jabatan                           |
|----|---------------------------|-----------------------------------|
| 21 | Marini, S.Pd.I            | Guru Kelas                        |
| 22 | Andre Weldes, S.Pd        | Guru                              |
| 23 | Zakia Sari Oktavia, S.Pd  | Guru Mapel                        |
| 24 | Fildzah Dwinta Ghassani   | Guru Mapel                        |
| 25 | Sumariyani, S.Pd.I        | Guru Kelas                        |
| 26 | Tia Puspitasari, S.Pd     | Guru Kelas                        |
| 27 | Eka Purnama Sari, S.Pd    | Guru Mapel                        |
| 28 | Rima Indriyani, S.Pd      | Bendahara Pengeluaran             |
| 29 | Farida, S.Pd.I            | Bendahara Penerimaan              |
| 30 | Wiwin Candra, M.Pd        | Koordinator Program Khusus Tahfiz |
| 31 | Susilawati, S.Pd          | Wali Kelas                        |
| 32 | Nadia Pungki, S.Pd        | Wali Kelas                        |
| 33 | Pratiwi Wijayanti, S.Pd.I | Wali Kelas                        |
| 34 | Desma Harlena, S.Pd.I     | Wali Kelas                        |

#### D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian yang dirumuskan secara spesifik sehingga dapat diukur dan diamati. Definisi operasional bertujuan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap setiap konsep yang diteliti agar tidak terjadi perbedaan penafsiran.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini, definisi operasional mencakup tiga konsep utama, yaitu *User Experience*, penggunaan berkelanjutan (*continuance usage*), dan literasi digital. Ketiga konsep tersebut saling berhubungan, di mana *User Experience* memengaruhi penggunaan berkelanjutan, sedangkan literasi digital berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Cetakan 19 (Bandung: Alfabeta, 2020), 39.

### 1. *User Experience*

*User Experience* merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi mobile banking Muamalat DIN. Konsep ini dioperasionalkan melalui beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan (*usability*), efisiensi, kenyamanan, serta tingkat kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi.

### 2. Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage*)

Penggunaan berkelanjutan adalah kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking Muamalat DIN secara konsisten setelah penggunaan awal. Konsep ini diukur melalui intensitas penggunaan, niat untuk terus menggunakan, serta frekuensi pemanfaatan layanan dalam jangka waktu tertentu.

### 3. Literasi Digital

Literasi digital adalah kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif. Dalam penelitian ini, literasi digital dioperasionalkan sebagai faktor yang memengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara *User Experience* dan penggunaan berkelanjutan, yang tercermin dari kemampuan pengguna dalam menggunakan fitur digital, memahami informasi, serta beradaptasi dengan teknologi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk memperoleh informasi yang akurat,

relevan, dan terukur. Teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia dan telah mengenal layanan mobile banking Muamalat DIN. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator variabel *User Experience*, literasi digital, dan penggunaan berkelanjutan mobile banking Muamalat Din. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar proses penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan terukur. Menurut Djali, instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian sehingga variabel yang diteliti dapat diukur secara tepat.<sup>7</sup>

#### 1. Variabel Eksogen

Instrumen untuk mengukur variabel eksogen atau *User Experience* disusun berdasarkan indikator pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi digital, seperti kemudahan penggunaan (usability), efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan pengguna.

Pernyataan dalam kuesioner menggambarkan bagaimana pengalaman responden ketika menggunakan mobile banking Muamalat Din dalam melakukan transaksi perbankan digital.

---

<sup>7</sup> Zhang Haoming, et al., "Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian.," *Applied Mechanics and Materials* 1 (2014): 1510–1515.

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Eksogen atau *User Experience***

| No. | Indikator Kuesioner (Angket)                 | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                            |
|-----|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <i>Usability</i> (kemudahan penggunaan)      | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN mudah dipahami saat pertama kali digunakan.                                  |
|     |                                              | Saya merasa menu dan fitur pada aplikasi Muamalat DIN mudah ditemukan.                                         |
| 2   | <i>Efficiency</i> (efisiensi)                | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN membantu dalam menyelesaikan kebutuhan transaksi keuangan saya dengan cepat. |
| 3   | <i>Satisfaction</i> (kepuasaan pengguna)     | Saya senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena tampilan aplikasi terlihat menarik dan nyaman dilihat.    |
|     |                                              | Saya merasa tata letak dan desain aplikasi Muamalat DIN terlihat konsisten.                                    |
|     |                                              | Secara Keseluruhan saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.                                     |
| 4   | <i>Trust</i> (kepercayaan)                   | Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi.                                                  |
| 5   | <i>Learnability</i> (Kemudahan dipelajari)   | Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN.                                                     |
| 6   | <i>Error Handling</i> (Penanganan Kesalahan) | Aplikasi Muamalat DIN memberikan pesan error yang jelas saat saya salah memasukkan PIN/Password.               |
| 7   | <i>Accesibility</i> (aksesibilitas)          | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN dapat digunakan dengan mudah kapan saja dan dimana saja.                     |

## 2. Variabel Endogen

Instrumen variabel endogen atau penggunaan berkelanjutan digunakan untuk mengukur kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan mobile banking Muamalat Din dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Indikator yang digunakan antara lain niat untuk terus menggunakan aplikasi, frekuensi penggunaan, serta keyakinan bahwa

aplikasi tersebut memberikan manfaat dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

**Tabel 3.3. Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Endogen atau Penggunaan Berkelanjutan**

| No. | Indikator Kuesioner (Angket)                                  | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <i>Continuance Intention</i><br>(Niat melanjutkan penggunaan) | Saya berniat terus menggunakan aplikasi di masa mendatang.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2   | <i>Usage Frequency</i><br>(Frekuensi penggunaan)              | Frekuensi penggunaan aplikasi Muamalat DIN saya tetap stabil dan tidak menurun sejak pertama kali menggunakannya hingga sekarang.                                                                                                                                                                                                          |
| 3   | <i>Preference</i><br>(Preferensi penggunaan)                  | Saya menggunakan aplikasi ini karena diwajibkan dari pihak kantor/institusi tempat saya bekerja.<br>Saya lebih memilih aplikasi Muamalat DIN ini dibandingkan menggunakan aplikasi lain yang sejenis.                                                                                                                                      |
| 4   | <i>Dependence</i><br>(Ketergantungan penggunaan)              | Saya terus menggunakan aplikasi ini dari awal mendaftar hingga saat ini.<br>Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini membantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya.<br>Saya merasa perlu untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.<br>Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini menjadi pilihan utama saya karena mudah digunakan. |
| 5   | <i>Word of Mouth</i><br>(Rekomendasi)                         | Saya bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.<br>Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya tentang aplikasi ini kepada orang lain.                                                                                                                                                                                   |

### 3. Variabel Moderasi

Instrumen variabel moderasi atau literasi digital disusun berdasarkan indikator kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi digital, seperti kemampuan mengakses informasi digital, memahami dan mengevaluasi informasi digital, serta menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Instrumen ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan responden dalam memanfaatkan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan layanan mobile banking.

**Tabel 3.4 Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) Variabel Moderasi atau Literasi Digital**

| No. | Indikator Kuesioner (Angket)                                    | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                                            |
|-----|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | <i>Using Technology</i><br>(Kemampuan menggunakan teknologi)    | Saya mampu menggunakan perangkat dan aplikasi digital dengan baik.                                                             |
| 2   | <i>Accessing information</i><br>(Kemampuan mengakses informasi) | Saya dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui internet dengan mudah.                                                    |
| 3   | <i>Understanding</i><br>(Kemampuan memahami informasi)          | Saya mampu memahami informasi yang diperoleh dari media digital.                                                               |
| 4   | <i>Digital Safety</i> (Kemampuan keamanan digital)              | Saya menjaga kerahasiaan password dan data pribadi saat menggunakan media digital.                                             |
|     |                                                                 | Saya berhati-hati terhadap tautan atau informasi mencurigakan di internet.                                                     |
|     |                                                                 | Saya menahami risiko keamanan saat mengakses aplikasi Muamalat DIN menggunakan jaringan umum/Wi-Fi publik.                     |
| 5   | <i>Digital Communication</i><br>(Kemampuan komunikasi digital)  | Saya berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan santun saat berinteraksi melalui fitur bantuan atau layanan di dalam aplikasi. |

| No. | Indikator Kuesioner (Angket)                                        | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | <i>Evaluating</i> (Kemampuan mengevaluasi informasi)                | Saya tidak menyebarkan informasi yang belum jelas kebenarannya.                        |
| 7   | <i>Digital Usage</i> (Kemampuan pemanfaatan teknologi yang efektif) | Saya mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital.                    |
|     |                                                                     | Saya memanfaatkan media digital untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain. |

Setiap butir pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju). Skala ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengukur persepsi, sikap, serta pengalaman responden secara kuantitatif terhadap penggunaan teknologi digital, khususnya aplikasi mobile banking Muamalat DIN.

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 4. SEM-PLS dipilih karena merupakan metode analisis berbasis varians yang mampu menguji hubungan antar variabel laten secara simultan, baik hubungan antara indikator dengan konstruk maupun hubungan antar konstruk dalam model penelitian.<sup>8</sup> Penggunaan SEM-PLS memiliki beberapa keunggulan, antara lain tidak mensyaratkan data berdistribusi normal secara ketat, dapat digunakan pada jumlah sampel yang

---

<sup>8</sup> Joseph F. Hair Jr. et al., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. (California: Sage Publications, 2017), 24.

relatif kecil, mampu mengolah model yang kompleks, serta dapat menguji konstruk reflektif maupun formatif dalam satu model penelitian. Menurut Hair et al., SEM-PLS dapat digunakan pada penelitian dengan jumlah sampel minimal 30–100 responden tergantung pada kompleksitas model dan jumlah indikator yang digunakan. Selain itu, Chin menyatakan bahwa ukuran sampel dalam PLS-SEM dapat ditentukan menggunakan *rule of thumb*, yaitu 10 kali jumlah indikator terbanyak yang mengukur suatu konstruk atau 10 kali jumlah jalur struktural terbanyak dalam model.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini juga digunakan pendekatan *Central Limit Theorem* (CLT) yang menyatakan bahwa distribusi rata-rata sampel akan mendekati distribusi normal apabila jumlah sampel cukup memadai, meskipun populasi tidak berdistribusi normal. Berdasarkan teori tersebut, ukuran sampel minimal 30 responden telah dianggap mampu merepresentasikan distribusi normal. Oleh karena itu, jumlah responden sebanyak 34 orang dalam penelitian ini dinilai telah memenuhi ketentuan minimal sehingga layak dianalisis menggunakan pendekatan statistik inferensial dan metode SEM-PLS.<sup>10</sup>

Dalam metode SEM-PLS terdapat dua sub-model utama, yaitu model pengukuran (*measurement model/outer model*) dan model struktural (*structural model/inner model*). Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Chin, Wynne W. "The partial least squares approach to structural equation modeling." *Modern methods for business research*. Psychology Press, 1998. 295-336.

<sup>10</sup> Walpole, Ronald E., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists* (New York: Pearson Education, 2012), 324.

## 1. Uji *Measurement Model* (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel laten secara tepat dan konsisten.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan indikator dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan.

#### 1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui tingkat korelasi antar indikator dalam satu konstruk. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE).<sup>11</sup>

##### a) *Loading Factor* (*Outer Loading*)

*Loading factor* menunjukkan besarnya korelasi antara indikator dengan konstruk yang diukur. Indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *loading factor* > 0,70. Namun pada penelitian eksploratif, nilai *loading factor* > 0,50 masih dapat diterima.

---

<sup>11</sup> Joseph F. Hair Jr. et al., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 175.

b) *Average Variance Extracted (AVE)*

AVE digunakan untuk mengukur kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikatornya. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai AVE > 0,50.

2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan bertujuan memastikan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya dalam model penelitian.

a) *Cross Loading*

Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai loading pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan loading pada konstruk lainnya.

b) *Fornell-Larcker Criterion*

Validitas diskriminan dinyatakan baik apabila nilai akar kuadrat AVE pada suatu konstruk lebih besar dibandingkan nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Reliabilitas dievaluasi menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

1) *Composite Reliability*

*Composite Reliability* digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator dalam suatu konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Composite Reliability*  $> 0,70$ .

2) *Cronbach's Alpha*

*Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas internal suatu konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Pada penelitian eksploratif, nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima.

**2. Uji *Structural Model* (Inner Model)**

Model struktural digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten dalam penelitian serta mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen.

a. Uji Multikolinearitas (*Variance Inflation Factor/VIF*)

Uji *Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antar variabel prediktor dalam model struktural. Model dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai  $VIF < 5,00$ , sedangkan nilai  $VIF < 3,30$  menunjukkan kondisi yang lebih ideal.

b. Koefisien Determinasi (*R-Square/R<sup>2</sup>*)

Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel

dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 menunjukkan model sedang, dan 0,25 menunjukkan model lemah.

c. *Effect Size* ( $f^2$ )

*Effect Size* ( $f^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai  $f^2$  sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

d. Predictive Relevance ( $Q^2$ )

Q-Square ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengukur kemampuan prediksi model terhadap variabel endogen melalui prosedur blindfolding. Model dikatakan memiliki predictive relevance apabila nilai  $Q^2 > 0$ . Semakin besar nilai  $Q^2$ , semakin baik kemampuan model dalam memprediksi variabel yang diteliti.

e. Model Fit

Model fit digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model penelitian dengan data empiris. Dalam penelitian ini, evaluasi model fit dilakukan menggunakan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Model dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik apabila nilai SRMR  $< 0,08$ , sedangkan nilai SRMR  $< 0,10$  masih dapat diterima (*acceptable fit*). Semakin kecil nilai SRMR, semakin baik tingkat kesesuaian model yang dibangun.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Joseph F. Hair Jr. et al., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 199–201.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel dalam model penelitian.

