

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital (*digital transformation* - DT) merupakan salah satu tantangan signifikan yang dihadapi oleh organisasi saat ini.¹ Perusahaan telah menyadari pentingnya mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam proses bisnis mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan sumber pendapatan baru. DT telah mendisrupsi model bisnis tradisional dan mengubah perilaku konsumen, menghasilkan harapan dan persaingan baru.² Disrupsi teknologi merupakan aspek baru dalam konteks perubahan perilaku konsumen yang secara drastis mengubah lanskap bisnis. Akibatnya, perusahaan baru yang mengadopsi teknologi digital yang inovatif, berkembang dengan cepat dan melampaui banyak bisnis yang sudah mapan dan menyebabkan mereka mengalami kesulitan.³

Salah satu indikator keberhasilan transformasi digital adalah berkembangnya ekosistem bisnis digital (*digital business ecosystem* – DBE) sehingga berdampak terhadap pencapaian kinerja perusahaan.⁴ DBE terdiri dari organisasi dan individu yang saling terhubung yang memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan barang atau layanan yang bernilai.⁵ Ekosistem ini

¹ Ted Saarikko, Ulrika H. Westergren, dan Tomas Blomquist, “Digital transformation: Five recommendations for the digitally conscious firm,” *Business Horizons* 63. no. 6 (2020): 825–39. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.07.005>.

² Peter C Verhoef dkk., “Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda ☆” 122. no. September 2019 (2021): 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>.

³ Abdurrahman Abdurrahman, Aurik Gustomo, and Eko Agus Prasetyo, “Exploring Barriers , Drivers , and Routines of Dynamic Capabilities in Indonesian Digital Banking Transformation : A Qualitative Study Based on the TOE Framework,” *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, March (2024): 1–21. <https://doi.org/10.1002/isd2.12329>.

⁴ Antonio Fernández-Portillo dkk., “How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance,” *Review of Managerial Science*, no. 0123456789 (2024), <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00720-2>.

⁵ Ming Zhang dkk., “Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in

menghubungkan fondasi teknologi dengan layanan digital melalui platform kolaboratif, dengan fokus utama pada penciptaan nilai.⁶ Inti dari DBE terdapat platform digital yang digambarkan sebagai kerangka teknologi yang mengembangkan kapabilitas TI dan mengintegrasikan teknologi informasi, komputasi, serta konektivitas dengan mulus.⁷ Platform ini memfasilitasi interaksi dan transaksi antar peserta ekosistem, mendorong penciptaan nilai, dan mendukung transformasi digital organisasi.⁸

DBE sangat penting bagi industri perbankan karena menyediakan infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk mengimplementasikan dan mengelola layanan digital seperti mobile banking.⁹ Sebagai bagian dari DBE, m-banking memastikan transaksi yang aman, interoperabilitas, dan skalabilitas, sehingga memungkinkan sistem mendukung peningkatan jumlah pengguna dan transaksi tanpa mengorbankan kinerja.¹⁰ Ekosistem ini mendorong penciptaan nilai melalui interaksi kolaboratif dan kompetitif di antara para pemangku kepentingan utama, termasuk pengembang perangkat lunak, produsen perangkat keras, penyedia layanan, dan pengguna akhir.¹¹ Dalam lingkungan ini, para pemangku kepentingan berkolaborasi untuk berinovasi dan mengembangkan produk serta layanan baru, yang meningkatkan proposisi nilai keseluruhan.¹² Sebagai contoh, bank dalam DBE dapat bermitra dengan perusahaan fintech dan entitas lainnya sebagai pengatur

China Using NCA and FsQCA,” *Sustainability* (Switzerland) 16. no. 5 (2024), <https://doi.org/10.3390/su16051946>.

⁶ Roberta Cuel dkk., “Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration,” *International Journal of Electronic Commerce* 28. no. 2 (2024): 148–55. <https://doi.org/10.1080/10864415.2024.2332045>.

⁷ René Bohnsack dkk., “Profiting from innovation when digital business ecosystems emerge: A control point perspective,” *Research Policy* 53. no. 3 (2024), <https://doi.org/10.1016/j.respol.2024.104961>.

⁸ Fernández-Portillo dkk., “How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance.”

⁹ Haojie Chen dkk., “Boundary of ecosystem services: Guiding future development and application of the ecosystem service concepts,” *Journal of Environmental Management* 344. no. August (2023), <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2023.118752>.

¹⁰ Chen dkk.

¹¹ Imoh Antai dan Nonyelum Lina Eze, “Impact of the COVID-19 pandemic on business-to-business relationships in digital ecosystems: an African perspective,” *Information Technology and People* 36. no. 8 (2023): 69–93. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2022-0346>.

¹² Fernández-Portillo dkk., “How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance.”

untuk mengintegrasikan teknologi canggih ke dalam layanan keuangan, sehingga meningkatkan penyampaian layanan dan pengalaman nasabah.¹³

Untuk memfasilitasi transformasi digital, bank harus mengelola DBE sebagai kapabilitas inti.¹⁴ Layanan nasabah yang buruk, terkait dengan kualitas produk yang tidak memadai, menjadi salah satu masalah utama dalam adopsi kapabilitas ekosistem perbankan digital.¹⁵ Untuk mengatasi hal ini, optimalisasi DBE sangat penting untuk meningkatkan kinerja bisnis.¹⁶ Strategi ini mencakup peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi digital canggih, serta penerapan solusi berbasis data untuk meningkatkan pengalaman nasabah.¹⁷

Efektivitas DBE dalam sektor perbankan dapat diukur melalui pengaruhnya terhadap adopsi m-banking,¹⁸ yang merupakan layanan digital paling umum digunakan oleh nasabah. Banyak bank mengalokasikan sebagian besar investasi digital mereka ke *m-banking* daripada layanan digital lainnya.¹⁹ Selain itu, m-banking memiliki dampak yang lebih besar terhadap kinerja perusahaan dibandingkan layanan digital lainnya.²⁰ Secara bersamaan, terjadi lonjakan yang mencolok dalam popularitas keuangan Islam, didorong oleh pertumbuhan populasi

¹³ Manaf Al-Okaily dan Aws Al-Okaily, "Financial data modeling: an analysis of factors influencing big data analytics-driven financial decision quality," *Journal of Modelling in Management* ahead-of-print, no. ahead-of-print (2024), <https://doi.org/10.1108/JM2-08-2023-0183/FULL/XML>.

¹⁴ Abdurrahman, Gustomo, dan Prasetyo, "Exploring barriers, drivers, and routines of dynamic capabilities in Indonesian digital banking transformation: A qualitative study based on the TOE framework."

¹⁵ Abdurrahman Abdurrahman, Aurik Gustomo, dan Eko Agus Prasetyo, "Enhancing banking performance through dynamic digital transformation capabilities and governance, risk management, and compliance: Insights from the Indonesian context," *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, no. July (2023): 1–20. <https://doi.org/10.1002/isd2.12299>.

¹⁶ Cuel dkk., "Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration."