#### a. Uji *Bootstrapping*. (*Path Coefficients*)/Koefisien Jalur

Uji *Path Coefficients* digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh langsung antar variabel laten dalam model struktural. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur (*original sample*), *t-statistics*, dan *p-values* yang diperoleh dari hasil *bootstrapping*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya SDIT Rabbi Radhiyya**

SDIT Rabbi Radhiyya merupakan lembaga pendidikan formal yang didirikan pada tahun 2003 di bawah naungan Yayasan Al-Ishlah Curup. Sekolah ini berupaya mencetak generasi Rabbani yang berakhlak mulia dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Sekolah ini berkomitmen mengintegrasikan nilai-nilai Islam (*Islamic Core*) dan keterampilan hidup (*Living Value*) ke dalam kurikulum dan setiap proses pembelajaran. Dengan dukungan sarana yang lengkap, sekolah memfasilitasi pengembangan akademik, keagamaan, tahfiz, teknologi, hingga kecakapan hidup. Tujuannya adalah mencetak generasi yang Sholeh, Mandiri, Aktif, Rajin, dan Terampil (SMART), sehingga siswa tidak hanya kuat dalam iman dan takwa (IMTAQ), tetapi juga unggul dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

##### **2. Visi dan Misi SD IT Rabbi Radhiyya**

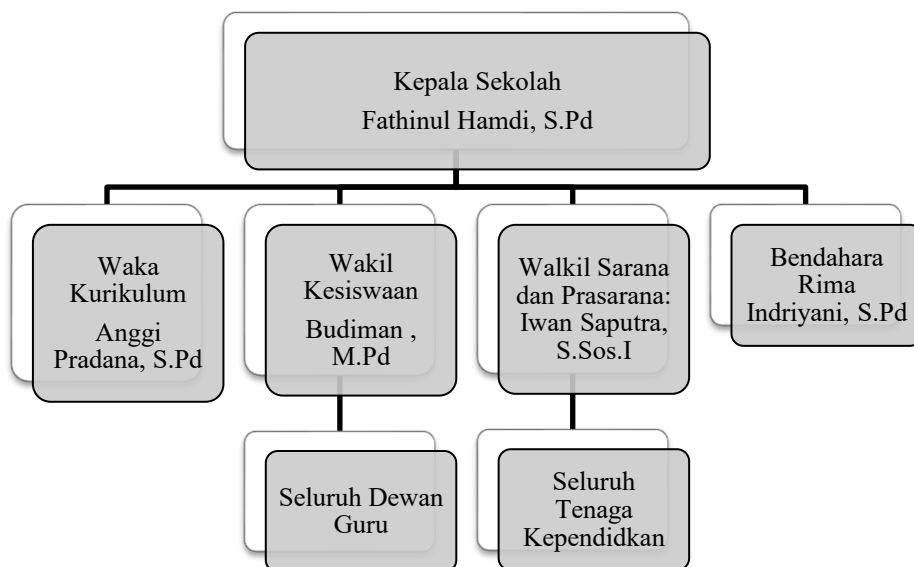
###### **a. Visi**

"Menjadi wadah pendidikan yang mempersiapkan generasi muda yang unggul, berakhlakul karimah, menguasai IPTEK, dan menjadi pelopor kejayaan Islam di masa depan."

b. Misi

- 1) Melaksanakan pembelajaran dengan tetap fokus pada timbulnya kreativitas santri.
- 2) Menumbuhkan semangat santri dalam mengembangkan diri dengan segala potensinya, dengan tetap berlandaskan pada nilai-nilai pengembangan santri.
- 3) Menumbuhkan semangat ukhuwah dan kebersamaan dalam lingkungan sekolah.
- 4) Menumbuhkan semangat berkompetisi secara positif dalam melaksanakan segala kegiatan pendidikan.

**3. Struktur SD IT Rabbi Radhiyya**



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

## B. Temuan Data Penelitian

### 1. Profil Responden

Dalam penelitian ini, responden adalah guru dan tenaga kependidikan di SDIT Rabbi Radhiyya yang telah menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Karakteristik responden disajikan berdasarkan umur, lama menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, dan intensitas penggunaan aplikasi. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai latar belakang responden sekaligus menggambarkan tingkat pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN sehingga dapat mendukung analisis terhadap variabel User Experience, Literasi Digital, dan Penggunaan Berkelanjutan.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| Umur (Tahun) | Jumlah Responden |
|--------------|------------------|
| 24           | 2                |
| 26           | 1                |
| 27           | 1                |
| 28           | 1                |
| 29           | 3                |
| 30           | 2                |
| 31           | 2                |
| 32           | 1                |
| 33           | 3                |
| 34           | 1                |
| 35           | 1                |
| 36           | 1                |
| 37           | 1                |
| 38           | 1                |
| 39           | 3                |
| 41           | 1                |
| 42           | 4                |
| 43           | 1                |
| 46           | 1                |
| 47           | 1                |

| Umur (Tahun) | Jumlah Responden |
|--------------|------------------|
| 55           | 1                |
| 57           | 1                |
| <b>Total</b> | <b>34</b>        |

*Sumber: Data primer diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif, yaitu rentang usia 24–47 tahun. Responden terbanyak berada pada usia 42 tahun sebanyak 4 orang, sedangkan usia 29, 33, dan 39 tahun masing-masing sebanyak 3 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia yang aktif dalam memanfaatkan teknologi digital, termasuk layanan Mobile Banking Muamalat DIN.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN**

| Lama Menggunakan             | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|------------------------------|------------------|----------------|
| Lebih dari 1 Tahun           | 23               | 67,6           |
| Lebih dari 6 Bulan           | 6                | 17,6           |
| 6 Bulan – 1 Tahun            | 4                | 11,8           |
| Lebih dari 6 Kali Penggunaan | 1                | 2,9            |
| <b>Total</b>                 | <b>34</b>        | <b>100,0</b>   |

*Sumber: Data diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN selama lebih dari satu tahun, yaitu sebanyak 23 orang atau 67,6% dari total responden. Selanjutnya sebanyak 6 responden (17,6%) telah menggunakan aplikasi selama lebih dari enam bulan, dan 4 responden (11,8%) menggunakan aplikasi selama enam bulan hingga satu tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN sehingga mampu

memberikan penilaian yang baik terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN**

| <b>Intensitas Penggunaan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1 – 3 Kali                   | 24                      | 70,6                  |
| 4 – 6 Kali                   | 6                       | 17,6                  |
| Lebih dari 6 Kali            | 4                       | 11,8                  |
| <b>Total</b>                 | <b>34</b>               | <b>100,0</b>          |

*Sumber: Data diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN sebanyak 1–3 kali, yaitu sebanyak 24 orang atau 70,6%. Selanjutnya sebanyak 6 responden (17,6%) menggunakan aplikasi sebanyak 4–6 kali, sedangkan 4 responden (11,8%) menggunakan aplikasi lebih dari 6 kali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki frekuensi penggunaan yang cukup rutin dalam memanfaatkan layanan Mobile Banking Muamalat DIN sesuai kebutuhan transaksi mereka.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN selama lebih dari satu tahun dengan intensitas penggunaan yang relatif rutin. Pengalaman penggunaan yang cukup lama dan frekuensi penggunaan yang memadai memberikan keyakinan bahwa responden telah memahami fitur, manfaat, serta kualitas layanan aplikasi. Oleh karena itu, responden dinilai mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap variabel User Experience , Literasi Digital, dan Penggunaan Berkelanjutan sehingga mendukung validitas data dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui tingkat pengetahuan responden terhadap masing-masing variabel penelitian, dilakukan analisis deskriptif menggunakan nilai rata-rata (mean) berdasarkan skala Likert lima poin. Adapun klasifikasi kategori penilaian disajikan pada Tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4.4 Kriteria Penilaian Skala Likert**

| <b>Interval Nilai Rata-rata</b> | <b>Kategori</b> |
|---------------------------------|-----------------|
| 1,00–1,80                       | Sangat Rendah   |
| 1,81–2,60                       | Rendah          |
| 2,61–3,40                       | Sedang          |
| 3,41–4,20                       | Tinggi          |
| 4,21–5,00                       | Sangat Tinggi   |

*Sumber: Sugiyono (2023)*

**a. Pengetahuan Responden tentang *User Experience* (UX)**

**Tabel 4.5 Tingkat Pengetahuan Responden tentang *User Experience* (UX)**

| <b>Variabel</b>             | <b>Jumlah Skor</b> | <b>Mean</b> | <b>Kategori</b> |
|-----------------------------|--------------------|-------------|-----------------|
| <i>User Experience</i> (UX) | 1.512              | 4,45        | Sangat Tinggi   |

*Sumber: Data Diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.6, variabel *User Experience* (UX) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45, sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN memiliki pengalaman penggunaan yang sangat baik. Sebagian besar responden merasa aplikasi mudah dipelajari, mudah digunakan, memiliki tampilan yang jelas, serta mampu membantu mereka menyelesaikan transaksi secara efektif dan efisien. Tingginya penilaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi Muamalat DIN sudah tergolong sangat baik.

**b. Pengetahuan Responden tentang Penggunaan Berkelanjutan**

**Tabel 4.6 Tingkat Pengetahuan Responden tentang Penggunaan Berkelanjutan**

| Variabel                 | Jumlah Skor | Mean | Kategori |
|--------------------------|-------------|------|----------|
| Penggunaan Berkelanjutan | 1.346       | 3,96 | Tinggi   |

*Sumber: Data Diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.7, variabel Penggunaan Berkelanjutan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keinginan untuk tetap menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN dalam aktivitas transaksi perbankan. Meskipun demikian, tingkat penggunaan berkelanjutan masih berada di bawah nilai *User Experience* dan Literasi Digital. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor lain yang masih memengaruhi keputusan responden untuk terus menggunakan aplikasi, seperti kendala teknis, preferensi terhadap layanan mobile banking lain, maupun pertimbangan biaya transaksi.

**c. Pengetahuan Responden tentang Literasi Digital**

**Tabel 4.7 Tingkat Pengetahuan Responden tentang Literasi Digital**

| Variabel         | Jumlah Skor | Mean | Kategori      |
|------------------|-------------|------|---------------|
| Literasi Digital | 1.512       | 4,45 | Sangat Tinggi |

*Sumber: Data Diolah, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.8, variabel Literasi Digital memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital, khususnya dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking Muamalat

DIN. Tingginya tingkat literasi digital tersebut menunjukkan bahwa responden telah terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari sehingga mampu mengoperasikan berbagai fitur aplikasi secara mandiri dan efektif.

## **2. Analisis Hasil Temuan Data Penelitian**

Setelah dilakukan analisis deskriptif terhadap tingkat pengetahuan responden mengenai *User Experience*, Penggunaan Berkelanjutan, dan Literasi Digital, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis inferensial menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan kausalitas antar variabel laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun hubungan moderasi. Selain itu, SEM-PLS sesuai digunakan pada penelitian yang berorientasi pada pengembangan teori maupun prediksi, serta mampu mengolah model penelitian yang memiliki beberapa konstruk laten dengan indikator reflektif.

Analisis SEM-PLS dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, serta menguji apakah Literasi Digital mampu memoderasi hubungan tersebut. Pengujian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model struktural (inner model), pengujian hipotesis moderasi, serta evaluasi kelayakan model menggunakan indikator *Standardized Root Mean Square*

*Residual* (SRMR), *Goodness of Fit* (GoF), dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tahap pertama dalam analisis SEM-PLS adalah mengevaluasi outer model. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga mampu mengukur konstruk laten secara akurat. Apabila model pengukuran telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka analisis dapat dilanjutkan pada tahap evaluasi model struktural dan pengujian hipotesis.

**a. *Outer Model* (Evaluasi Model Pengukuran)**

Outer model atau model pengukuran merupakan tahap pengujian yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian dalam mengukur variabel laten. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator benar-benar mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Menurut Hair et al. evaluasi outer model pada konstruk reflektif dilakukan melalui pengujian validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*), dan reliabilitas konstruk (*construct reliability*). Model pengukuran dinyatakan baik apabila seluruh indikator memenuhi nilai ambang batas yang telah ditetapkan sehingga hasil analisis model struktural dapat dipercaya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. ke-3 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022), 111–146.

### 1) Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *Composite Reliability*  $> 0,70$  dan *AVE*  $> 0,50$ . Hasil pengujian validitas konvergen dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)**

| Variabel                 | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability (rho_c) | AVE   |
|--------------------------|------------------|-------|-------------------------------|-------|
| <i>User Experience</i>   | 0,961            | 0,963 | 0,966                         | 0,743 |
| Penggunaan Berkelanjutan | 0,939            | 0,945 | 0,948                         | 0,672 |
| Literasi Digital         | 0,963            | 0,965 | 0,968                         | 0,753 |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,70 dan nilai *AVE* di atas 0,50. Variabel *User Experience* memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,966 dan *AVE* sebesar 0,743. Variabel *Penggunaan Berkelanjutan* memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,948 dan *AVE* sebesar 0,672. Sementara itu, variabel *Literasi Digital* memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,968 dan *AVE* sebesar 0,753.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen

sehingga indikator-indikator yang digunakan mampu menjelaskan konstruk yang diukur dengan baik.

## 2) Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*.

### a) *Fornell-Larcker Criterion*

Kriteria *Fornell-Larcker* digunakan dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruk lainnya.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminan Berdasarkan Kriteria Fornell-Larcker**

| Variabel                 | <i>User Experience</i> | Penggunaan Berkelanjutan | Literasi Digital |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|
| <i>User Experience</i>   | 0,862                  |                          |                  |
| Penggunaan Berkelanjutan | 0,882                  | 0,820                    |                  |
| Literasi Digital         | 0,823                  | 0,842                    | 0,868            |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk menunjukkan nilai yang tinggi sehingga setiap variabel memiliki karakteristik yang berbeda dengan variabel lainnya. Dengan demikian, model

penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan Fornell-Larcker Criterion.

b) *Cross Loading*

Cross Loading digunakan untuk melihat apakah setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hasil pengujian Cross Loading dapat dilihat pada tabel berikut.

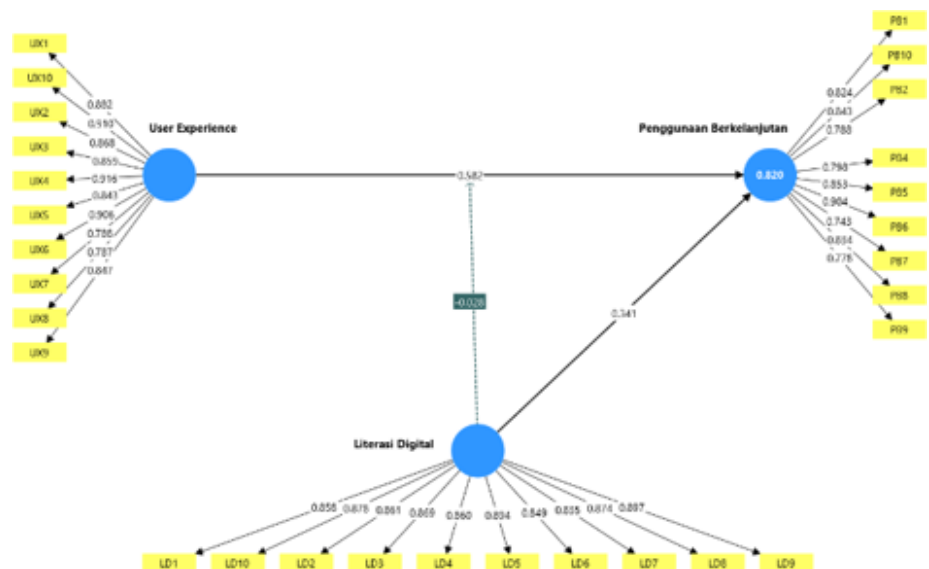
**Tabel 4.10 Hasil *Cross Loading***

|      | <i>User Experience</i> | Penggunaan Berkelanjutan | Literasi Digital | Literasi Digital x <i>User Experience</i> |
|------|------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| UX1  | 0.899                  | 0.764                    | 0.777            | -0.597                                    |
| UX2  | 0.675                  | 0.816                    | 0.772            | -0.553                                    |
| UX3  | 0.695                  | 0.718                    | 0.720            | -0.512                                    |
| UX4  | 0.726                  | 0.759                    | 0.730            | -0.484                                    |
| UX5  | 0.658                  | 0.787                    | 0.639            | -0.351                                    |
| UX6  | 0.723                  | 0.842                    | 0.703            | -0.438                                    |
| UX7  | 0.635                  | 0.713                    | 0.732            | -0.520                                    |
| UX8  | 0.649                  | 0.656                    | 0.634            | -0.361                                    |
| UX9  | 0.714                  | 0.730                    | 0.622            | -0.377                                    |
| UX10 | 0.726                  | 0.790                    | 0.760            | -0.463                                    |
| PB1  | 0.837                  | 0.824                    | 0.739            | -0.461                                    |
| PB2  | 0.655                  | 0.788                    | 0.592            | -0.377                                    |
| PB4  | 0.743                  | 0.798                    | 0.750            | -0.557                                    |
| PB5  | 0.806                  | 0.853                    | 0.760            | -0.618                                    |
| PB6  | 0.814                  | 0.904                    | 0.806            | -0.520                                    |
| PB7  | 0.540                  | 0.743                    | 0.520            | -0.196                                    |
| PB8  | 0.755                  | 0.834                    | 0.587            | -0.394                                    |
| PB9  | 0.576                  | 0.778                    | 0.638            | -0.390                                    |
| PB10 | 0.655                  | 0.843                    | 0.747            | -0.481                                    |
| LD1  | 0.899                  | 0.836                    | 0.858            | -0.504                                    |
| LD2  | 0.675                  | 0.742                    | 0.861            | -0.569                                    |
| LD3  | 0.695                  | 0.767                    | 0.869            | -0.476                                    |
| LD4  | 0.726                  | 0.748                    | 0.860            | -0.590                                    |
| LD5  | 0.658                  | 0.670                    | 0.894            | -0.641                                    |
| LD6  | 0.723                  | 0.694                    | 0.849            | -0.420                                    |
| LD7  | 0.635                  | 0.636                    | 0.835            | -0.471                                    |

|                                           | <i>User Experience</i> | Penggunaan Berkelanjutan | Literasi Digital | Literasi Digital x <i>User Experience</i> |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| LD8                                       | 0.649                  | 0.705                    | 0.874            | -0.604                                    |
| LD9                                       | 0.714                  | 0.708                    | 0.897            | -0.445                                    |
| LD10                                      | 0.726                  | 0.755                    | 0.878            | -0.494                                    |
| Literasi Digital x <i>User Experience</i> | -0.541                 | -0.555                   | -0.601           | 1.000                                     |

Sumber: Data Diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu membedakan konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya.



**Gambar 4.2**  
Hasil Uji Algoritma

Berdasarkan Gambar 4.2 hasil uji Algoritma menggunakan SmartPLS 4, terlihat bahwa seluruh indikator pada variabel User

Experience, Penggunaan Berkelanjutan, dan Literasi Digital memiliki nilai loading factor yang relatif tinggi terhadap konstruk yang diukurnya. Selain itu, hubungan antar variabel dalam model penelitian menunjukkan arah pengaruh yang positif, yaitu User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan sebesar 0,532 dan Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan sebesar 0,341.

Sementara itu, variabel moderasi Literasi Digital  $\times$  User Experience memiliki koefisien sebesar -0,028 yang menunjukkan arah hubungan negatif yang sangat lemah. Secara umum, hasil bootstrapping menunjukkan bahwa model penelitian telah mampu menggambarkan hubungan antar konstruk dengan baik, sehingga dapat digunakan untuk pengujian model struktural dan hipotesis penelitian. Dengan demikian, berdasarkan hasil *Cross Loading* dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 3) Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur variabel laten. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel

apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                 | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | AVE   |
|--------------------------|------------------|-------|-----------------------|-------|
| <i>User Experience</i>   | 0,961            | 0,963 | 0,966                 | 0,743 |
| Penggunaan Berkelanjutan | 0,939            | 0,945 | 0,948                 | 0,672 |
| Literasi Digital         | 0,963            | 0,965 | 0,968                 | 0,753 |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0,939–0,963 dan nilai *Composite Reliability* berkisar antara 0,948–0,968. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai reliabilitas yang tinggi mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur konstruk yang diteliti. Dengan kata lain, instrumen penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten apabila digunakan pada kondisi yang sama.

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel *User Experience*, Penggunaan Berkelanjutan, dan Literasi Digital telah memenuhi persyaratan model pengukuran (*outer model*). Oleh karena itu, model penelitian

dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap evaluasi model struktural (*inner model*).

#### **b. Inner Model**

Setelah model pengukuran (*outer model*) dinyatakan memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi inner model bertujuan untuk mengetahui kemampuan model penelitian dalam menjelaskan hubungan antar variabel laten yang dibangun berdasarkan hipotesis penelitian. Menurut Hair et al. evaluasi inner model pada SEM-PLS dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), *Effect Size* ( $f^2$ ), dan predictive relevance ( $Q^2$ ).<sup>2</sup> Hasil pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen serta kemampuan model dalam memprediksi data penelitian.

##### **1) Variance Inflation Factor/VIF)**

Uji Variance Inflation Factor (VIF) dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas pada model penelitian. Model dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai  $VIF < 5,00$ , sedangkan nilai VIF yang melebihi 5,00 menunjukkan adanya tingkat multikolinearitas yang cukup tinggi.

---

<sup>2</sup> Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. ke-3 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022), 111–146.

**Tabel 4.12 Hasil Uji *Variance Inflation Factor* (VIF)**

| <b>Indikator</b>                   | <b>VIF</b> |
|------------------------------------|------------|
| UX1                                | 5.332      |
| UX2                                | 4.436      |
| UX3                                | 6.045      |
| UX4                                | 8.946      |
| UX5                                | 12.172     |
| UX6                                | 16.048     |
| UX7                                | 3.393      |
| UX8                                | 3.624      |
| UX9                                | 5.522      |
| UX10                               | 7.837      |
| PB1                                | 3.226      |
| PB2                                | 2.604      |
| PB4                                | 2.958      |
| PB5                                | 5.481      |
| PB6                                | 6.070      |
| PB7                                | 3.577      |
| PB8                                | 3.779      |
| PB9                                | 2.657      |
| PB10                               | 4.613      |
| LD1                                | 4.504      |
| LD2                                | 7.563      |
| LD3                                | 9.994      |
| LD4                                | 6.684      |
| LD5                                | 7.470      |
| LD6                                | 5.581      |
| LD7                                | 5.785      |
| LD8                                | 9.343      |
| LD9                                | 8.068      |
| LD10                               | 6.490      |
| Literasi Digital × User Experience | 1.000      |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai VIF di bawah 5,00 sehingga tidak mengalami masalah multikolinearitas. Namun, beberapa indikator lainnya memiliki nilai VIF di atas 5,00, yang menunjukkan adanya tingkat multikolinearitas yang cukup tinggi pada indikator tersebut. Sementara itu, variabel interaksi Literasi Digital × User Experience

memiliki nilai VIF sebesar 1,000, yang menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Selanjutnya, model penelitian tetap dievaluasi melalui pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), *Effect Size* ( $f^2$ ), *predictive relevance* ( $Q^2$ ), dan pengujian hipotesis.

## 2) Koefisien Determinasi (*R-Square*/ $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin besar pula kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel endogen. Menurut Hair et al. nilai  $R^2$  sebesar 0,75 dikategorikan kuat (substantial), 0,50 sedang (moderate), dan 0,25 lemah (weak).<sup>3</sup>

**Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)**

| Variabel Endogen         | <i>R-Square</i> | Adjusted <i>R-Square</i> |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Penggunaan Berkelanjutan | 0,820           | 0,802                    |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa variabel Penggunaan Berkelanjutan memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,820 dengan nilai Adjusted *R-Square* sebesar 0,802. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *User Experience*, Literasi Digital, dan interaksi Literasi Digital  $\times$  *User Experience* secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi variabel Penggunaan Berkelanjutan sebesar 82,0%. Sementara itu, sisanya sebesar 18,0% dijelaskan oleh

---

<sup>3</sup> Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. ke-3 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022), 111–146.

variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepuasan pengguna, kualitas layanan elektronik (e-service quality), kepercayaan (trust), keamanan transaksi, maupun faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Berdasarkan klasifikasi Hair et al. nilai  $R^2$  sebesar 0,820 termasuk kategori kuat (substantial).<sup>4</sup> Hal ini menunjukkan bahwa model struktural yang dibangun memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel *User Experience*, Literasi Digital, dan Penggunaan Berkelanjutan. Dengan demikian, model penelitian dapat dikatakan memiliki daya jelas (*explanatory power*) yang tinggi terhadap variabel dependen. Selain itu, nilai Adjusted *R-Square* sebesar 0,802 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, model tetap memiliki kemampuan penjelasan yang tinggi. Perbedaan nilai  $R^2$  dan Adjusted  $R^2$  yang relatif kecil menunjukkan bahwa model penelitian cukup stabil dan tidak mengalami overfitting.

---

<sup>4</sup> Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. ke-3 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022), 111–146.

### 3) Uji *Effect Size* ( $f^2$ )

Uji *Effect Size* ( $f^2$ ) bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Menurut Cohen (1988), nilai  $f^2$  sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

**Tabel 4.14 Hasil Uji *Effect Size* ( $f^2$ )**

| Variabel                                  | <i>User Experience</i> | Penggunaan Berkelanjutan | Literasi Digital | Literasi Digital × <i>User Experience</i> |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| <i>User Experience</i>                    | —                      | 0,601                    | —                | —                                         |
| Penggunaan Berkelanjutan                  | —                      | —                        | —                | —                                         |
| Literasi Digital                          | —                      | 0,186                    | —                | —                                         |
| Literasi Digital × <i>User Experience</i> | —                      | 0,004                    | —                | —                                         |

Sumber: Data Diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui bahwa variabel *User Experience* memiliki nilai *Effect Size* sebesar 0,601 terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Nilai tersebut berada di atas batas 0,35, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh besar (large effect). Hal ini menunjukkan bahwa *User Experience* merupakan variabel yang memiliki kontribusi paling dominan dalam meningkatkan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Semakin baik pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

Variabel Literasi Digital memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,186, yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang (medium effect). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan responden dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan penggunaan berkelanjutan, meskipun pengaruhnya tidak sebesar *User Experience*. Sementara itu, variabel interaksi Literasi Digital  $\times$  *User Experience* memiliki nilai *Effect Size* sebesar 0,004. Nilai tersebut jauh di bawah batas minimum 0,02, sehingga termasuk dalam kategori pengaruh sangat kecil (negligible effect). Hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan variabel moderasi Literasi Digital hanya memberikan tambahan pengaruh yang sangat kecil terhadap hubungan antara *User Experience* dan Penggunaan Berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil uji *Effect Size* menunjukkan bahwa *User Experience* merupakan faktor utama yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, sedangkan Literasi Digital hanya memberikan kontribusi tambahan dan efek moderasinya relatif tidak berarti.

#### 4) Uji *Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

Pengujian *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ) dilakukan untuk mengetahui kemampuan prediksi model terhadap indikator-indikator variabel endogen. Pengujian ini menggunakan prosedur *Blindfolding* pada SmartPLS. Model memiliki kemampuan prediksi apabila nilai  $Q^2$  lebih besar dari nol ( $Q^2 > 0$ ).

**Tabel 4.15 Hasil Uji Predictive Relevance ( $Q^2$ )**

| Indikator | $Q^2$ Predict | PLS-SEM RMSE | PLS-SEM MAE | LM RMSE | LM MAE | IA RMSE  | IA MAE   |
|-----------|---------------|--------------|-------------|---------|--------|----------|----------|
| PB1       | 0,447222      | 0,349306     | 0,302083    | 7,965   | 2,777  | 0,585417 | 0,482639 |
| PB2       | 0,272917      | 0,369444     | 0,293750    | 8,708   | 2,666  | 0,474306 | 0,328472 |
| PB4       | 0,383333      | 0,451389     | 0,356944    | 4,805   | 2,154  | 0,675000 | 0,549306 |
| PB5       | 0,415972      | 0,347222     | 0,263889    | 11,233  | 3,248  | 0,547917 | 0,465278 |
| PB6       | 0,461111      | 0,267361     | 0,208333    | 7,520   | 2,354  | 0,461806 | 0,418056 |
| PB7       | 0,172222      | 0,547222     | 0,428472    | 3,507   | 1,551  | 0,630556 | 0,549306 |
| PB8       | 0,324306      | 0,425000     | 0,353472    | 8,044   | 2,201  | 0,581944 | 0,461806 |
| PB9       | 0,220139      | 0,449306     | 0,340972    | 16,106  | 4,350  | 0,543750 | 0,418750 |
| PB10      | 0,329861      | 0,364583     | 0,304167    | 11,398  | 3,361  | 0,502778 | 0,350000 |

*Sumber: Data Diolah (2026).*

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel Penggunaan Berkelanjutan memiliki nilai  $Q^2$  Predict lebih besar dari nol, dengan rentang nilai antara 0,172 hingga 0,461. Hasil ini menunjukkan bahwa model SEM-PLS yang dibangun

memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap indikator-indikator variabel endogen.

Indikator PB6 memiliki nilai  $Q^2$  Predict tertinggi, yaitu sebesar 0,461, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut memiliki tingkat akurasi prediksi paling baik dibandingkan indikator lainnya. Sebaliknya, indikator PB7 memiliki nilai  $Q^2$  Predict terendah, yaitu sebesar 0,172, namun masih berada di atas nol sehingga tetap memenuhi kriteria *predictive relevance*. Selain itu, jika dibandingkan dengan model *regresi linier* (Linear Model/LM), nilai kesalahan prediksi pada model PLS-SEM secara umum lebih kecil. Hal ini menunjukkan bahwa model SEM-PLS memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik dalam menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Secara keseluruhan, hasil pengujian Predictive Relevance ( $Q^2$ ) menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik. Dengan demikian, model struktural yang dibangun tidak hanya mampu menjelaskan hubungan antarvariabel, tetapi juga memiliki kemampuan untuk memprediksi perilaku penggunaan berkelanjutan responden secara memadai.

##### 5) Uji *Goodness of Fit Model*

Uji *Goodness of Fit* (GoF) bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian (*model fit*) antara model penelitian dengan data

empiris. Dalam penelitian ini, *Goodness of Fit* dievaluasi menggunakan beberapa indikator, yaitu *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), *d\_ULS*, *d\_G*, Chi-square, dan Normed Fit Index (NFI). Model dikatakan memiliki tingkat kesesuaian yang baik apabila nilai SRMR < 0,08, sedangkan nilai SRMR < 0,10 masih dapat diterima (*acceptable fit*).