¹⁷ Prince Kwame Senyo, Kecheng Liu, dan John Effah, "Digital business ecosystem: Literature review and a framework for future research," *International Journal of Information Management* 47, no. June 2018 (2019): 52–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.002>.

¹⁸ Abdurrahman Abdurrahman, "Investigating the impact of digital business ecosystem in enhancing Islamic mobile banking adoption through the TOE framework," *Digital Business* 4, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100096>.

¹⁹ Abideen Adewale dan Kazi Md Masum, "Wp-27/12/2023 Regulatory Practices in Digital Islamic Banking," no. December (2023), www.ifsb.org.

²⁰ Ibrahim Radwan Alnsour, "The effect of financial technology on Islamic banks performance in Jordan: Panel data analysis," *International Journal of Data and Network Science* 7, no. 4 (2023): 1515–24, <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.8.011>.

Muslim global yang terus berkembang²¹ dan peningkatan kesadaran akan prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan syariah.²² Perluasan ini disertai dengan meningkatnya permintaan akan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan pedoman etika Islam, seperti larangan terhadap bunga (riba) dan ketaatan terhadap pembagian risiko dan pembiayaan berbasis aset.²³ Konvergensi dari tren ini telah melahirkan munculnya *Islamic Mobile banking* (IMB), yang mewakili perpaduan unik dari solusi perbankan yang didorong oleh teknologi dengan prinsip-prinsip keuangan Islam.²⁴

Menurut survei yang dilakukan oleh *Islamic Financial Services Board* (IFSB) pada tahun 2020 di 80 bank Islam dari 21 yurisdiksi negara anggota, bank-bank Islam melakukan transformasi digital yang didorong oleh berbagai faktor.²⁵ Faktor-faktor ini termasuk menanggapi gangguan dan persaingan dari pemain yang sudah mapan, memangkas biaya operasional, meningkatkan keamanan data, meningkatkan pendapatan, memperkuat kompetensi inti, berinovasi dalam model bisnis baru, memperluas jangkauan pasar, mematuhi persyaratan regulasi, dan meningkatkan fleksibilitas dan modernisasi organisasi.²⁶ Studi IFSB juga mengungkapkan bahwa tiga teknologi yang paling banyak diadopsi adalah m-banking (93%), antarmuka pemrograman aplikasi (*application programming interface-API*) (91%), dan otentikasi biometrik (87%). Akibatnya, m-banking muncul sebagai fokus strategis dan utama bagi bank-bank Islam dalam upaya transformasi digital mereka, dengan 82% dari mereka bersedia berinvestasi dalam pengembangan IMB.

²¹ Abderazak Bakhouché, Teheni El Ghak, dan Mohammad Alshiab, "Does Islamicity matter for the stability of Islamic banks in dual banking systems?," *Heliyon* 8. no. 4 (1 April 2022): e09245. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2022.E09245>.

²² Masudul Alam Choudhury, *Islamic Financial Economy and Islamic Banking*, Islamic Financial Economy and Islamic Banking, 2016. <https://doi.org/10.4324/9781315590011>.

²³ Dewi Fatmawati dkk., "Shariah governance in Islamic banks: Practices, practitioners and praxis," *Global Finance Journal*, no. December 2019 (2020): 100555. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2020.100555>.

²⁴ Abideen Adeyemi Adewale dan Rifki Ismal, "Digital Transformation in Islamic Banking," IFSB Working Papers, no. December (2020): 38. www.ifsb.org.

²⁵ Adewale dan Ismal.

²⁶ Adewale dan Ismal.

Namun, penelitian mengenai hubungan antara DBE dan adopsi m-banking masih terbatas, dengan sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi adopsi mobile banking.²⁷ Studi sebelumnya sebagian besar berfokus pada persepsi karyawan tentang dampak DBE terhadap kinerja organisasi,²⁸ namun masih ditemukan kurangnya penelitian yang mendalam dari sudut pandang nasabah. Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong DBE dan pengaruhnya terhadap adopsi m-banking dari perspektif nasabah, terutama karena loyalitas nasabah, yang merupakan bagian dari DBE, berperan penting dalam kinerja perusahaan dan sangat dinamis.²⁹ Oleh sebab itu, penelitian dari perspektif nasabah sangat diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi DBE dan pengaruhnya terhadap adopsi m-banking, sehingga mengisi kesenjangan penelitian saat ini. Penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan teori DBE dan memberikan wawasan yang berharga bagi bank untuk lebih efektif dalam mengelola DBE, yang pada akhirnya akan mendorong adopsi m-banking yang lebih luas serta meningkatkan kinerja perusahaan.

Studi ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi DBE dan dampaknya terhadap adopsi IMB di Indonesia. OJK mengharuskan seluruh industri perbankan termasuk perbankan syariah untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan sebagai salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing bank.³⁰ Bank Indonesia juga telah menetapkan digitalisasi sistem pembayaran sebagai bagian dari bauran kebijakan yang akan mempengaruhi arah transformasi digital perbankan. Hal ini menjadi peluang bagi perbankan syariah untuk meningkatkan pangsa pasar melalui layanan digital untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Jumlah perbankan syariah di Indonesia terdiri dari 12 Bank Umum syariah (BUS), 21 Unit Usaha syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat syariah (BPRS)

²⁷ Cynthia Devina, Yudi Fernando, dan Ridho Bramulya Ikhsan, "3S Model of Mobile Banking Users' Satisfaction," 2022 IEEE 8th International Conference on Computing, Engineering and Design, ICCED 2022. 2022. <https://doi.org/10.1109/ICCED56140.2022.10010486>.

²⁸ Fernández-Portillo dkk., "How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance."

²⁹ Sergey Yevgenievich Barykin dkk., "Economics of digital ecosystems," *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6. no. 4 (2020): 1–16. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040124>.

³⁰ OJK, "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan," *Ojk* 13. no. April (2020): 1–54.

dengan pangsa pasar sebesar 6.74% terhadap keuangan nasional dan share terhadap keuangan aset keuangan syariah sebesar 33.83% dengan total aset 693.80%.³¹ Secara global, perbankan syariah Indonesia menempati peringkat 10 berdasarkan total aset sebesar US 39 milyar.³² Tentu ini menjadi perhatian kita bersama dengan jumlah penduduk muslim terbesar di Indonesia pangsa pasar masih jauh di bawah perbankan konvensional. Indonesia sebagai anggota IFSB, negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia dan sektor perbankan Islam yang berkembang pesat, sangat menguntungkan dari upaya penelitian ini untuk mengisi kesenjangan pengetahuan yang signifikan dan mendorong penggunaan IMB.