**Tabel 4.16 Hasil Uji *Goodness of Fit* (GoF)**

| Kriteria   | Model Jenuh<br>(Saturated Model) | Perkiraan Model<br>(Estimated Model) |
|------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| SRMR       | 0,085                            | 0,085                                |
| d ULS      | 3,167                            | 3,148                                |
| d G        | 17,014                           | 17,042                               |
| Chi-square | 1.166,097                        | 1.165,756                            |
| NFI        | 0,445                            | 0,445                                |

Sumber: Data Diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 4.18 diperoleh nilai SRMR sebesar 0,085 baik pada *Saturated Model* maupun *Estimated Model*. Nilai tersebut berada di bawah 0,10, sehingga menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian (*model fit*) yang masih dapat diterima (*acceptable fit*). Dengan demikian, model struktural yang dibangun telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit* dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

### c. Hasil Uji Hipotesis

Setelah model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) dinyatakan memenuhi kriteria yang dipersyaratkan, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian. Pengujian

hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan, pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan, serta menguji apakah Literasi Digital mampu memoderasi hubungan antara *User Experience* dan Penggunaan Berkelanjutan pada aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *Bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS 4. Keputusan hipotesis didasarkan pada nilai t-statistic dan p-value. Menurut Hair et al. (2022), suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila memiliki nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Pengujian Bootstrapping dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah *User Experience* berpengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Berkelanjutan pada berbagai kondisi tingkat Literasi Digital. Dapat dilihat pada Hasil uji Path Coeficients (Koefisien Jalur) dibawah ini:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Bootstrapping Koefisien Jalur Nilai Original Sample, Nilai T(Statistics) dan Nilai P (Values)**

| Hipotesis | Hubungan Antar Variabel                           | Original Sample | T Statistics | P Values | Keputusan |
|-----------|---------------------------------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------|
| H1        | <i>User Experience</i> → Penggunaan Berkelanjutan | 0,404           | 4,211        | 0,000    | Diterima  |
| H2        | Literasi Digital → Penggunaan Berkelanjutan       | 0,237           | 2,084        | 0,037    | Diterima  |

| Hipotesis | Hubungan Antar Variabel                                                                | Original Sample | T Statistics | P Values | Keputusan |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|----------|-----------|
| H3        | Literasi Digital memoderasi hubungan <i>User Experience</i> → Penggunaan Berkelanjutan | -0,028          | 0,188        | 0,546    | Ditolak   |

Sumber: Data Diolah (2026).

- 1) User Experience berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Berdasarkan Tabel 4.19, hubungan *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan menunjukkan nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,404, nilai t-statistic sebesar 4,211, dan p-value sebesar 0,000. Nilai t-statistic yang lebih besar dari 1,96 serta p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa User Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

- 2) Literasi Digital berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Berdasarkan Tabel 4.19, Hubungan Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan memperoleh nilai koefisien jalur sebesar

0,237, nilai t-statistic sebesar 2,084, dan p-value sebesar 0,037. Hasil ini menunjukkan bahwa Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan karena nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat literasi digital pengguna, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

- 3) Literasi Digital memoderasi pengaruh user experience secara positif terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Berdasarkan Tabel 4.19, Pengujian efek moderasi Literasi Digital pada hubungan antara User Experience dan Penggunaan Berkelanjutan menghasilkan nilai koefisien sebesar -0,028, nilai t-statistic sebesar 0,188, dan p-value sebesar 0,546. Nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 dan p-value yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh moderasi tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa Literasi Digital tidak mampu memperkuat maupun memperlemah hubungan antara User Experience dan Penggunaan Berkelanjutan secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa *User Experience* dan Literasi Digital masing-masing memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Namun, Literasi Digital tidak terbukti berperan sebagai variabel moderator dalam hubungan antara User Experience dan Penggunaan Berkelanjutan. Dengan kata lain, pengaruh User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan cenderung tetap konsisten, baik pada pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi maupun rendah.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM-PLS melalui prosedur bootstrapping, diperoleh nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,404, nilai t-statistic sebesar 4,211, dan p-value sebesar 0,000. Nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian, *User Experience* (UX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Pengalaman pengguna yang positif tercermin dari kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, tampilan antarmuka yang menarik, kecepatan akses, kemudahan

menyelesaikan transaksi, serta rasa aman ketika menggunakan layanan. Kondisi tersebut memberikan kenyamanan bagi pengguna sehingga mendorong terbentuknya perilaku penggunaan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *User Experience* Honeycomb yang dikemukakan oleh Peter Morville. Menurut Morville, pengalaman pengguna yang baik dibangun melalui tujuh aspek utama, yaitu useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable. Ketika aplikasi mampu memenuhi aspek-aspek tersebut, pengguna akan memperoleh pengalaman positif yang pada akhirnya meningkatkan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.<sup>5</sup> Pada aplikasi Muamalat DIN, pengalaman tersebut dapat diwujudkan melalui kemudahan navigasi, tampilan yang sederhana, keamanan transaksi, serta fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Dalam model tersebut dijelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.<sup>6</sup> Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

---

<sup>5</sup> Peter Morville, *Search Patterns: Design for Discovery* (Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2010), 3–8.

<sup>6</sup> Fred D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS quarterly* 13.3 (1989): 319-340.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Adristy Yumi Andini, Usep Suhud, dan Adnan Kasofi yang menyatakan bahwa *User Experience* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use mobile banking*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengalaman penggunaan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.<sup>7</sup> Penelitian Novita Khasanah, Faris Mushlihul Amin, dan Andhy Permadi juga menemukan bahwa *User Experience* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* melalui peningkatan kepuasan pengguna aplikasi mobile banking.<sup>8</sup>

Penelitian Lee, Tang, dan Jiang menemukan bahwa kualitas pengalaman pengguna, manfaat teknologi, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* pada aplikasi mobile banking. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi.<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Nindia Kartika Irawati dan Tauiq Wijaya yang menunjukkan bahwa *User Interface* dan

---

<sup>7</sup> Adristy Yumi Andini, Usep Suhud, and Adnan Kasofi, "Analisis Faktor Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security," *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2026): 66–85.

<sup>8</sup> Novita Khasanah, Faris Mushlihul Amin, and Andhy Permadi, "The Effect of User Experience and Usability on User Satisfaction and Continuance Intention in the JConnect Mobile Application," *TIERS Information Technology Journal* 4, no. 2 (2023): 171–78.

<sup>9</sup> Lee, Jung-Chieh, Yuyin Tang, and SiQi Jiang. "Understanding continuance intention of artificial intelligence (AI)-enabled mobile banking applications: an extension of AI characteristics to an expectation confirmation model." *Humanities and Social Sciences Communications* 10.1 (2023): 333.

*User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dalam berinteraksi dengan aplikasi dapat mendorong pengguna untuk mempertahankan penggunaan layanan. Meskipun penelitian tersebut menggunakan loyalitas sebagai variabel terikat, hasilnya tetap relevan dengan penelitian ini karena loyalitas dan penggunaan berkelanjutan sama-sama mencerminkan kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan suatu layanan dalam jangka waktu yang panjang.<sup>10</sup>

Penelitian Indah Lestari dkk. mengenai evaluasi *User Experience* pada aplikasi Wondr by BNI juga mendukung pentingnya kualitas pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna perlu diperhatikan melalui berbagai aspek, termasuk *attractiveness* dan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi. Dengan demikian, temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa pengalaman penggunaan yang positif merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Nindia Kartika Irawati and Tauiq Wijaya, "Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025).

<sup>11</sup> Indah Lestari, Eki Saputra, M. Afdal, Febi Nur Salisah, and Syaifullah Syaifullah. "Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Wondr By Bni Menggunakan Metode Ueq Dan Sus." *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)* 8, no. 2 (2025): 396-404.

Berdasarkan hasil analisis statistik, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa *User Experience* merupakan faktor utama yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu terus meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui penyempurnaan antarmuka aplikasi, peningkatan kecepatan sistem, pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta peningkatan keamanan transaksi agar pengguna tetap loyal menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

## **2. Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Literasi Digital memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,237, nilai t-statistic sebesar 2,084, dan p-value sebesar 0,037. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, sehingga Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan pengguna dalam memahami, mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Pengguna yang memiliki literasi digital yang baik umumnya lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi, mampu menyelesaikan transaksi secara mandiri, serta memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan keuangan digital.

Temuan ini sejalan dengan teori Paul Gilster yang menjelaskan bahwa literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami serta menggunakan informasi melalui media digital secara efektif. Pengguna yang memiliki kemampuan digital yang baik akan lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memanfaatkan layanan digital secara optimal.<sup>12</sup> Pendapat tersebut diperkuat oleh Belshaw yang menyatakan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis, mengevaluasi informasi, berkomunikasi, serta menggunakan teknologi secara bertanggung jawab.<sup>13</sup> Oleh karena itu, individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Adinda Fazreen dan Sita Deliyana Firmialy yang menemukan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap continuance intention pengguna mobile banking.<sup>14</sup> Selain itu, penelitian Nguyen dan Dao menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi pengguna terhadap teknologi digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan mobile banking. Pengguna yang memiliki kemampuan digital lebih baik akan lebih mudah menerima

---

<sup>12</sup> Paul Gilster, *Digital Literacy* (New York: John Wiley & Sons, 1997), 1.

<sup>13</sup> Douglas A. J. Belshaw, *The Essential Elements of Digital Literacies* (Durham: Durham University, 2011), 13.

<sup>14</sup> Adinda Fazreen and Sita Deliyana Firmialy, "Fintech Service Quality and Investment Literacy: Impacts on Banking Sustainability via Continuance Intention in a Regional Bank's Mobile App," *Society* 13, no. 2 (2025): 895–915.

perkembangan fitur baru dan mempertahankan penggunaan layanan digital dalam jangka panjang.<sup>15</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mita Yuli Rahayu dan Ajeng Pipit Fitriani yang menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital. Dalam penelitian ini, pengaruh literasi digital tidak hanya berkaitan dengan minat untuk menggunakan aplikasi, tetapi juga terlihat pada kecenderungan pengguna untuk mempertahankan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.<sup>16</sup>

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Afiatin Dewi Yoviani dan Adi Rahmannur Ibnu yang menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Muamalat DIN. Temuan tersebut memperkuat bahwa kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital dapat membantu pengguna dalam mengoperasikan fitur dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Semakin baik kemampuan digital yang dimiliki pengguna, semakin mudah pengguna beradaptasi dengan

---

<sup>15</sup> Giang-Do Nguyen, and Thu-Hien Thi Dao. "Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust." *Humanities and Social Sciences Communications* 11.1 (2024): 276.

<sup>16</sup> Mita Yuli Rahayu and Ajeng Pipit Fitriani, "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo," *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (2023): 52–65.

layanan perbankan digital sehingga dapat mendukung penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.<sup>17</sup>

Penelitian Styva Deswita dan Teguh Hidayat juga menunjukkan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami dan menggunakan teknologi digital merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung pemanfaatan layanan perbankan berbasis digital.<sup>18</sup> Selain itu, penelitian Vania Puspita Sari dkk. turut memperkuat hasil penelitian ini melalui temuan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Dengan demikian, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya konsistensi bahwa literasi digital memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan layanan mobile banking.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital merupakan salah satu faktor yang mendukung penggunaan berkelanjutan aplikasi Muamalat DIN. Oleh karena itu, Bank Muamalat tidak hanya perlu meningkatkan kualitas aplikasi, tetapi juga dapat memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan fitur-fitur digital agar tingkat pemanfaatan aplikasi semakin meningkat.

---

<sup>17</sup> Afiatin Dewi Yoviani Tiara and Adi Rahmannur Ibnu, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Literasi Digital Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Muamalat Din," *AL-KAFF: Jurnal Sosial Humaniora* 3, no. 4 (2025): 324–336.

<sup>18</sup> Styva Deswita and Teguh Hidayat, "Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Ekobistek* 14, no. 1 (2025): 69–76.

<sup>19</sup> Vania Puspita Sari et al., "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Mahasiswa Semarang," *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 10, no. 1 (2025): 197–210.

### **3. Peran Literasi Digital dalam Memoderasi Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN**

Hasil pengujian hipotesis moderasi menunjukkan bahwa variabel interaksi Literasi Digital  $\times$  *User Experience* memiliki nilai koefisien sebesar  $-0,028$ , nilai t-statistic sebesar  $0,188$ , dan p-value sebesar  $0,546$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak, sehingga Literasi Digital tidak mampu memoderasi pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan, baik pada pengguna yang memiliki tingkat literasi digital tinggi maupun rendah. Dengan kata lain, pengalaman positif yang dirasakan ketika menggunakan aplikasi menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan kemampuan digital pengguna dalam menentukan keputusan untuk tetap menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Walaupun Literasi Digital terbukti berpengaruh langsung terhadap penggunaan berkelanjutan, variabel tersebut tidak mampu memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara *User Experience* dan Penggunaan Berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna telah memperoleh pengalaman penggunaan yang baik, pengaruh tersebut tetap konsisten tanpa dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang dimiliki.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori Paul Gilster yang menyatakan bahwa literasi digital berfungsi sebagai kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif.<sup>20</sup> Namun, kemampuan tersebut tidak selalu berperan sebagai faktor yang mengubah hubungan antara pengalaman penggunaan dengan perilaku penggunaan berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pengalaman menggunakan aplikasi Muamalat DIN telah cukup kuat untuk mendorong keberlanjutan penggunaan sehingga peran moderasi literasi digital menjadi tidak signifikan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Yin dan Lin yang menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan aplikasi mobile banking dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pengguna dan sistem, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, serta kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan pengguna untuk tetap menggunakan layanan mobile banking.<sup>21</sup> Dengan demikian, kemampuan individu dalam menggunakan teknologi bukan menjadi faktor utama yang mengubah hubungan antara pengalaman pengguna dan keberlanjutan penggunaan, karena kualitas interaksi dengan aplikasi menjadi faktor yang lebih dominan.

---

<sup>20</sup> Paul Gilster, *Digital Literacy* (New York: John Wiley & Sons, 1997), 1.

<sup>21</sup> Yin, Lan-Xiang, and Hsien-Cheng Lin. "Predictors of customers' continuance intention of mobile banking from the perspective of the interactivity theory." *Economic research-Ekonomska istraživanja* 35.1 (2022): 6820-6849.

Andani dan Hidayat mengenai penggunaan mobile banking pada bank syariah menemukan bahwa kepuasan dan kepercayaan pengguna berperan penting dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna akan mempertahankan penggunaan mobile banking ketika mereka memperoleh pengalaman layanan yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan.<sup>22</sup> Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa User Experience memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap keberlanjutan penggunaan dibandingkan faktor karakteristik pengguna seperti tingkat literasi digital.

Hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian Bobbie Handoyo dan Ronny Samsul Bahri yang menempatkan literasi digital sebagai variabel moderasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa literasi digital berperan dalam memperkuat hubungan antara faktor-faktor tertentu dengan loyalitas pengguna mobile banking. Namun, penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu Literasi Digital tidak mampu memoderasi pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa peran literasi digital sebagai variabel moderasi dapat berbeda sesuai dengan hubungan antarvariabel dan konteks penelitian yang digunakan.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Atika Dwi Andani, and Farid Hidayat. "The Effect Of Satisfaction, Trust And Continuance Intention On Mobile Banking User Loyalty." *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 4.1 (2022): 1-18.

<sup>23</sup> Bobbie Handoyo and Ronny Samsul Bahri, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Risiko dan Fitur Spesifik terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank X: Peran Mediasi Kepuasan dan Moderasi Literasi Digital," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi: LPPM Universitas Ekasakti* 6, no. 2 (2024): 1153–1166.

Temuan ini juga dapat dikaitkan dengan penelitian Nindia Kartika Irawati dan Tauiq Wijaya serta penelitian Indah Lestari dkk. yang sama-sama menunjukkan pentingnya kualitas pengalaman pengguna dalam penggunaan layanan mobile banking. Penelitian Irawati dan Wijaya menunjukkan bahwa *User Experience* berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, sedangkan penelitian Lestari dkk. menekankan pentingnya kualitas *User Experience* dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa *User Experience* memiliki peran penting secara langsung terhadap respons pengguna, sehingga Literasi Digital tidak selalu berfungsi sebagai faktor yang memperkuat hubungan tersebut.<sup>24</sup>

Berdasarkan hasil analisis, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital tidak berperan sebagai variabel moderator, melainkan sebagai variabel independen yang memiliki pengaruh langsung terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Dengan demikian, upaya meningkatkan penggunaan berkelanjutan aplikasi Muamalat DIN sebaiknya lebih difokuskan pada peningkatan kualitas *User Experience*, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, kecepatan sistem, dan keamanan layanan, karena faktor-faktor tersebut terbukti memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

---

<sup>24</sup> Irawati and Wijaya, “Pengaruh *User Interface* Dan *User Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah”; Lestari et al., “Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Wondr By BNI Menggunakan Metode UEQ dan SUS.”

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Semakin baik pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
2. Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Semakin tinggi kemampuan pengguna dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital, semakin besar kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
3. Literasi Digital tidak memoderasi pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Literasi Digital tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan tersebut, tetapi tetap memberikan pengaruh langsung yang positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia, diharapkan terus meningkatkan kualitas *User Experience* pada aplikasi Muamalat DIN, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keamanan transaksi, dan penyempurnaan tampilan antarmuka agar pengguna semakin nyaman dan terdorong untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.
2. Bagi pengguna, khususnya guru dan tenaga kependidikan di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo, diharapkan terus meningkatkan kemampuan literasi digital agar dapat memanfaatkan seluruh fitur Mobile Banking Muamalat DIN secara optimal, aman, dan efisien.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jumlah responden dan lokasi penelitian serta menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan (trust), kepuasan pengguna (user satisfaction), persepsi kemudahan (perceived ease of use), atau persepsi manfaat (perceived usefulness) agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Adristy Yumi, Usep Suhud, and Adnan Kasofi. "Analisis Faktor Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security." *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2026).
- Andani, Atika Dwi, and Farid Hidayat. "The Effect Of Satisfaction, Trust And Continuance Intention On Mobile Banking User Loyalty." *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking* 4.1 (2022).
- Belshaw, Doug. *The Essential Elements of Digital Literacies*. London: Self Published, 2014.
- Bhattacharjee, Anol. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model." *MIS Quarterly* 25, no. 3 (2001).
- Chin, Wynne W. "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling." In *Modern Methods for Business Research*, 295–336. New York: Psychology Press, 1998.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Darwin, Muhammad, Marianne Reynelda Mamondol Sylvia, Salman Alparis Sormin, Yuliana Nurhayati Hardi, Tambunan Diana, I Made Dwi Mertha Adnyana Vianitati, and Budi Prasetyo Pasionista. *Quantitative Approach Research Method*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2015.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13.3 (1989).
- Deswita, Styva, and Teguh Hidayat. "Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital terhadap Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Ekobistek* 14.1 (2025).
- Fadhil, Muflihul. "Analisis Deskriptif Literasi Digital Keuangan Syariah Dan Religiusitas Terhadap Minat Adopsi Layanan Digital Berbasis AI Pada Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 5 (2025).
- Faizah, Muhimmatul. "Evaluasi User Experience Aplikasi Bank Jago Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)." *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)* 9, no. 1 (2026).
- Fazreen, Adinda, and Sita Deliyana Firmialy. "Fintech Service Quality and Investment Literacy: Impacts on Banking Sustainability via Continuance Intention in a Regional Bank's Mobile App." *Society* 13, no. 2 (2025).
- Foroughi, Behzad, Mohammad Iranmanesh, and Sunghyup Sean Hyun.

- “Understanding the Determinants of Mobile Banking Continuance Usage Intention.” *Journal of Enterprise Information Management* 32, no. 6 (2019).
- Garrett, Jesse James. *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. Jurnal Pustakawan Indonesia. Vol. 8. Berkeley: New Riders, 2011.
- Gilster, Paul. *Digital Literacy*. New York: Wiley Computer Publishing, 1997.
- Hair, Joseph F., Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2017.
- Hair, Joseph F., Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022.
- Handoyo, Bobbie, and Ronny Samsul Bahri. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Risiko dan Fitur Spesifik terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank X: Peran Mediasi Kepuasan dan Moderasi Literasi Digital." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 6.2 (2024): 1153–1166.
- Haoming, Zhang, PEH lian Soon, and Yinghai Wang. “Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian.” *Applied Mechanics and Materials* 1 (2014).
- Harsanto, Molbi Febrio, and Illa Susanti. "Transformasi Perbankan Digital di Indonesia dalam Meningkatkan Akses Keuangan." *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 3.1 (2025): 22–26.
- Hassenzahl, Marc. *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. San Rafael, CA: Morgan & Claypool, 2010.
- Histori, Oktafian S. "Financial Literacy, Social Influence and the Use of Digital Payments: A Literature Review." *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 6.2 (2023): 1442–1453.
- Harsanto, Molbi Febrio, and Illa Susanti. “Transformasi Perbankan Digital Di Indonesia Dalam Meningkatkan Akses Keuangan.” *Persya: Jurnal Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2025): 22–26.
- Hassenzahl, M. *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. San Rafael, CA: Morgan & Claypool, 2010.
- Indonesia., Bank Muamalat. “Muamalat DIN: Digital Islamic Network,” 2024. <https://www.bankmuamalat.co.id>.
- International Organization for Standardization. *ISO 9241-210: Ergonomics of Human-System Interaction Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems*. Geneva: ISO, 2010.

- Irawati, Nindia Kartika, and Tauiq Wijaya. "Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025).
- Irawati, Nindia Kartika, and Tauiq Wijaya. "Pengaruh User Interface Dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2025).
- Junafa, Arlin, Ratih Komala Dewi, and Ranaswijaya. *Pengaruh Financial Technology (Fintech) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Dosen IAIN Curup*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Curup, 2025.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Kuangan, Otoritas Jasa. *Laporan Perkembangan Digital Banking Indonesia 2023*. Jakarta: OJK, 2023.
- Khasanah, Novita, Faris Mushlihul Amin, and Andhy Permadi. "The Effect of User Experience and Usability on User Satisfaction and Continuance Intention in the JConnect Mobile Application." *TIERS Information Technology Journal* 4, no. 2 (2023): 171–78.
- Khusna, Khasinta Mazaya, and Novi Khoiriawati. "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN." *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 6 (2023): 2749–66. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- Kulsum, Sita Evania, Aryo Pinandito, and Intan Sartika Eris Maghfiroh. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan Bank Digital." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 9, no. 7 (2025).
- Lestari, Indah. "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode UEQ dan SUS." *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika* 8.2 (2025).
- Lee, Jung-Chieh, Yuyin Tang, and SiQi Jiang. "Understanding continuance intention of artificial intelligence (AI)-enabled mobile banking applications: an extension of AI characteristics to an expectation confirmation model." *Humanities and Social Sciences Communications* 10.1 (2023).
- Mainata, Dedy, Imron Natsir, Wushi Adilla Arsyi, and Hilda Monoarfa. *Digitalisasi*

- Ekonomi & Keuangan Syariah. Az-Zahra Media Society. Sumatra Utara: Az-Zahra Media Society, 2025.*
- Morville, Peter. "User Experience Design." Semantic Studios, 2004.
- Morville, Peter. *Search Patterns: Design for Discovery*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2010.
- Morville, Peter. "User Experience Design." Semantic Studios, 2004.
- Morville, Peter. *Search Patterns: Design for Discovery*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2010.
- Muriansyah, Panca Wius, Oktafian Histori, and Hendrianto Hendrianto. "Preferensi Nasabah Terhadap Layanan Financial Technology (Fintech) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup." *Journal of Islamic Economics and Finance* 2, no. 4 (2026).
- Nguyen, Giang-Do, and Thu-Hien Thi Dao. "Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust." *Humanities and Social Sciences Communications* 11.1 (2024).
- Nielsen, Jakob. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.
- Nielsen, J. "Usability 101: Introduction to Usability." Nielsen Norman Group, 2012.
- Norman, Don. *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books, 2013.
- Nurhayati, Putri, Nurwani Nurwani, and Kusmilawaty Kusmilawaty. "Transformasi Digital Perbankan: Analisis Minat Dan Persepsi Gen X Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Era Cashless Society." *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 10, no. 1 (2026).
- Otoritas Jasa Keuangan. *Laporan Perkembangan Digital Banking Indonesia 2023*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.
- Philip Kotler dan Kevin Keller. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- Pradini, Krissandi Tunggal, and Susanti Susanti. "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bca, Bni, Bri." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 10, no. 10 (2021).
- Putritama, Afrida. "The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in

- Indonesia.” *Jurnal Economia* 15, no. 2 (2019).
- Quraish Shihab, M. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Rahayu, Mita Yuli, and Ajeng Pipit Fitriani. “Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo.” *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance* 2, no. 1 (2023).
- Restianty, Ajani. “Literasi Digital, Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media.” *Gunahumas* 1, no. 1 (2018).
- Sahulata, Reynoldus Andrias. “Penggunaan User Experience Questionnaire Dan Usability Testing Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking.” *Jurnal Ilmiah MATRIK* 27, no. 1 (2025).
- Sari, Vania Puspita, et al. "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Kalangan Mahasiswa Semarang." *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 10.1 (2025).
- Savirayani. “Analisis Implementasi Penggunaan Aplikasi Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Kota Palopo,” 2016,.
- Setiyawati, Nina, and Dwi Hosanna Bangkalang. “The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale.” *Proceedings*. 82, no. 1 (2022).
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Standardization., International Organization for. “ISO 9241-210: Ergonomics of Human-System Interaction – Part 210: Human-Centered Design for Interactive Systems.” Geneva: ISO., 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Cetakan 19. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*. Bandung: Alfabet, 2014.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Takdir, Ahmad. “Inovasi Keuangan Digital Islamic Network ( Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat ).” *Islamic Banking and Finance* 1, no. 2 (2021).

- Tiara, Afiatin Dewi Yoviani, and Adi Rahmannur Ibnu. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Literasi Digital Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Muamalat DIN." *AL-KAFF: Jurnal Sosial Humaniora* 3.4 (2025).
- Tunggal Pradini, Krissandi, and Susanti Susanti. "Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BCA, BNI, BRI." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 10.10 (2021).
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View1." *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003): 425–78.
- Vianto, Jessica, and Agus Z. Arifin. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensi Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 8.2 (2024): 299–312.
- Walpole, Ronald E. *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*. New York: Pearson Education, 2012.
- Wiwesa, Ngurah Ranga. "User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Sosial Humaniora Terapan* 3.2 (2021).
- Yin, Lan-Xiang, and Hsien-Cheng Lin. "Predictors of customers' continuance intention of mobile banking from the perspective of the interactivity theory." *Economic research-Ekonomska istraživanja* 35.1 (2022).
- Yoviani, Tiara, Afiatin Dewi, and Adi Rahmannur Ibnu. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Literasi Digital Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Muamalat Din." *AL-KAFF: Jurnal Sosial Humaniora* 3, no. 4 (2025).
- Zamroni, Muhammad Afif, Yudha Munajat, and Saputra & Mulyana. "Pengaruh Media Pembelajaran Poster Dan Video Terhadap Penguasaan Keterampilan Pencak The Effect of Poster and Video Learning Media on the Mastery of Pencak Silat." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 20 Nomor 2 (2020).
- Zhang, Haoming, et al. "Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian." *Applied Mechanics and Materials* 1 (2014)

L

A

M

P

I

R

A

N

## Lampiran 1

### Berita Acara Seminar Proposal



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
PRODI PERBANKAN SYARIAH**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 148/In.34/FS.04/PP.00.09/ /2026

Pada hari ini Kamis Tanggal 29 Bulan Januari Tahun 2026, telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Tiara Raflesia Haryadi / 19631100  
Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
Judul : Pengaruh User Experience (UX) terhadap minat penggunaan Aplikasi Muamalat Bank Muamalat (Studi Kasus: Guru SDIT Rabbil Radwiyah Sidareja)

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Ami Yumardh (22631010)

Calon Pembimbing I : Dr. Oktavian Histori S.S.E.M.M

Calon Pembimbing II : Ranawijaya S.P.L.M.E

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Memperkuat dan dir. variabel dan penambahan variabel serta
2. penambahan penelitian terdahulu karena belum ada yang melakukan minimal
3. Memperkuat teori user experience, hipotesis diperbaiki
4. gap research / gap fenomena belum ada & latar belakang
5. Kuesioner masalah hipotesis
6. lampiran penelitian akan lebih
7. daftar pustaka menggunakan manual

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 12 bulan Februari tahun 2026, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 29 Januari 2026

Moderator

Ami Yumardh

Calon Pembimbing I

Dr. Oktavian Histori S.S.E.M.M  
NIP. 197910172012011009

Calon Pembimbing II

Ranawijaya S.P.L.M.E  
NIP. 19900801202321030

NB :  
Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.

## Lampiran 2

### SK Pembimbing



**IAIN CURUP**  
**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Nomor : 114 Tahun 2026

Tentang  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.H/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699/In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Dr. Oktavian Histori, S.E, M.M NIP. 19791017 200901 1 009
2. Ranas Wljaya, M.E NIP. 19900801 202321 1 030

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Tiara Rafflesia Haryadi

NIM : 19631100

PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah ( PS ) / Syariah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *User Experience* (UX) Terhadap Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variable Moderasi Di SDIT Rabbu Radhiyya Sidorejo

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP

Pada tanggal : 12 Maret 2026

Dekan,

*Dr. Nuzuli Yusro, M.A*  
NIP 19690206 199503 1 001

**Tambahan :**

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip

## Lampiran 3

### Rekomendasi Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas\_syariah@iaincurup.ac.id

Nomor : 246/In.34/FS/PP.00.9/05/2026  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 26 Mei 2026

Kepada Yth,  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Rejang Lebong

Di-  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Tiara Raflesia Haryadi  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631100  
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh *User Experience* (UX) Terhadap Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo  
Waktu Penelitian : 26 Mei 2026 Sampai Dengan 26 Agustus 2026  
Tempat Penelitian : SDIT Rabbi Radhiyya Kelurahan Sidorejo, Kec. Curup Tengah, Kab. Rejang Lebong

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Dekan

Dr. MABRUR SYAH, S.Pd.I, S.I.P. M.H.I.  
NIP. 19800818 200212 1 003

## Lampiran 4

### SK Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Basuki Rahmat No.10 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

#### SURAT IZIN

Nomor: 503/349/IP/DPMTSP/VII/2026

#### **TENTANG PENELITIAN** **KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG**

- Dasar:
1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
  2. Surat dari Dekan Institut Agama Islam Negeri Curup (IAIN) Nomor: 246/In.34/FS/PP.00.9/05/2026 Tanggal 26 Mei 2026 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

|                          |                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama / TTL               | : Tiara Raflesia Haryadi / Bengkulu, 24 Agustus 2000                                                                                                                          |
| NIM                      | : 19631100                                                                                                                                                                    |
| Pekerjaan                | : Mahasiswa                                                                                                                                                                   |
| Program Studi / Fakultas | : SI Perbankan Syariah / Syariah                                                                                                                                              |
| Judul Skripsi            | : "Pengaruh User Experience Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Muamalat Din Dengan Literasi Digital Sebagai Variable Moderasi Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo " |
| Lokasi Penelitian        | : SDIT Rabbi Radhiyya                                                                                                                                                         |
| Waktu Penelitian         | : 3 Juli 2026 s.d 31 Oktober 2026                                                                                                                                             |
| Penanggung Jawab         | : Dekan IAIN Curup                                                                                                                                                            |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup  
Pada Tanggal : 3 Juli 2026