Riset ini menggunakan kerangka Teknologi, Organisasi, dan Lingkungan (*Technology, Organization, Environment* - TOE). Kerangka TOE berfungsi sebagai model teoretis yang kuat untuk menilai bagaimana organisasi mengintegrasikan DBE dalam konteks organisasi, teknologi, dan lingkungan mereka yang spesifik. Kerangka ini sangat cocok untuk penelitian ini karena fleksibilitasnya dan penerapannya pada berbagai karakteristik DBE. Karakteristik ini termasuk lingkungan eksternal yang dibentuk oleh elemen masyarakat dan digital, anggota ekosistem seperti bisnis, organisasi, dan nasabah, serta interaksi antara anggota tersebut, yang melibatkan pertukaran informasi, sumber daya, kerja sama, dan kolaborasi.³³ Dalam konteks ini, hanya sedikit peneliti yang menerapkan kerangka TOE pada studi DBE. Riset sebelumnya menggunakan kerangka ini untuk meningkatkan ketahanan dalam ekosistem inovasi digital.³⁴ Kerangka TOE telah banyak digunakan dalam menganalisis adopsi teknologi di berbagai bidang, seperti

³¹ OJK.

³² OJK.

³³ Barykin dkk., "Economics of digital ecosystems."

³⁴ Zhang dkk., "Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in China Using NCA and fsQCA."

aplikasi business intelligence, layanan perbankan digital,³⁵ perbankan elektronik,³⁶ perbankan daring,³⁷ teknologi blockchain,³⁸ dan mobile banking.³⁹

Pengembangan DBE harus mengatasi tantangan teknologi, kapabilitas organisasi dalam manajemen bisnis, dan faktor lingkungan.⁴⁰ Hal ini sangat relevan bagi IMB, karena melibatkan pertimbangan teknologi, reputasi perbankan, dan adaptasi lingkungan, seperti manajemen risiko dan Kepatuhan Syariah.⁴¹ Perbankan syariah beroperasi di bawah struktur tata kelola yang unik, di mana tata kelola perusahaan konvensional mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan persyaratan syariah,⁴² yang relevan dengan manajemen DBE karena harus mematuhi norma dan regulasi sosial.⁴³ Berdasarkan studi tentang FinTech⁴⁴ dan m-banking,⁴⁵ serta

³⁵ Ashraf Bany Mohammad dkk., "Business Intelligence and Analytics (BIA) Usage in the Banking Industry Sector: An Application of the TOE Framework," *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8. no. 4 (2022): 189. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040189>.

³⁶ Salman Kimiagari dan Fahimeh Baei, "Promoting e-banking actual usage: mix of technology acceptance model and technology-organisation-environment framework," *Enterprise Information Systems* 16. no. 8-9 (3 Agustus 2022), <https://doi.org/10.1080/17517575.2021.1894356>.

³⁷ Nabil Hussein Al-Fahim dan Rawad Abdulghafor, "Technological and Organizational Factors Influencing the Internet Banking Use Among SMES in Yemen: The Mediating Role of Attitude," *Lecture Notes in Electrical Engineering* 881 (2022): 389-408. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1111-8_31/COVER.

³⁸ Tanveer Kajla dkk., "Identification and prioritization of the factors influencing blockchain adoption in the banking sector: integrating fuzzy AHP with TOE framework," *International Journal of Quality and Reliability Management* ahead-of-print, no. ahead-of-print (2023), <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2023-0079/FULL/XML>.

³⁹ Hamed Mohammed Hamed Mujahed, Elsadig Musa Ahmed, dan Siti Aida Samikon, "Factors influencing Palestinian small and medium enterprises intention to adopt mobile banking," *Journal of Science and Technology Policy Management* 13. no. 3 (3 Agustus 2022): 561-84. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2020-0090/FULL/XML>.

⁴⁰ Cuel dkk., "Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration."

⁴¹ Kepatuhan Syariah adalah ketaatan organisasi dalam menjalankan prinsip hukum Islam berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. OJK, Penerapan Tata Kelola Syariah Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, Ojk, 2024.

⁴² Dwi Fidhayanti dkk., "Exploring The Legal Landscape of Islamic Fintech in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Policies and Regulations," *F1000Research* 13. no. February (2024): 21. <https://doi.org/10.12688/f1000research.143476.1>.

⁴³ Barykin dkk., "Economics of digital ecosystems."

⁴⁴ Al-Okaily dan Al-Okaily, "Financial data modeling: an analysis of factors influencing big data analytics-driven financial decision quality."

⁴⁵ Qatawneh dkk., "Exploring the antecedent factors of continuous intention to use mobile money: insights from emerging markets."

penerapan kerangka TOE pada ekosistem inovasi digital,⁴⁶ penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi niat berkelanjutan untuk menggunakan layanan IMB, dengan menilai bagaimana dimensi kerangka TOE mempengaruhi DBE dan peran pentingnya dalam mendorong adopsi IMB.

Penelitian ini juga mengaplikasikan teori *Maqāsid Syarī'ah* sebagai teori makro yang memiliki relevansi bahwa IMB sebagai salah satu layanan perbankan syariah harus berlandaskan pada tercapainya masalah dan pemenuhan prinsip syariah. Dimana penelitian sebelumnya yang menggunakan konsep *Maqāsid Syarī'ah* masih sangat terbatas, dan penulis menemukan studi sebelumnya yang menggunakan teori ini dalam IMB BSI yang lebih cenderung pada produk yang disediakan dalam IMB.⁴⁷ Sehingga riset ini memberikan kontribusi terhadap kesenjangan riset penggunaan *Maqāsid Syarī'ah* dalam DBE dan IMB.

Untuk teori level pertengahan, studi ini menggunakan Teori Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Theory*), yang memiliki relevansi bahwa nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan dalam ekosistem bisnis harus mendapatkan perhatian dari bank syariah. Studi ini yang fokus untuk mengeksplorasi persepsi nasabah terhadap DBE dan adopsi IMB akan memberikan masukan kepada bank untuk meningkatkan kualitas layanannya. Riset sebelumnya yang menggunakan teori ini dalam IMB masih sangat terbatas dan penulis menemukan riset sebelumnya tentang penggunaan teori ini dalam riset fintech Islami di Malaysia.⁴⁸ Sehingga masih terbuka peluang untuk mengeksplorasi teori ini dalam riset DBE dan IMB.

Studi ini dimaksudkan untuk berkontribusi pada pengembangan dimensi-dimensi berdasarkan kerangka TOE yang mempengaruhi DBE dari perspektif nasabah dengan menggunakan Teori *Maqāsid Syarī'ah* dan Pemangku

⁴⁶ Zhang dkk., "Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in China Using NCA and fsQCA."

⁴⁷ Andiyani Kurnia, "Maqashid Sharia Framework: Sharia Financial Inclusion Through Indonesian Sharia Mobile Bank," *Contributions to Management Science Part F1204* (2023): 445–53, https://doi.org/10.1007/978-3-031-27860-0_40.

⁴⁸ Sitara Karim, Muhammad Abubakr Naeem, dan Emad Eddin Abaji, "Is Islamic FinTech coherent with Islamic banking? A stakeholder's perspective during COVID-19," *Heliyon* 8, no. 9 (2022): e10485, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10485>.