An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Rejang Lebong  
Plt. Sekretaris,

**MIRZA WAHRIZAL, SStP, M.Si**  
Penata Tingkat I/ III.d  
NIP.19840307 200212 1 002

#### Tembusan:

1. Dekan IAIN Curup
2. Kepala Sekolah SDIT Rabbi Radhiyya
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip

## Lampiran 5

### SK Selesai Penelitian



#### **SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Nomor : 421.2/097/DS/SDIT – RR/CRTG/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Rabbi Radhiyya Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, dengan ini menerangkan bahwa :

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| 1. Nama          | : Tiara Raflesia Haryadi |
| 2. NIM           | : 19631100               |
| 3. Program Studi | : Perbankan Syariah      |
| 4. Universitas   | : IAIN Curup             |

Telah melaksanakan penelitian di SDIT Rabbi Radhiyya Kel. Sidorejo Kec. Curup Tengah pada tanggal 3 Juli 2026 sampai dengan 15 Juli 2026 tentang "Pengaruh User Experience Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Muamalat Din Dengan Literasi Digital Sebagai Variable Moderasi Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup Tengah, 15 Juli 2026  
Kepala Sekolah  
  
**FATHINUL HAMDI, S.Pd**  
NIY. 292 05 0417 0002

**Lampiran 6****Kisi-Kisi Kuesioner (Angket)****KISI-KISI KUESIONER (ANGKET) *USER EXPERIENCE (UX)***

**Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi  
Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel  
Moderasi Pada Guru Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo**

Aspek yang Diukur : *User Experience (UX)*

Jenis Skala : Skala Likert

(Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju)

**Kisi-Kisi Kuesioner (Angket) *User Experience (UX)***

| No. | Indikator <i>User Experience (UX)</i>               | Indikator Kuesioner (Angket) | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                            |
|-----|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Kemudahan memahami dan menggunakan sistem           | Kemudahan penggunaan         | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN mudah dipahami saat pertama kali digunakan.                                  |
| 2   | Kemudahan memahami dan menggunakan sistem           | Kejelasan navigasi           | Saya merasa Menu dan fitur pada aplikasi Muamalat DIN mudah ditemukan.                                         |
| 3   | Kecepatan dalam menyelesaikan tugas                 | Efisiensi waktu              | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN membantu dalam menyelesaikan kebutuhan transaksi keuangan saya dengan cepat. |
| 4   | Tampilan visual yang menarik dan konsisten          | Desain antarmuka             | Saya senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena tampilan aplikasi terlihat menarik dan nyaman dilihat.    |
| 5   | Tampilan visual yang menarik dan konsisten          | Konsistensi tampilan         | Saya merasa tata letak dan desain aplikasi Muamalat DIN terlihat konsisten.                                    |
| 6   | Tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan informasi | Keamanan data                | Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi.                                                  |
| 7   | Perasaan nyaman dan puas saat menggunakan           | Kepuasan pengguna            | Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN.                                                     |
| 8   | Kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna          | Kesesuaian fitur             | Saya merasa fitur yang tersedia pada aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan saya.                       |
| 9   | Kemudahan akses bagi semua pengguna                 | Aksesibilitas                | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN dapat digunakan dengan mudah kapan saja dan di mana saja.                    |
| 10  | Perasaan nyaman dan puas saat menggunakan           | Pengalaman penggunaan        | Secara keseluruhan saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.                                     |

## KISI-KISI KUESIONER (ANGKET) PENGGUNAAN BERKELANJUTAN

### Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi Pada Guru Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo

Aspek yang Diukur : Penggunaan Berkelanjutan

Jenis Skala : Skala Likert

(Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju)

| No. | Indikator Penggunaan Berkelanjutan                           | Indikator Kuesioner (Angket)  | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Niat Melanjutkan Penggunaan ( <i>Continuance Intention</i> ) | Keinginan menggunakan kembali | Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Muamalat DIN di masa mendatang.                                                     |
| 2   | Niat Melanjutkan Penggunaan ( <i>Continuance Intention</i> ) | Konsistensi penggunaan        | Frekuensi penggunaan aplikasi Muamalat DIN saya tetap stabil dan tidak menurun sejak pertama kali menggunakannya hingga sekarang. |
| 3   | Frekuensi Penggunaan ( <i>Usage Frequency</i> )              | Intensitas penggunaan         | Saya menggunakan aplikasi ini karna diwajibkan dari pihak kantor/institusi tempat saya bekerja                                    |
| 4   | Frekuensi Penggunaan ( <i>Usage Frequency</i> )              | Durasi penggunaan             | Saya terus menggunakan aplikasi ini dari awal mendaftar hingga saat ini.                                                          |
| 5   | Ketergantungan Penggunaan ( <i>Dependence</i> )              | Kebutuhan terhadap aplikasi   | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini membantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi saya.                                           |
| 6   | Ketergantungan Penggunaan ( <i>Dependence</i> )              | Ketergantungan fungsi         | Saya merasa perlu untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.                                                                    |
| 7   | Preferensi Penggunaan ( <i>Preference</i> )                  | Pilihan utama penggunaan      | Saya lebih memilih aplikasi Muamalat DIN ini dibandingkan menggunakan aplikasi lain yang sejenis.                                 |
| 8   | Preferensi Penggunaan ( <i>Preference</i> )                  | Kenyamanan penggunaan         | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini menjadi pilihan utama saya karena mudah digunakan.                                          |
| 9   | Rekomendasi ( <i>Word of Mouth</i> )                         | Kesediaan merekomendasikan    | Saya bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.                                                                    |
| 10  | Rekomendasi ( <i>Word of Mouth</i> )                         | Pengaruh positif              | Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya tentang aplikasi ini kepada orang lain.                                            |

### KISI-KISI KUESIONER (ANGKET) LITERASI DIGITAL

**Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi  
Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel  
Moderasi Pada Guru Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo**

Aspek yang Diukur : Literasi Digital

Jenis Skala : Skala Likert

(Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju)

| No. | Indikator Literasi Digital | Indikator Kuesioner (Angket)       | Butir Pernyataan Kuesioner (Angket)                                                                                 |
|-----|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Cakap Digital              | Kemampuan mengoperasikan teknologi | Saya mampu menggunakan perangkat dan aplikasi digital dengan baik.                                                  |
| 2   | Cakap Digital              | Kemampuan mencari informasi        | Saya dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui internet dengan mudah.                                         |
| 3   | Cakap Digital              | Kemampuan memahami informasi       | Saya mampu memahami informasi yang diperoleh dari media digital.                                                    |
| 4   | Aman Digital               | Keamanan data pribadi              | Saya menjaga kerahasiaan password dan data pribadi saat menggunakan media digital.                                  |
| 5   | Aman Digital               | Kehati-hatian penggunaan digital   | Saya berhati-hati terhadap tautan atau informasi mencurigakan di internet.                                          |
| 6   | Aman Digital               | Memahami risiko keamanan           | Saya memahami risiko keamanan saat mengakses aplikasi Muamalat DIN menggunakan jaringan internet umum/Wi-Fi publik. |
| 7   | Etika Digital              | Kesopanan berkomunikasi            | Saya menggunakan bahasa yang sopan saat berkomunikasi di media digital.                                             |
| 8   | Etika Digital              | Tanggung jawab digital             | Saya tidak menyebarkan informasi yang belum jelas kebenarannya.                                                     |
| 9   | Budaya Digital             | Adaptasi budaya digital            | Saya mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital.                                                 |
| 10  | Budaya Digital             | Kolaborasi digital                 | Saya memanfaatkan media digital untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain.                              |

## Lampiran 7

### LEMBAR KUESIONER (ANGKET)

**Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi Pada Guru Di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.**

**Nama** : .....

**Jenis Kelamin:**

**Jabatan** :

**Petunjuk Pengisian:** Bacalah setiap pernyataan di bawah ini, lalu beri tanda ✓ pada kolom yang sesuai dengan pendapatmu.

**Lama menggunakan aplikasi Muamalat DIN**

- ☐ > 6 Bulan
- ☐ 6 – 1 Tahun
- ☐ > 1 Tahun

**Intensitas penggunaan dalam satu minggu**

- ☐ 1 – 3 Kali
- ☐ 4 – 6 Kali
- ☐ > 6 Kali

**Petunjuk** : Bacalah setiap pernyataan di bawah ini, lalu beri tanda ✓ pada kolom yang sesuai dengan pendapatmu.

**Keterangan** :

5 = SS (Sangat Setuju)

4 = S (Setuju)

3 = N (Netral)

2 = TS (Tidak Setuju)

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

**Kuesioner (Angket) *User Experience* (UX)**

| <b>No.</b> | <b>Pernyataan</b>                                                                                              | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1          | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN mudah dipahami saat pertama kali digunakan.                                  |           |          |          |           |            |
| 2          | Saya merasa Menu dan fitur pada aplikasi Muamalat DIN mudah ditemukan.                                         |           |          |          |           |            |
| 3          | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN membantu dalam menyelesaikan kebutuhan transaksi keuangan saya dengan cepat. |           |          |          |           |            |
| 4          | Saya senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN karena tampilan aplikasi terlihat menarik dan nyaman dilihat.    |           |          |          |           |            |
| 5          | Saya merasa tata letak dan desain aplikasi Muamalat DIN terlihat konsisten.                                    |           |          |          |           |            |
| 6          | Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi.                                                  |           |          |          |           |            |
| 7          | Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Muamalat DIN.                                                     |           |          |          |           |            |
| 8          | Saya merasa fitur yang tersedia pada aplikasi Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan saya.                       |           |          |          |           |            |
| 9          | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN dapat digunakan dengan mudah kapan saja dan di mana saja.                    |           |          |          |           |            |
| 10         | Secara keseluruhan saya merasa puas menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.                                     |           |          |          |           |            |

### Kuesioner (Angket) Penggunaan Berkelanjutan

| No. | Pernyataan                                                                                                                        | SS | S | N | TS | STS |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1   | Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi Muamalat DIN di masa mendatang.                                                     |    |   |   |    |     |
| 2   | Frekuensi penggunaan aplikasi Muamalat DIN saya tetap stabil dan tidak menurun sejak pertama kali menggunakannya hingga sekarang. |    |   |   |    |     |
| 3   | Saya menggunakan aplikasi ini karna diwajibkan dari pihak kantor/institusi tempat saya bekerja                                    |    |   |   |    |     |
| 4   | Saya terus menggunakan aplikasi ini dari awal mendaftar hingga saat ini.                                                          |    |   |   |    |     |
| 5   | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini membantu dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya.                                  |    |   |   |    |     |
| 6   | Saya merasa perlu untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN ini.                                                                    |    |   |   |    |     |
| 7   | Saya lebih memilih aplikasi Muamalat DIN ini dibandingkan menggunakan aplikasi lain yang sejenis.                                 |    |   |   |    |     |
| 8   | Saya merasa aplikasi Muamalat DIN ini menjadi pilihan utama saya karena mudah digunakan.                                          |    |   |   |    |     |
| 9   | Saya bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.                                                                    |    |   |   |    |     |
| 10  | Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya tentang aplikasi ini kepada orang lain.                                            |    |   |   |    |     |

### Kuesioner (Angket) Literasi Digital

| No. | Pernyataan                                                                                                                     | SS | S | N | TS | STS |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1   | Saya mampu menggunakan perangkat dan aplikasi digital dengan baik.                                                             |    |   |   |    |     |
| 2   | Saya dapat mencari informasi yang dibutuhkan melalui internet dengan mudah.                                                    |    |   |   |    |     |
| 3   | Saya mampu memahami informasi yang diperoleh dari media digital.                                                               |    |   |   |    |     |
| 4   | Saya menjaga kerahasiaan password dan data pribadi saat menggunakan media digital.                                             |    |   |   |    |     |
| 5   | Saya berhati-hati terhadap tautan atau informasi mencurigakan di internet.                                                     |    |   |   |    |     |
| 6   | Saya memahami risiko keamanan saat mengakses aplikasi Muamalat DIN menggunakan jaringan internet umum/Wi-Fi publik.            |    |   |   |    |     |
| 7   | Saya berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan santun saat berinteraksi melalui fitur bantuan atau layanan di dalam aplikasi. |    |   |   |    |     |
| 8   | Saya tidak menyebarkan informasi yang belum jelas kebenarannya.                                                                |    |   |   |    |     |
| 9   | Saya mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital.                                                            |    |   |   |    |     |
| 10  | Saya memanfaatkan media digital untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain.                                         |    |   |   |    |     |

## Lampiran 8

### Data Mentah *User Experience* (UX)

| No | Nama                   | P/<br>L | Jabatan    | Umur | Lama<br>Menggunakan | Intensitas<br>Penggunaan | A<br>1 | A<br>2 | A<br>3 | A<br>4 | A<br>5 | A<br>6 | A<br>7 | A<br>8 | A<br>9 | A10 | Total |
|----|------------------------|---------|------------|------|---------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------|
| 1  | Rusmiyati              | P       | Guru       | 57   | 6 - 1 Tahun         | 1 - 3 Kali               | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4   | 46    |
| 2  | Desy Oktarmy           | P       | Guru Mapel | 32   | > 6 Kali            | > 6 Kali                 | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4   | 44    |
| 3  | Zaskia<br>Herawati     | P       | Guru Mapel | 24   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 41    |
| 4  | Hadi                   | L       | Guru Mapel | 33   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 5  | Wiji<br>Jumayanti      | P       | Guru Kelas | 34   | 6 - 1 Tahun         | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5   | 47    |
| 6  | Deta Septika           | P       | Guru       | 29   | > 1 Tahun           | 4 -6 Kali                | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4   | 45    |
| 7  | Eric Trio<br>Jumansyal | L       | Guru Mapel | 30   | 6 -1 Tahun          | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 8  | Haniah S.Pd.I          | P       | Guru       | 55   | > 1 Tahun           | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4   | 48    |
| 9  | Sandra Salfitra        | L       | Guru Mapel | 36   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 10 | Rosita<br>Melyana      | P       | Guru       | 39   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4   | 36    |
| 11 | Afrilia                | P       | Guru       | 31   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 40    |
| 12 | Apridiansa             | L       | Guru       | 42   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5   | 48    |
| 13 | Mahyudi                | L       | Guru       | 42   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3   | 33    |
| 14 | Pedo Iskandar          | L       | Guru       | 39   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3   | 30    |
| 15 | Nora                   | P       | Guru       | 39   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 40    |
| 16 | Sri Elvina<br>S.Pd.I   | P       | Guru Kelas | 47   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5   | 47    |

| No | Nama                      | P/<br>L | Jabatan                                 | Umur | Lama<br>Menggunakan | Intensitas<br>Penggunaan | A<br>1 | A<br>2 | A<br>3 | A<br>4 | A<br>5 | A<br>6 | A<br>7 | A<br>8 | A<br>9 | A10 | Total |
|----|---------------------------|---------|-----------------------------------------|------|---------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------|
| 17 | Fitriyani A.Md            | P       | Guru Mapel                              | 29   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 40    |
| 18 | Imivia<br>Pardhani S.Si   | P       | Guru Kelas                              | 42   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 40    |
| 19 | Winda Safitri             | P       | Guru Kelas                              | 35   | > 1 Tahun           | > 6 Kali                 | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4   | 44    |
| 20 | Iwan Saputra              | L       | Guru Mapel                              | 46   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4   | 41    |
| 21 | Marini                    | P       | Guru Kelas                              | 41   | > 6 Bulan           | 1 - 3 Kali               | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3   | 34    |
| 22 | Andre Weldes              | L       | Guru                                    | 38   | > 1 Tahun           | > 6 Kali                 | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5   | 48    |
| 23 | Zakia Sari<br>Oktavia     | P       | Guru Mapel                              | 31   | > 1 Tahun           | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5   | 48    |
| 24 | Fidzah Dwinta<br>Ghassani | P       | Guru Mapel                              | 24   | > 1 Tahun           | > 6 Kali                 | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 25 | Sumariyani                | P       | Guru Kelas                              | 37   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 26 | Tia Puspita<br>Sari       | P       | Guru Kelas                              | 28   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 27 | Eka Purnama<br>Sari       | P       | Guru Mapel                              | 27   | 6 - 1 Tahun         | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 28 | Rima Indriyani            | P       | Bendahara<br>Pengeluaran                | 30   | > 1 Tahun           | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50    |
| 29 | Farida                    | P       | Bendahara<br>Penerimaan                 | 43   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 2      | 4   | 36    |
| 30 | Wiwin Candra<br>M.Pd      | L       | Koordinator<br>Program<br>Khusus Tahfiz | 29   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5   | 48    |
| 31 | Susilawati                | P       | Wali Kelas                              | 42   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4   | 41    |
| 32 | Nadia Pungki<br>S.Pd      | P       | Wali Kelas                              | 26   | > 1 Tahun           | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 49    |

| No            | Nama                | P/<br>L | Jabatan    | Umur | Lama<br>Menggunakan | Intensitas<br>Penggunaan | A<br>1 | A<br>2 | A<br>3 | A<br>4 | A<br>5 | A<br>6 | A<br>7 | A<br>8 | A<br>9 | A10 | Total       |
|---------------|---------------------|---------|------------|------|---------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-------------|
| 33            | Pratiwi<br>Wiayanti | P       | Wali Kelas | 33   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5   | 48          |
| 34            | Desma<br>Harlena    | P       | Wali Kelas | 33   | > 1 Tahun           | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5   | 50          |
| <b>JUMLAH</b> |                     |         |            |      |                     |                          |        |        |        |        |        |        |        |        |        |     | <b>1512</b> |
|               |                     |         |            |      |                     |                          |        |        |        |        |        |        |        |        |        |     |             |

## Lampiran 9

### Data Mentah Penggunaan Keberlanjutan

| N<br>o | Nama                | P/<br>L | Jabatan    | Um<br>ur | Lama<br>Menggunaka<br>n | Intensitas<br>Penggunaan | A<br>1 | A<br>2 | A<br>3 | A<br>4 | A<br>5 | A<br>6 | A<br>7 | A<br>8 | A<br>9 | A<br>10 | To<br>tal |
|--------|---------------------|---------|------------|----------|-------------------------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|-----------|
| 1      | Rusmiyati           | P       | Guru       | 57       | 6 - 1 Tahun             | 1 - 3 Kali               | 3      | 4      | 2      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 2      | 4       | 33        |
| 2      | Desy Oktarmy        | P       | Guru Mapel | 32       | > 6 Kali                | > 6 Kali                 | 4      | 4      | 1      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4       | 36        |
| 3      | Zaskia Herawati     | P       | Guru Mapel | 24       | > 6 Bulan               | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3       | 39        |
| 4      | Hadi                | L       | Guru Mapel | 33       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 5      | 3      | 1      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 4      | 4       | 38        |
| 5      | Wiji Jumayanti      | P       | Guru Kelas | 34       | 6 - 1 Tahun             | 4 - 6 Kali               | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4       | 42        |
| 6      | Deta Septika        | P       | Guru       | 29       | > 1 Tahun               | 4 -6 Kali                | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4       | 43        |
| 7      | Eric Trio Jumansyal | L       | Guru Mapel | 30       | 6 -1 Tahun              | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 50        |
| 8      | Haniah S.Pd.I       | P       | Guru       | 55       | > 1 Tahun               | 4 - 6 Kali               | 5      | 5      | 2      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4       | 43        |
| 9      | Sandra Salfitra     | L       | Guru Mapel | 36       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4      | 4       | 45        |
| 10     | Rosita Melyana      | P       | Guru       | 39       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 4      | 3      | 2      | 2      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3       | 31        |
| 11     | Afrilia             | P       | Guru       | 31       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3       | 36        |
| 12     | Apridiansa          | L       | Guru       | 42       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 4      | 4      | 2      | 5      | 5      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4       | 38        |
| 13     | Mahyudi             | L       | Guru       | 42       | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali               | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3       | 29        |
| 14     | Pedo Iskandar       | L       | Guru       | 39       | > 6 Bulan               | 1 - 3 Kali               | 2      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2       | 23        |

| <b>N<br/>o</b> | <b>Nama</b>               | <b>P/<br/>L</b> | <b>Jabatan</b> | <b>Um<br/>ur</b> | <b>Lama<br/>Menggunaka<br/>n</b> | <b>Intensitas<br/>Penggunaan</b> | <b>A<br/>1</b> | <b>A<br/>2</b> | <b>A<br/>3</b> | <b>A<br/>4</b> | <b>A<br/>5</b> | <b>A<br/>6</b> | <b>A<br/>7</b> | <b>A<br/>8</b> | <b>A<br/>9</b> | <b>A<br/>10</b> | <b>To<br/>tal</b> |
|----------------|---------------------------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 1<br>5         | Nora                      | P               | Guru           | 39               | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                       | 3              | 3              | 2              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 29                |
| 1<br>6         | Sri Elvina<br>S.Pd.I      | P               | Guru Kelas     | 47               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4               | 38                |
| 1<br>7         | Fitriyani A.Md            | P               | Guru Mapel     | 29               | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                       | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 3              | 4               | 37                |
| 1<br>8         | Imivia<br>Pardhani S.Si   | P               | Guru Kelas     | 42               | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                       | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 3              | 3               | 36                |
| 1<br>9         | Winda Safitri             | P               | Guru Kelas     | 35               | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                         | 4              | 4              | 2              | 4              | 5              | 5              | 3              | 3              | 4              | 4               | 38                |
| 2<br>0         | Iwan Saputra              | L               | Guru Mapel     | 46               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4               | 39                |
| 2<br>1         | Marini                    | P               | Guru Kelas     | 41               | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                       | 3              | 3              | 3              | 2              | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4               | 33                |
| 2<br>2         | Andre Weldes              | L               | Guru           | 38               | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                         | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4               | 43                |
| 2<br>3         | Zakia Sari<br>Oktavia     | P               | Guru Mapel     | 31               | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                       | 5              | 4              | 2              | 4              | 4              | 4              | 2              | 4              | 4              | 3               | 36                |
| 2<br>4         | Fidzah Dwinta<br>Ghassani | P               | Guru Mapel     | 24               | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                         | 5              | 5              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 4              | 5               | 48                |
| 2<br>5         | Sumariyani                | P               | Guru Kelas     | 37               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 5              | 3              | 5              | 5              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4               | 45                |
| 2<br>6         | Tia Puspita Sari          | P               | Guru Kelas     | 28               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 2<br>7         | Eka Purnama<br>Sari       | P               | Guru Mapel     | 27               | 6 - 1 Tahun                      | 1 - 3 Kali                       | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |

| <b>N<br/>o</b> | <b>Nama</b>       | <b>P/<br/>L</b> | <b>Jabatan</b>                    | <b>Um<br/>ur</b> | <b>Lama<br/>Menggunaka<br/>n</b> | <b>Intensitas<br/>Penggunaan</b> | <b>A<br/>1</b> | <b>A<br/>2</b> | <b>A<br/>3</b> | <b>A<br/>4</b> | <b>A<br/>5</b> | <b>A<br/>6</b> | <b>A<br/>7</b> | <b>A<br/>8</b> | <b>A<br/>9</b> | <b>A<br/>10</b> | <b>To<br/>tal</b> |
|----------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 28             | Rima Indriyani    | P               | Bendahara Pengeluaran             | 30               | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                       | 5              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 48                |
| 29             | Farida            | P               | Bendahara Penerimaan              | 43               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 3              | 4              | 4              | 5              | 3              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4               | 37                |
| 30             | Wiwin Candra M.Pd | L               | Koordinator Program Khusus Tahfiz | 29               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 4              | 1              | 4              | 5              | 5              | 3              | 4              | 3              | 4               | 38                |
| 31             | Susilawati        | P               | Wali Kelas                        | 42               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4               | 40                |
| 32             | Nadia Pungki S.Pd | P               | Wali Kelas                        | 26               | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                       | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 45                |
| 33             | Pratiwi Wiayanti  | P               | Wali Kelas                        | 33               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 4              | 3              | 5              | 5              | 5              | 4              | 5              | 4              | 4               | 44                |
| 34             | Desma Harlena     | P               | Wali Kelas                        | 33               | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                       | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4              | 4               | 46                |
| <b>JUMLAH</b>  |                   |                 |                                   |                  |                                  |                                  |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                 | <b>1346</b>       |

## Lampiran 10

### Literasi Digital

| N<br>o | Nama                | P/<br>L | Jabatan    | Umur | Lama<br>Menggunaka<br>n | Intensitas<br>Pengguna<br>n | A<br>1 | A<br>2 | A<br>3 | A<br>4 | A<br>5 | A<br>6 | A<br>7 | A<br>8 | A<br>9 | A1<br>0 | Tota<br>l |
|--------|---------------------|---------|------------|------|-------------------------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|-----------|
| 1      | Rusmiyati           | P       | Guru       | 57   | 6 - 1 Tahun             | 1 - 3 Kali                  | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4       | 44        |
| 2      | Desy Oktarmy        | P       | Guru Mapel | 32   | > 6 Kali                | > 6 Kali                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 50        |
| 3      | Zaskia Herawati     | P       | Guru Mapel | 24   | > 6 Bulan               | 1 - 3 Kali                  | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5       | 45        |
| 4      | Hadi                | L       | Guru Mapel | 33   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 50        |
| 5      | Wiji Jumayanti      | P       | Guru Kelas | 34   | 6 - 1 Tahun             | 4 - 6 Kali                  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4       | 46        |
| 6      | Deta Septika        | P       | Guru       | 29   | > 1 Tahun               | 4 -6 Kali                   | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4       | 45        |
| 7      | Eric Trio Jumansyal | L       | Guru Mapel | 30   | 6 -1 Tahun              | 1 - 3 Kali                  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 50        |
| 8      | Haniah S.Pd.I       | P       | Guru       | 55   | > 1 Tahun               | 4 - 6 Kali                  | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4       | 44        |
| 9      | Sandra Salfitra     | L       | Guru Mapel | 36   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5       | 50        |
| 10     | Rosita Melyana      | P       | Guru       | 39   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 39        |
| 11     | Afrilia             | P       | Guru       | 31   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 40        |
| 12     | Apridiansa          | L       | Guru       | 42   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4       | 46        |
| 13     | Mahyudi             | L       | Guru       | 42   | > 1 Tahun               | 1 - 3 Kali                  | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3       | 34        |

| <b>N<br/>o</b> | <b>Nama</b>            | <b>P/<br/>L</b> | <b>Jabatan</b> | <b>Umur</b> | <b>Lama<br/>Menggunaka<br/>n</b> | <b>Intensitas<br/>Penggunaa<br/>n</b> | <b>A<br/>1</b> | <b>A<br/>2</b> | <b>A<br/>3</b> | <b>A<br/>4</b> | <b>A<br/>5</b> | <b>A<br/>6</b> | <b>A<br/>7</b> | <b>A<br/>8</b> | <b>A<br/>9</b> | <b>A1<br/>0</b> | <b>Tota<br/>l</b> |
|----------------|------------------------|-----------------|----------------|-------------|----------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 14             | Pedo Iskandar          | L               | Guru           | 39          | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                            | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 30                |
| 15             | Nora                   | P               | Guru           | 39          | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                            | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 30                |
| 16             | Sri Elvina S.Pd.I      | P               | Guru Kelas     | 47          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                            | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 17             | Fitriyani A.Md         | P               | Guru Mapel     | 29          | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                            | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 4              | 4              | 3              | 4               | 38                |
| 18             | Imivia Pardhani S.Si   | P               | Guru Kelas     | 42          | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                            | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 3              | 4               | 37                |
| 19             | Winda Safitri          | P               | Guru Kelas     | 35          | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5               | 46                |
| 20             | Iwan Saputra           | L               | Guru Mapel     | 46          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                            | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4               | 40                |
| 21             | Marini                 | P               | Guru Kelas     | 41          | > 6 Bulan                        | 1 - 3 Kali                            | 3              | 4              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4               | 41                |
| 22             | Andre Weldes           | L               | Guru           | 38          | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                              | 5              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 48                |
| 23             | Zakia Sari Oktavia     | P               | Guru Mapel     | 31          | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                            | 5              | 5              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4              | 4               | 45                |
| 24             | Fidzah Dwinta Ghassani | P               | Guru Mapel     | 24          | > 1 Tahun                        | > 6 Kali                              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 25             | Sumariyani             | P               | Guru Kelas     | 37          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                            | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 26             | Tia Puspita Sari       | P               | Guru Kelas     | 28          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                            | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |

| <b>N<br/>o</b> | <b>Nama</b>             | <b>P/<br/>L</b> | <b>Jabatan</b>                              | <b>Umur</b> | <b>Lama<br/>Menggunaka<br/>n</b> | <b>Intensitas<br/>Penggunaaa<br/>n</b> | <b>A<br/>1</b> | <b>A<br/>2</b> | <b>A<br/>3</b> | <b>A<br/>4</b> | <b>A<br/>5</b> | <b>A<br/>6</b> | <b>A<br/>7</b> | <b>A<br/>8</b> | <b>A<br/>9</b> | <b>A1<br/>0</b> | <b>Tota<br/>l</b> |
|----------------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------|-------------|----------------------------------|----------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|
| 27             | Eka<br>Purnama<br>Sari  | P               | Guru Mapel                                  | 27          | 6 - 1 Tahun                      | 1 - 3 Kali                             | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 28             | Rima<br>Indriyani       | P               | Bendahara<br>Pengeluara<br>n                | 30          | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                             | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| 29             | Farida                  | P               | Bendahara<br>Penerimaan                     | 43          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                             | 4              | 5              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4               | 46                |
| 30             | Wiwin<br>Candra<br>M.Pd | L               | Koordinato<br>r Program<br>Khusus<br>Tahfiz | 29          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                             | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 4              | 4              | 5              | 4              | 5               | 44                |
| 31             | Susilawati              | P               | Wali Kelas                                  | 42          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                             | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4               | 40                |
| 32             | Nadia<br>Pungki<br>S.Pd | P               | Wali Kelas                                  | 26          | > 1 Tahun                        | 4 - 6 Kali                             | 5              | 5              | 5              | 4              | 5              | 5              | 4              | 5              | 5              | 5               | 48                |
| 33             | Pratiwi<br>Wiayanti     | P               | Wali Kelas                                  | 33          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                             | 5              | 4              | 4              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 4              | 4               | 46                |
| 34             | Desma<br>Harlena        | P               | Wali Kelas                                  | 33          | > 1 Tahun                        | 1 - 3 Kali                             | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 50                |
| <b>JUMLAH</b>  |                         |                 |                                             |             |                                  |                                        |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                 | <b>1512</b>       |