Kepentingan. Penelitian ini mengkaji dampak DBE dan perilaku nasabah terhadap adopsi IMB, menawarkan perspektif baru dalam penelitian DBE dan penerimaan teknologi. Studi ini juga memberikan panduan manajerial tentang bagaimana perbankan syariah dapat mengembangkan DBE dengan mempertimbangkan berbagai dimensi yang mengintegrasikan perspektif teknologi dan sosial untuk mendukung peningkatan adopsi m-banking yang sukses.

Selain itu, temuan ini dapat memiliki implikasi bagi pembuat kebijakan dan lembaga regulasi, membantu mereka merumuskan kebijakan untuk memfasilitasi pengembangan dan implementasi layanan IMB, sehingga mendukung pertumbuhan sektor perbankan Islam dan mempromosikan inklusi keuangan pada tingkat nasional.⁴⁹ Dengan demikian, adopsi IMB yang meningkat dapat memiliki dampak sosial dan ekonomi yang lebih luas, memberdayakan individu, mendorong kewirausahaan, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan transparansi dan efisiensi keuangan dalam ekonomi dengan mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai.⁵⁰

B. Rumusan Masalah

Untuk mengisi kesenjangan riset dalam pengembangan DBE yang mempengaruhi terhadap adopsi IMB, maka rumusan masalah dalam riset ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh DBE terhadap IMB di Indonesia? (RQ1)
2. Bagaimana pengaruh faktor teknologi terhadap DBE perbankan syariah di Indonesia? (RQ2)

⁴⁹ Safa Jallali dan Faten Zoghliami, "Does risk governance mediate the impact of governance and risk management on banks' performance? Evidence from a selected sample of Islamic banks," *Journal of Financial Regulation and Compliance* ahead-of-print, no. ahead-of-print (2022), <https://doi.org/10.1108/JFRC-04-2021-0037/FULL/XML>.

⁵⁰ Francesca Bernini, Paola Ferretti, dan Antonella Angelini, "The digitalization-reputation link: a multiple case-study on Italian banking groups," *Meditari Accountancy Research* 30. no. 4 (2022): 1210–40. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-02-2021-1201>; Moritz Jünger dan Mark Mietzner, "Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households," *Finance Research Letters* 34. no. March 2019 (2020): 101260. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.08.008>.

3. Bagaimana pengaruh faktor organisasi terhadap DBE perbankan syariah di Indonesia? (RQ3)
4. Bagaimana pengaruh faktor lingkungan terhadap DBE perbankan syariah di Indonesia? (RQ4)
5. Bagaimana pengaruh perilaku nasabah sebagai moderator antara DBE dengan adopsi IMB? (RQ5)
6. Bagaimana pengaruh DBE sebagai mediator teknologi, organisasi, dan lingkungan terhadap IMB di Indonesia? (RQ6)
7. Bagaimana model pengembangan DBE untuk meningkatkan adopsi IMB menggunakan kerangka TOE dengan memperhatikan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dan memperhatikan kepuasan nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan? (RQ7)
8. Bagaimana model pemetaan atribut DBE untuk meningkatkan adopsi IMB dengan prinsip *Maqāṣid Syarī'ah*? (RQ8)

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Melakukan eksaminasi dan analisis pengaruh DBE terhadap adopsi IMB di Indonesia dan korelasinya dengan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.
2. Melakukan eksaminasi dan analisis pengaruh faktor teknologi terhadap DBE perbankan syariah Indonesia dan korelasinya dengan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.
3. Melakukan eksaminasi pengaruh faktor organisasi terhadap DBE perbankan syariah Indonesia dan korelasinya dengan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.
4. Melakukan eksaminasi pengaruh faktor lingkungan terhadap DBE perbankan syariah Indonesia dan korelasinya dengan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.

5. Melakukan eksaminasi pengaruh perilaku nasabah sebagai moderator antara DBE dengan adopsi IMB dan korelasinya dengan penerapan *Maqāshid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.
6. Melakukan eksaminasi pengaruh DBE sebagai mediator anatar faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan terhadap adopsi IMB di Indonesia dan korelasinya dengan penerapan *Maqāshid Syarī'ah* dan Teori Pemangku Kepentingan.
7. Mengembangkan model pengembangan DBE untuk meningkatkan adopsi IMB menggunakan kerangka TOE dengan memperhatikan penerapan *Maqashid Syariah* dan memperhatikan kepuasan nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan.
8. Mengembangkan model pemetaan atribut DBE untuk meningkatkan adopsi IMB dengan penerapan prinsip *Maqashid Syariah*.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Riset ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori DBE dan adopsi IMB. Disamping itu riset ini juga memberikan manfaat praktis bagi perbankan syariah dalam mengembangkan produk dan layanan digital untuk meningkatkan penetrasi pasar di era ekonomi digital. Secara rinci, manfaat hasil penelitian dapat dijelaskan dalam kelompok manfaat terkait kajian teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis yang signifikan di beberapa area penting, antara lain:

- a. Riset ini memperluas pemahaman tentang bagaimana DBE mendukung adopsi IMB, yang pada gilirannya memiliki dampak langsung terhadap kinerja perusahaan. Temuan ini sejalan dengan dan memperluas penelitian sebelumnya,

yang menyoroti pentingnya DBE yang kuat dalam konteks perbankan digital.⁵¹ Penelitian ini juga menekankan bahwa peran DBE dalam mendorong adopsi IMB secara signifikan meningkat ketika perilaku nasabah dipertimbangkan sebagai faktor moderasi. Hal ini menunjukkan perlunya mengintegrasikan elemen-elemen yang berfokus pada nasabah ketika mengevaluasi efektivitas ekosistem digital di sektor perbankan.

- b. Studi ini memperjelas pengaruh signifikan dari dimensi kerangka kerja TOE terhadap DBE. Penelitian ini secara khusus mengonfirmasi bahwa Persepsi Manfaat, Reputasi Perusahaan, Persepsi Risiko, Inovasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepatuhan Syariah, dan Persepsi Keamanan merupakan faktor penting yang secara signifikan berkontribusi pada kekuatan dan efektivitas DBE. Dengan menganalisis dimensi-dimensi ini secara sistematis, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana faktor-faktor ini secara kolektif mendukung pengembangan dan keberhasilan ekosistem digital di industri perbankan.
- c. Kepatuhan Syariah sebagai salah satu faktor lingkungan dalam kerangka TOE, memberikan wawasan baru tentang pentingnya nilai agama dalam mengembangkan DBE. Dengan demikian pengembangan ekosistem digital, tidak hanya mengandalkan teknologi dan kemampuan internal organisasi, tetapi pemenuhan terhadap norma sosial dan agama juga harus menjadi kriteria utama dalam mengembangkan DBE.⁵²
- d. Penelitian ini mengidentifikasi DBE sebagai mediator penting antara dimensi TOE dan adopsi IMB, secara konsisten menunjukkan peran mediasi positif dan signifikan dari DBE di seluruh dimensi yang diteliti. Temuan ini sangat relevan karena menggambarkan kapasitas DBE untuk memperkuat dampak positif dari kondisi TOE yang mendukung terhadap adopsi IMB. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana DBE yang

⁵¹ Fernández-Portillo dkk., "How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance."

⁵² Senyo, Liu, dan Effah, "Digital business ecosystem: Literature review and a framework for future research."

terstruktur dengan baik dapat mengoptimalkan hasil adopsi dan meningkatkan kinerja di lanskap perbankan digital.

- e. Penelitian ini memperkenalkan perspektif baru dengan menyoroti pentingnya mengevaluasi efektivitas DBE dari sudut pandang yang berfokus pada nasabah. Pendekatan ini tidak hanya memperkaya diskusi teoretis tentang DBE tetapi juga menawarkan wawasan praktis bagi perusahaan yang ingin secara strategis mengelola ekosistem digital mereka. Dengan berfokus pada harapan dan perilaku nasabah, bisnis dapat lebih baik menyelaraskan produk dan layanan digital mereka dengan permintaan pasar, sehingga meningkatkan keunggulan kompetitif mereka.⁵³
- f. Studi ini juga memperkenalkan wawasan baru tentang penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dalam pengembangan DBE untuk meningkatkan adopsi IMB. Studi ini mengisi kesenjangan riset tentang penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dalam studi DBE dan IMB, karena penelitian sebelumnya masih terbatas terhadap penggunaan konsep ini dalam IMB. Riset sebelumnya lebih fokus kepada produk dalam layanan IMB⁵⁴ namun bukan pada aspek dimensi yang mempengaruhi adopsi IMB.
- g. Dalam Teori Pemangku Kepentingan, studi ini memberikan implikasi mengenai pentingnya memperhatikan kepuasan nasabah sebagai salah satu *stakeholder* utama bank. Dengan memperhatikan berbagai dimensi yang mempengaruhi kenyamanan nasabah dalam DBE dan adopsi IMB, mata studi ini mengisi kesenjangan riset penerapan Teori Pemangku Kepentingan dalam dalalm studi DBE dan adopsi IMB. Karena studi sebelumnya lebih fokus pada *Islamic Fintech*⁵⁵ dan masih sangat terbatas terkait dengan penerapan teori ini dalam IMB,

⁵³ Abdurrahman dkk, "Designing a Performance Management System for the Digital Transformation of the Indonesian Banking Industry," 2023. 655–71. <https://doi.org/10.46254/na07.20220187>.

⁵⁴ Kurnia, "Maqashid Sharia Framework: Sharia Financial Inclusion Through Indonesian Sharia Mobile Bank."

⁵⁵ Karim, Naeem, dan Abaji, "Is Islamic FinTech coherent with Islamic banking? A stakeholder's perspective during COVID-19."

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini menawarkan manfaat praktis bagi perbankan syariah dan regulayor di industri perbankan untuk meningkatkan efektivitas DBE dan mendorong adopsi IMB. Bagi perbankan syariah, penelitian ini menekankan beberapa hal, antara lain:

- a. Pentingnya investasi yang terarah dalam DBE untuk tidak hanya meningkatkan adopsi IMB tetapi juga untuk memperbaiki kinerja bank secara keseluruhan. Strategi praktis yang disarankan termasuk memberikan prioritas pada peningkatan Persepsi Manfaat, mengelola Reputasi Perusahaan dengan hati-hati, dan mengurangi Persepsi Risiko. Elemen-elemen ini sangat penting dalam mengoptimalkan dampak inisiatif DBE dan harus menjadi fokus utama dalam perencanaan strategis.
- b. Pengalokasian sumber daya yang efisien dapat dicapai dengan mengikuti urutan prioritas dimensi kerangka kerja TOE yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Misalnya, dengan memusatkan perhatian pada peningkatan Persepsi Manfaat dan Reputasi Perusahaan, dapat memberikan perbaikan yang signifikan dalam efektivitas DBE. Alokasi strategis ini memastikan bahwa upaya terkonsentrasi pada area yang paling berdampak, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan adopsi IMB dan kepuasan nasabah yang lebih besar.
- c. Menyadari peran penting dari perilaku nasabah sebagai faktor moderasi menyoroti pentingnya mengadopsi pendekatan yang berfokus pada nasabah ketika merancang layanan perbankan digital. Bank harus menyesuaikan penawaran mereka agar selaras dengan preferensi nasabah, yang tidak hanya mencakup peningkatan kegunaan layanan digital tetapi juga memperkuat langkah-langkah keamanan. Dengan cara ini, bank dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas DBE serta tingkat adopsi. Pendekatan ini memastikan bahwa layanan perbankan digital tidak hanya berorientasi fungsional tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga mendorong tingkat adopsi dan kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Kepatuhan Syariah dalam produk digital juga harus menjadi perhatian penting untuk memastikan bahwa nasabah menggunakan produk yang sesuai dengan

syariat Islam. Dengan demikian tata kelola syariah juga harus mengakomodir tentang pentingnya memastikan seluruh produk dan layanan digital telah memenuhi Kepatuhan Syariah.

Bagi pembuat kebijakan dalam hal ini OJK, penelitian ini memberikan masukan untuk:

1. Mengembangkan regulasi yang mendorong integrasi antara inovasi sekaligus dengan penerapan Kepatuhan Syariah dalam rangka membangun kepercayaan nasabah dalam perbankan digital. Regulator dapat berfokus pada untuk menciptakan lingkungan regulasi yang mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan dalam mendorong pengembangan DBE bagi perbankan syariah untuk meningkatkan resiliensi digital. Dengan memastikan bahwa area-area penting dalam dimensi teknologi, organisasi, dan lingkungan ini dilandaskan pada penerapan *maqashi syariah* ditangani dengan baik, regulator dapat mempromosikan ekosistem perbankan digital yang aman dan terpercaya, yang pada gilirannya mendorong adopsi yang lebih luas dan kesuksesan jangka panjang.
2. Dalam menerbitkan Surat Edaran OJK yang akan dilakukan untuk mendetailkan POJK Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Tata Kelola Syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah⁵⁶ agar menekankan juga pada penerapan tata kelola syariah dalam pengembangan layanan digital khususnya IMB. Hal ini dilakukan untuk memastikan penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* sebagai pondasi utama terhadap berlakunya produk digital bank.

E. Kerangka Pemikiran

Dalam konteks ekonomi digital, DBE merupakan struktur transformasional yang didorong oleh adopsi teknologi digital.⁵⁷ Di industri perbankan, DBE menjadi

⁵⁶ OJK, Penerapan Tata Kelola Syariah Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, OJK, 2024.