## Lampiran 11

### Uji Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)

|                   | <b>Model jenuh (saturated)</b> | <b>Perkiraan model</b> |
|-------------------|--------------------------------|------------------------|
| <b>SRMR</b>       | 0.085                          | 0.085                  |
| <b>d_ULS</b>      | 3.167                          | 3.148                  |
| <b>d_G</b>        | 17.014                         | 17.042                 |
| <b>Chi-square</b> | 1166.097                       | 1165.756               |
| <b>NFI</b>        | 0.445                          | 0.445                  |

## Lampiran 12

### Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

#### a. Uji Validitas Konvergen (convergent Validity)

|                                     | <b>Cronbach's<br/>alpha</b> | <b>Keandalan<br/>komposit<br/>(rho_a)</b> | <b>Keandalan<br/>komposit<br/>(rho_c)</b> | <b>Rata-rata<br/>varians<br/>diekstraksi<br/>(AVE)</b> |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>User<br/>Experience</b>          | 0.961                       | 0.963                                     | 0.966                                     | 0.743                                                  |
| <b>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b> | 0.939                       | 0.945                                     | 0.948                                     | 0.672                                                  |
| <b>Literasi<br/>Digital</b>         | 0.963                       | 0.965                                     | 0.968                                     | 0.753                                                  |

#### b. Uji Validitas (Discriminant Validity)

##### 1) Kriteria Fornell-Larcker

|                                     | <b>User<br/>Experience</b> | <b>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b> | <b>Literasi<br/>Digital</b> |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| <b>User<br/>Experience</b>          | 0.862                      | 0.882                               | 0.823                       |
| <b>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b> |                            | 0.820                               | 0.842                       |
| <b>Literasi<br/>Digital</b>         |                            |                                     | 0.868                       |

2) *Cross Loading*

|             | User<br>Experience | Penggunaan<br>Berkelanjutan | Literasi<br>Digital | Literasi<br>Digital x User<br>Experience |
|-------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------------------|
| <b>UX1</b>  | 0.899              | 0.764                       | 0.777               | -0.597                                   |
| <b>UX2</b>  | 0.675              | 0.816                       | 0.772               | -0.553                                   |
| <b>UX3</b>  | 0.695              | 0.718                       | 0.720               | -0.512                                   |
| <b>UX4</b>  | 0.726              | 0.759                       | 0.730               | -0.484                                   |
| <b>UX5</b>  | 0.658              | 0.787                       | 0.639               | -0.351                                   |
| <b>UX6</b>  | 0.723              | 0.842                       | 0.703               | -0.438                                   |
| <b>UX7</b>  | 0.635              | 0.713                       | 0.732               | -0.520                                   |
| <b>UX8</b>  | 0.649              | 0.656                       | 0.634               | -0.361                                   |
| <b>UX9</b>  | 0.714              | 0.730                       | 0.622               | -0.377                                   |
| <b>UX10</b> | 0.726              | 0.790                       | 0.760               | -0.463                                   |
| <b>PB1</b>  | 0.837              | 0.824                       | 0.739               | -0.461                                   |
| <b>PB2</b>  | 0.655              | 0.788                       | 0.592               | -0.377                                   |
| <b>PB4</b>  | 0.743              | 0.798                       | 0.750               | -0.557                                   |
| <b>PB5</b>  | 0.806              | 0.853                       | 0.760               | -0.618                                   |
| <b>PB6</b>  | 0.814              | 0.904                       | 0.806               | -0.520                                   |
| <b>PB7</b>  | 0.540              | 0.743                       | 0.520               | -0.196                                   |
| <b>PB8</b>  | 0.755              | 0.834                       | 0.587               | -0.394                                   |
| <b>PB9</b>  | 0.576              | 0.778                       | 0.638               | -0.390                                   |
| <b>PB10</b> | 0.655              | 0.843                       | 0.747               | -0.481                                   |
| <b>LD1</b>  | 0.899              | 0.836                       | 0.858               | -0.504                                   |
| <b>LD2</b>  | 0.675              | 0.742                       | 0.861               | -0.569                                   |
| <b>LD3</b>  | 0.695              | 0.767                       | 0.869               | -0.476                                   |
| <b>LD4</b>  | 0.726              | 0.748                       | 0.860               | -0.590                                   |
| <b>LD5</b>  | 0.658              | 0.670                       | 0.894               | -0.641                                   |
| <b>LD6</b>  | 0.723              | 0.694                       | 0.849               | -0.420                                   |
| <b>LD7</b>  | 0.635              | 0.636                       | 0.835               | -0.471                                   |

|                                                       |        |        |        |        |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>LD8</b>                                            | 0.649  | 0.705  | 0.874  | -0.604 |
| <b>LD9</b>                                            | 0.714  | 0.708  | 0.897  | -0.445 |
| <b>LD10</b>                                           | 0.726  | 0.755  | 0.878  | -0.494 |
| <b>Literasi<br/>Digital x<br/>User<br/>Experience</b> | -0.541 | -0.555 | -0.601 | 1.000  |

### Lampiran 13

#### Uji Reliabilitas

|                                     | <b>Cronbach's<br/>alpha</b> | <b>Keandalan<br/>komposit<br/>(rho_a)</b> | <b>Keandalan<br/>komposit<br/>(rho_c)</b> | <b>Rata-rata<br/>varians<br/>diekstraksi<br/>(AVE)</b> |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>User<br/>Experience</b>          | 0.961                       | 0.963                                     | 0.966                                     | 0.743                                                  |
| <b>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b> | 0.939                       | 0.945                                     | 0.948                                     | 0.672                                                  |
| <b>Literasi<br/>Digital</b>         | 0.963                       | 0.965                                     | 0.968                                     | 0.753                                                  |

## Lampiran 14

### Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

#### a. Koefisien Determinasi ( *R-Square*/ $R^2$ )

|                                 | <i>R-Square</i> | Adjusted <i>R-Square</i> |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|
| <b>Penggunaan Berkelanjutan</b> | 0.820           | 0.802                    |

#### b. Uji *Effect Size* ( $f^2$ )

|                                           | User Experience | Penggunaan Berkelanjutan | Literasi Digital | Literasi Digital x User Experience |
|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------|------------------|------------------------------------|
| <b>User Experience</b>                    |                 | 0.601                    |                  |                                    |
| <b>Penggunaan Berkelanjutan</b>           |                 |                          |                  |                                    |
| <b>Literasi Digital</b>                   |                 | 0.186                    |                  |                                    |
| <b>Literasi Digital x User Experience</b> |                 | 0.004                    |                  |                                    |

#### c. Uji Predictive Relevance ( $Q^2$ )

|             | $Q^2_{predict}$ | PLS-SEM_R MSE | PLS-SEM_M AE | LM_R MSE | LM_M AE | IA_R MSE | IA_M AE  |
|-------------|-----------------|---------------|--------------|----------|---------|----------|----------|
| <b>PB 1</b> | 0,44722         | 0,349306      | 0,302083     | 7.965    | 2.777   | 0,585417 | 0,482639 |
| <b>PB 2</b> | 0,272917        | 0,369444      | 0,29375      | 8.708    | 2.666   | 0,474306 | 0,328472 |
| <b>PB 4</b> | 0,383333        | 0,451389      | 0,356944     | 4.805    | 2.154   | 0,675    | 0,549306 |

|                  |              |          |              |        |       |              |              |
|------------------|--------------|----------|--------------|--------|-------|--------------|--------------|
| <b>PB<br/>5</b>  | 0,4159<br>72 | 0,347222 | 0,26388<br>9 | 11.233 | 3.248 | 0,54791<br>7 | 0,4652<br>78 |
| <b>PB<br/>6</b>  | 0,4611<br>11 | 0,267361 | 0,20833<br>3 | 7.520  | 2.354 | 0,46180<br>6 | 0,4180<br>56 |
| <b>PB<br/>7</b>  | 0,1722<br>22 | 0,547222 | 0,42847<br>2 | 3.507  | 1.551 | 0,63055<br>6 | 0,5493<br>06 |
| <b>PB<br/>8</b>  | 0,3243<br>06 | 0,425    | 0,35347<br>2 | 8.044  | 2.201 | 0,58194<br>4 | 0,4618<br>06 |
| <b>PB<br/>9</b>  | 0,2201<br>39 | 0,449306 | 0,34097<br>2 | 16.106 | 4.350 | 0,54375      | 0,4187<br>5  |
| <b>PB<br/>10</b> | 0,3298<br>61 | 0,364583 | 0,30416<br>7 | 11.398 | 3.361 | 0,50277<br>8 | 0,35         |

**d. Uji Goodness of Fit (GoF)**

|                   | <b>Model jenuh (saturated)</b> | <b>Perkiraan model</b> |
|-------------------|--------------------------------|------------------------|
| <b>SRMR</b>       | 0.085                          | 0.085                  |
| <b>d_ULS</b>      | 3.167                          | 3.148                  |
| <b>d_G</b>        | 17.014                         | 17.042                 |
| <b>Chi-square</b> | 1166.097                       | 1165.756               |
| <b>NFI</b>        | 0.445                          | 0.445                  |

**e. Uji Variance Inflation Factor (VIF)**

|            | <b>VIF</b> |
|------------|------------|
| <b>UX1</b> | 5.332      |
| <b>UX2</b> | 4.436      |
| <b>UX3</b> | 6.045      |
| <b>UX4</b> | 8.946      |
| <b>UX5</b> | 12.172     |
| <b>UX6</b> | 16.048     |

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
|                                           | <b>VIF</b> |
| <b>UX7</b>                                | 3.393      |
| <b>UX8</b>                                | 3.624      |
| <b>UX9</b>                                | 5.522      |
| <b>UX10</b>                               | 7.837      |
| <b>PB1</b>                                | 3.226      |
| <b>PB2</b>                                | 2.604      |
| <b>PB4</b>                                | 2.958      |
| <b>PB5</b>                                | 5.481      |
| <b>PB6</b>                                | 6.070      |
| <b>PB7</b>                                | 3.577      |
| <b>PB8</b>                                | 3.779      |
| <b>PB9</b>                                | 2.657      |
| <b>PB10</b>                               | 4.613      |
| <b>LD1</b>                                | 4.504      |
| <b>LD2</b>                                | 7.563      |
| <b>LD3</b>                                | 9.994      |
| <b>LD4</b>                                | 6.684      |
| <b>LD5</b>                                | 7.470      |
| <b>LD6</b>                                | 5.581      |
| <b>LD7</b>                                | 5.785      |
| <b>LD8</b>                                | 9.343      |
| <b>LD9</b>                                | 8.068      |
| <b>LD10</b>                               | 6.490      |
| <b>Literasi Digital x User Experience</b> | 1.000      |

## Lampiran 15

### Uji Hipotesis

#### a. Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect)

|                                                                                                               | <b>Sampel<br/>asli (O)</b> | <b>Rata-<br/>rata<br/>sampel<br/>(M)</b> | <b>Standar<br/>deviasi<br/>(STDEV)</b> | <b>T statistik<br/>(O/STDEV)</b> | <b>Nilai P<br/>(P<br/>values)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>User<br/>Experience -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan<br/>Literasi<br/>Digital pada<br/>+1 SD</b>     | 0,385417                   | 0,433333                                 | 0,120833                               | 3.190                            | 0.001                             |
| <b>User<br/>Experience -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan<br/>Literasi<br/>Digital pada -<br/>1 SD</b>    | 0,423611                   | 0,419444                                 | 0,11875                                | 3.566                            | 0.000                             |
| <b>User<br/>Experience -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan<br/>Literasi<br/>Digital pada<br/>Rata-rata</b> | 0,404167                   | 0,426389                                 | 0,095833                               | 4.211                            | 0.000                             |

**b. Uji Pengaruh Moderasi (Moderating Effect)**

|                                                                                          | <b>Sampel<br/>asli (O)</b> | <b>Rata-<br/>rata<br/>sampel<br/>(M)</b> | <b>Standar<br/>deviasi<br/>(STDEV)</b> | <b>T statistik<br/>( O/STDEV )</b> | <b>Nilai P<br/>(P<br/>values)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Literasi<br/>Digital -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b>                       | 0,236806                   | 0,231944                                 | 0,113889                               | 2.084                              | 0.037                             |
| <b>Literasi<br/>Digital x User<br/>Experience -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b> | -0.028                     | 0.010                                    | 0,071528                               | 0,188194                           | 0,545833                          |
| <b>User<br/>Experience -&gt;<br/>Penggunaan<br/>Berkelanjutan</b>                        | 0,404167                   | 0,426389                                 | 0,095833                               | 4.211                              | 0.000                             |

## Lampiran 16

### Dokumentasi



## Lampiran 17

### Hasil Turnitine

|                    |                                                                       |              |                |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Skripsi Tiara      |                                                                       |              |                |
| ORIGINALITY REPORT |                                                                       |              |                |
| 33%                | 30%                                                                   | 25%          | 22%            |
| SIMILARITY INDEX   | INTERNET SOURCES                                                      | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |
| PRIMARY SOURCES    |                                                                       |              |                |
| 1                  | Submitted to UPN Veteran Yogyakarta<br>Student Paper                  |              | 4%             |
| 2                  | repository.uinsaizu.ac.id<br>Internet Source                          |              | 3%             |
| 3                  | e-theses.iaincurup.ac.id<br>Internet Source                           |              | 2%             |
| 4                  | repository.umsu.ac.id<br>Internet Source                              |              | 1%             |
| 5                  | etheses.uin-malang.ac.id<br>Internet Source                           |              | 1%             |
| 6                  | digilib.uinkhas.ac.id<br>Internet Source                              |              | 1%             |
| 7                  | repository.unissula.ac.id<br>Internet Source                          |              | 1%             |
| 8                  | journal.yrpioku.com<br>Internet Source                                |              | 1%             |
| 9                  | Submitted to Universitas Islam Riau<br>Student Paper                  |              | 1%             |
| 10                 | Submitted to Universitas Putera Batam<br>Student Paper                |              | 1%             |
| 11                 | eprints.upj.ac.id<br>Internet Source                                  |              | <1%            |
| 12                 | eprints.perbanas.ac.id<br>Internet Source                             |              | <1%            |
| 13                 | Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia<br>Student Paper        |              | <1%            |
| 14                 | Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang<br>Student Paper |              | <1%            |
| 15                 | Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah<br>Student Paper    |              | <1%            |

## BIODATA



Tiara Raflesia Haryadi dilahirkan di Bengkulu pada tanggal 24 Agustus 2000 merupakan anak tunggal dari pasangan Ayahanda M.Nuryadi dan Ibunda Hania. Pada tahun 2013 penulis menamatkan sekolah pada SD Negeri 22 Bengkulu Tengah yang berlokasi di Kecamatan Taba Penanjung dan melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 02 Bengkulu Tengah yang berlokasi di Desa Bajak 1, Kecamatan Taba Penanjung, Kabupaten Bengkulu Tengah dan lulus pada tahun

2016. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 02 Bengkulu Tengah yang berlokasi di Jl. Rindu Hati, Desa Taba Teret, Kecamatan Taba Penanjung, Kabupaten Bengkulu Tengah dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan S-1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan jurusan yakni Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Curup. Dengan karya tulisnya yang berjudul: "Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* Muamalat DIN Dengan Literasi Digital Sebagai Variabel Moderasi di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.