⁵⁷ Sergey Yevgenievich Barykin dkk., "Economics of digital ecosystems," *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 6, no. 4 (2020): 1–16, <https://doi.org/10.3390/joitmc6040124>.

penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan kemudahan, aksesibilitas, dan pengalaman yang dipersonalisasi.⁵⁸ Berbeda dengan ekosistem tradisional yang ditandai oleh persaingan, DBE mendorong kolaborasi di antara para peserta, yang mempromosikan bantuan timbal balik dan penciptaan nilai bersama.⁵⁹ Metode kolaborasi ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, mengoptimalkan efektivitas operasional, dan mendorong inovasi dalam layanan perbankan.⁶⁰ Selain itu, pergeseran menuju kolaborasi yang lebih luas antara agen-agen ekonomi (bank dan nasabah) dalam ekosistem ini mencerminkan tren yang lebih luas untuk memanfaatkan transformasi digital guna mencapai pertumbuhan kolektif dan keberlanjutan di sektor perbankan.⁶¹

IMB merupakan produk yang terintegrasi dalam lingkungan digital modern, menggabungkan prinsip-prinsip dasar keuangan Islam dengan kemudahan dan kemajuan teknologi seluler. Dalam kerangka ini, IMB menawarkan berbagai layanan keuangan yang mematuhi Syariah melalui aplikasi seluler yang ramah pengguna dan mengutamakan aksesibilitas serta kenyamanan bagi para penganut keuangan Islam.⁶² Selain itu, DBE memperkuat kepercayaan dan transparansi melalui penerapan teknologi yang kuat, strategi organisasi, dan faktor lingkungan, sehingga dapat mendorong peningkatan dan perluasan sektor ini secara berkelanjutan.

⁵⁸ Imoh Antai dan Nonyelum Lina Eze, "Impact of the COVID-19 pandemic on business-to-business relationships in digital ecosystems: an African perspective," *Information Technology and People* 36, no. 8 (2023): 69–93, <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2022-0346>.

⁵⁹ Prince Kwame Senyo, Kecheng Liu, dan John Effah, "Digital business ecosystem: Literature review and a framework for future research," *International Journal of Information Management* 47, no. June 2018 (2019): 52–64, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.002>.

⁶⁰ Roberta Cuel dkk., "Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration," *International Journal of Electronic Commerce* 28, no. 2 (2024): 148–55, <https://doi.org/10.1080/10864415.2024.2332045>.

⁶¹ Bernini, Ferretti, dan Angelini, "The digitalization-reputation link: a multiple case-study on Italian banking groups."

⁶² Dwi Fidhayanti dkk., "Exploring The Legal Landscape of Islamic Fintech in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Policies and Regulations," *F1000Research* 13, no. February (2024): 21, <https://doi.org/10.12688/f1000research.143476.1>.

Menurut penelitian sebelumnya,⁶³ DBE berdampak positif pada kinerja bisnis, yang dibuktikan oleh tingginya jumlah nasabah yang mengadopsi IMB. Oleh karena itu, penelitian ini mengeksplorasi dan mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi DBE melalui kerangka kerja TOE,⁶⁴ yang menyoroti integrasi teknologi, organisasi, dan adaptasi lingkungan. Pemilihan model TOE sebagai kerangka teoretis dalam penelitian ini disebabkan oleh kompleksitas elemen-elemen yang dihadapi oleh pengambil keputusan, termasuk ketidakpastian, risiko, dan dampak ketidakseimbangan dari efek DBE terhadap adopsi IMB yang disebabkan oleh sifat sosio-teknisnya.⁶⁵ Oleh karena itu, kerangka kerja TOE dapat digunakan untuk mengeksplorasi berbagai dimensi yang mempengaruhi DBE dengan mengintegrasikan perspektif yang berbeda.

Menurut kerangka kerja TOE, dimensi teknologi mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi DBE dan dampaknya terhadap adopsi IMB. Dimensi organisasi mencakup elemen-elemen seperti reputasi dan inovasi yang memengaruhi DBE. Selain itu, dimensi lingkungan mengkaji faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan, seperti risiko, regulasi, dan tekanan eksternal.

Untuk mengelola DBE memerlukan penanganan berbagai masalah teknologi.⁶⁶ Karena teknologi memainkan peran penting dalam DBE, penelitian ini menggunakan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model-TAM*) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi DBE dan adopsi IMB. TAM menyarankan bahwa penggunaan sistem secara langsung dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap sistem dan Persepsi Manfaatnya. Persepsi

⁶³ Antonio Fernández-Portillo dkk., "How the digital business ecosystem affects stakeholder satisfaction: its impact on business performance," *Review of Managerial Science*, no. 0123456789 (2024), <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00720-2>.

⁶⁴ Alok K. Tornatzky, Louis G., Fleischer, Mitchell, Chakrabarti, "The processes of technological innovation," Lexinton Book, 1990. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000796720150784>.

⁶⁵ Mikhail N. Dudin, Sergei V. Shkodinskii, dan Daler I. Usmanov, "Key trends and regulations of the development of digital business models of banking services in industry 4.0." *Finance: Theory and Practice* 25. no. 5 (2021): 59–78. <https://doi.org/10.26794/2587-5671-2021-25-5-59-78>.

⁶⁶ Cuel dkk., "Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration."

Kemudahan penggunaan juga memengaruhi sikap dan Persepsi Manfaat.⁶⁷ Persepsi Manfaat mengacu pada keyakinan individu terhadap utilitas teknologi, sedangkan Persepsi Kemudahan penggunaan mencerminkan keyakinan bahwa menggunakan teknologi tersebut akan mudah.⁶⁸ Namun, kekhawatiran utama bagi pengguna dalam transaksi keuangan adalah keamanan. Pengguna sering kali memandang sistem pembayaran digital sebagai tidak aman karena risiko peretasan.⁶⁹ Akibatnya, salah satu tantangan utama yang dihadapi konsumen saat menggunakan sistem pembayaran digital adalah persepsi mereka tentang keamanan.⁷⁰ Kepuasan nasabah dalam DBE perbankan juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola organisasinya untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengguna dapat mengevaluasi dimensi organisasi dengan menilai Reputasi Perusahaan⁷¹ dan inovasi.⁷² Mengenai faktor lingkungan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam DBE, studi ini mempertimbangkan faktor risiko.⁷³ Selain itu, dalam faktor lingkungan, juga mengkaji kepatuhan terhadap Syariah⁷⁴ dan perilaku nasabah.⁷⁵ Berdasarkan hasil studi terhadap penelitian sebelumnya, penelitian ini

⁶⁷ Amrutha Sasidharan dan Santhi Venkatakrishnan, "Intension to Use Mobile Banking: An Integration of Theory of Planned Behaviour (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM)," *KSII Transactions on Internet and Information Systems* 18. no. 4 (2024): 1059–74. <https://doi.org/10.3837/tiis.2024.04.013>.

⁶⁸ Constantin Johnen, Martin Parlasca, dan Oliver Mußhoff, "Mobile money adoption in Kenya: The role of mobile money agents," *Technological Forecasting and Social Change* 191. no. February (2023), <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122503>.

⁶⁹ Rand Badran dkk., "Enhancing user adoption and satisfaction: A study of factors influencing CliQ payment service in the fintech market," *International Journal of Data and Network Science* 8. no. 4 (2024): 2241–54. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.6.007>.

⁷⁰ Nour Qatawneh dkk., "Exploring the antecedent factors of continuous intention to use mobile money: insights from emerging markets," *Digital Policy, Regulation and Governance ahead-of-p*, no. ahead-of-print (2024), <https://doi.org/10.1108/DPRG-04-2024-0080/FULL/XML>.

⁷¹ Toto Edrinal Sebayang dkk., "What Accelerates the Choice of Mobile Banking for Digital Banks in Indonesia?," *Journal of Risk and Financial Management* 17. no. 1 (2024), <https://doi.org/10.3390/jrfm17010006>.

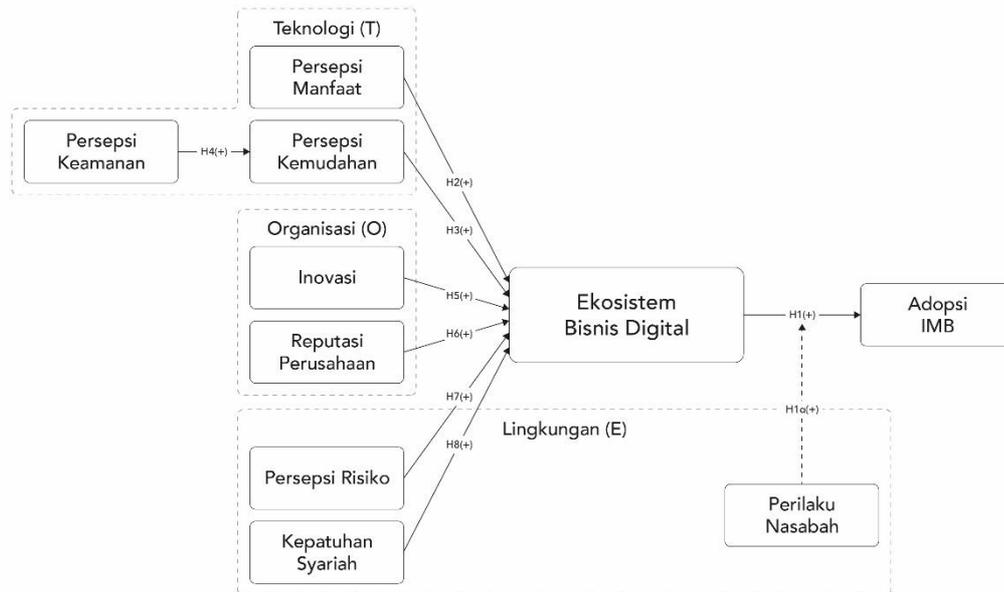
⁷² Ming Zhang dkk., "Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in China Using NCA and fsQCA," *Sustainability (Switzerland)* 16, no. 5 (2024), <https://doi.org/10.3390/su16051946>.

⁷³ Badran dkk., "Enhancing user adoption and satisfaction: A study of factors influencing CliQ payment service in the fintech market."

⁷⁴ Fidhayanti dkk., "Exploring The Legal Landscape of Islamic Fintech in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Policies and Regulations."

⁷⁵ Sasidharan dan Venkatakrishnan, "Intension to Use Mobile Banking: An Integration of Theory of Planned Behaviour (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM)."

mengusulkan kerangka kerja riset dengan melakukan ekstensi kerangka TOE sebagaimana digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Untuk menyelesaikan riset sesuai dengan kerangka konseptual di atas, studi ini menggunakan beberapa teori yang relevan dan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan riset. Studi ini mengacu pada teori makro (*grand theory*) yaitu *Maqāṣid Syarī'ah* sebagai dasar penetapan hukum Islam. Sandaran teori ini selanjutnya dikembangkan dalam teori level pertengahan (*middle range theory*) yaitu *stakeholder theory*, dimana DBE sebagai wadah yang mengintegrasikan berbagai pemangku kepentingan harus saling memahami hak dan kewajibannya. Sedangkan teori level operasional, studi ini menggunakan kerangka TOE untuk mengembangkan dimensi yang terkait dengan pengembangan DBE dalam rangka meningkatkan adopsi IMB.



Gambar 1.2 Kerangka Teori

Penggunaan IMB sebagai salah satu produk perbankan syariah tidak dapat dilepaskan dari sistem perbankan syariah. *Maqāṣid Syarī'ah* adalah tujuan dan maksud di balik penetapan hukum Islam yang bertujuan untuk mencapai kebaikan dan mencegah keburukan dalam kehidupan manusia. *Maqāṣid Syarī'ah* mengajak umat Islam untuk memahami bahwa hukum Islam tidak hanya terbatas pada ibadah ritual, tetapi juga mencakup aspek kehidupan sehari-hari yang bertujuan untuk mencapai kemaslahatan bagi individu dan masyarakat secara keseluruhan.⁷⁶ Dengan demikian, *Maqāṣid Syarī'ah* menjadi dasar bagi pengembangan hukum dan kebijakan yang dapat meningkatkan kesejahteraan umat.

Maqāṣid Syarī'ah memainkan peran penting dalam berbagai bidang, termasuk hukum, ekonomi, dan pendidikan, untuk memastikan bahwa semua kebijakan dan praktik sesuai dengan nilai-nilai Islam yang mendorong keadilan dan kesejahteraan. Keberadaan IMB harus memberikan kemaslahatan bagi masyarakat khususnya nasabah. Penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* dalam riset mengenai pengaruh teknologi, organisasi, dan lingkungan terhadap adopsi IMB berfokus pada tujuan

⁷⁶ Abbas Arfan dkk., “The Implementation of Maqashid Sharia: Heterogeneity of Scholars’ Fatwas Towards Islamic Banking Contracts,” *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum* 32. no. 1 (2024): 105–28. <https://doi.org/10.22219/ljih.v32i1.32170>.

utama syariah, yaitu menjaga kemaslahatan umat manusia. Menurut Imam Asy-Syatibi,⁷⁷ *Maqāṣid Syarī'ah* mencakup lima aspek penting: perlindungan agama (حفظ الدين), jiwa (حفظ النفس), intelektual (حفظ العقل), generasi mendatang (حفظ النسل), dan harta (حفظ المال).⁷⁸ Dalam konteks adopsi IMB, penerapan prinsip-prinsip ini dapat membantu peneliti memahami bagaimana faktor-faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan berkontribusi dalam mencapai tujuan yang sejalan dengan *Maqāṣid Syarī'ah*.

- a. Perlindungan Agama: Teknologi dalam IMB harus mendukung prinsip syariah,⁷⁹ memastikan bahwa semua transaksi dan produk yang ditawarkan tidak melanggar hukum Islam. Riset ini dapat mengeksplorasi bagaimana teknologi yang digunakan dalam IMB membantu bank syariah untuk memberikan layanan yang sesuai dengan tuntutan syariah, sehingga mendorong adopsi di kalangan nasabah yang peduli akan kepatuhan terhadap agama.⁸⁰
- b. Perlindungan Jiwa/Mental: Salah satu fokus utama dalam IMB adalah memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan pengguna terjamin keamanannya. Ini sesuai dengan prinsip perlindungan jiwa, karena keamanan transaksi mencegah terjadinya penipuan atau pencurian data, yang dapat menimbulkan dampak psikologis atau finansial yang signifikan bagi individu. Dengan demikian, adopsi IMB yang aman dapat berkontribusi pada perlindungan jiwa dan kesejahteraan pengguna.⁸¹
- c. Perlindungan Intelektual: Dalam hal ini, adopsi IMB yang memudahkan transaksi dan informasi dapat memberikan rasa aman kepada nasabah. Penelitian dapat menilai sejauh mana kemudahan penggunaan teknologi

⁷⁷ Agung Kurniawan dan Hamsah Hudafi, "Konsep Maqashid Syariah Imam Asy-Syatibi Dalam Kitab Al-Muwafaqat," *al Mabsut* 15, no. 1 (2021): 29–38.

⁷⁸ Mahmudatus Sa'diyah, Asep Gugun Gumilar, dan Edi Susilo, "Uji Maqashid Syariah Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 373. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1725>.

⁷⁹ OJK, *Penerapan Tata Kelola Syariah Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah*.

⁸⁰ Muhammad Muflih dkk., "Customer loyalty to Islamic mobile banking: evaluating the roles of justice theory, religiosity, satisfaction and trust," *International Journal of Bank Marketing* 42, no. 3 (2 Mei 2024): 571–95. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2023-0187/FULL/XML>.

⁸¹ Muflih dkk.

dan kehandalan layanan IMB mengurangi risiko kesalahan transaksi, yang selanjutnya dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.⁸²

- d. Perlindungan Generasi Mandatang: Dalam konteks ini, adopsi IMB yang efektif dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif, membantu masyarakat dalam mengelola keuangan mereka dengan cara yang lebih baik, dan memastikan bahwa generasi mendatang dapat menikmati manfaat dari kemajuan teknologi yang sesuai dengan prinsip syariah.⁸³
- e. Perlindungan Harta: Riset dapat mengidentifikasi bagaimana aspek-aspek organisasi, seperti reputasi dan inovasi, berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap IMB. Nasabah cenderung mengadopsi layanan yang mereka yakini aman dan dapat melindungi aset mereka.⁸⁴

Disamping kelima prinsip di atas, pengembangan prinsip *Maqāṣid Syarī'ah* yang dapat dijadikan pertimbangan dalam riset ini adalah *Hifz al-Ummah*. *Hifz al-Ummah* merupakan konsep yang berfokus pada perlindungan dan pemeliharaan masyarakat secara kolektif, yang menempatkan kepentingan masyarakat di atas individu dan memperhatikan kebutuhan komunitas secara menyeluruh.⁸⁵ Salah satu tokoh utama yang mengembangkan gagasan ini adalah A. Djazuli, yang melihat bahwa *Maqāṣid Syarī'ah* selama ini terlalu berorientasi pada persoalan individual dan kurang menyoroiti masalah kolektif masyarakat.

⁸² Nur Rizqi Febriandika dkk., “Determinants of consumer adoption of Islamic mobile banking services in Indonesia,” *Banks and Bank Systems* 18. no. 4 (2023): 30–43. [https://doi.org/10.21511/bbs.18\(4\).2023.04](https://doi.org/10.21511/bbs.18(4).2023.04).

⁸³ Aam Slamet Rusydiana dan Lina Marlina, “Financial and Social Efficiency on Indonesian Islamic Banks: a Non-Parametric Approach,” *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance* 5. no. 3 (2019): 579–602. <https://doi.org/10.21098/jimf.v5i3.1154>.

⁸⁴ Muflih dkk., “Customer loyalty to Islamic mobile banking: evaluating the roles of justice theory, religiosity, satisfaction and trust.”

⁸⁵ Sabarudin Ahmad, Novita Anggraeni, dan Andrian Kukuh Pambudi, “A. Djazuli’s Thinking Regarding *Hifzu al-Ummah*: Dismissing the Entangled Bureaucracy to Commemorate the Era of Society 5.0,” *De Jure: Jurnal Hukum dan Syar’iah* 12, no. 1 (2020): 86–101, <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v12i1.8700>.

Dalam pengembangannya, *Hifz al-Ummah* mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk menciptakan harmoni sosial, menjaga keadilan, dan mencegah konflik dalam komunitas. Ini meliputi pengelolaan sistem birokrasi, mendorong tata kelola yang baik, serta menjaga hak-hak masyarakat dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. *Hifz al-Ummah* juga relevan dalam menghadapi tantangan era modern, termasuk Society 5.0, yang menekankan peran teknologi dalam mendukung kehidupan manusia.

Dalam hal pengembangan DBE untuk meningkatkan adopsi IMB, konsep ini memiliki relevansi terhadap penerapan *Maqāṣid Syarī'ah* untuk melindungi kepentingan umat Islam dalam melakukan transaksi keuangan dan perbankan berbasis syariah, antara lain:

1. Perlindungan Hak Masyarakat: Dalam konteks pengembangan ekosistem bisnis digital untuk IMB, *Hifz al-Ummah* menuntut perhatian pada perlindungan hak-hak masyarakat, termasuk keadilan dalam akses layanan keuangan digital. Hal ini berarti layanan IMB harus inklusif dan menjangkau seluruh segmen masyarakat, termasuk mereka yang kurang terlayani oleh sistem perbankan konvensional.
2. Pengelolaan Risiko Teknologi: *Hifz al-Ummah* juga mencakup perlindungan masyarakat dari risiko yang timbul akibat penggunaan teknologi. Dalam ekosistem digital, ini mencakup keamanan data, mitigasi risiko siber, dan pengelolaan konflik yang mungkin muncul akibat kesalahan sistem atau penipuan digital. Perlindungan ini memastikan nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan IMB.
3. Peningkatan Tata Kelola (*Good Governance*): Konsep ini mendorong penerapan tata kelola yang baik dalam pengelolaan ekosistem bisnis digital. Ini mencakup transparansi dalam transaksi, keadilan dalam distribusi layanan, dan akuntabilitas penyedia layanan. Dalam konteks IMB, tata kelola yang baik membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital berbasis syariah.
4. Inovasi Berbasis Kemaslahatan: *Hifz al-Ummah* mendorong inovasi teknologi yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi tetapi juga

memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam pengembangan IMB, hal ini berarti menghadirkan fitur-fitur yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, seperti pengelolaan keuangan berbasis zakat, infak, dan sedekah, yang dapat memperkuat solidaritas sosial.

5. Keselarasan antara Teknologi dan Manusia: Era Society 5.0, yang menekankan integrasi antara manusia dan teknologi, sejalan dengan prinsip *Hifz al-Ummah*. Dalam pengembangan IMB, ini berarti menghadirkan layanan yang memudahkan manusia, tanpa mengurangi peran sosial dan nilai-nilai kemanusiaan dalam ekosistem digital.

Teori Pemangku Kepentingan (*stakeholders theory*) sangat relevan untuk penelitian ini karena beberapa alasan berikut:

- a. Perspektif Holistik: Teori Pemangku Kepentingan menekankan pentingnya mempertimbangkan semua pihak yang terpengaruh oleh keputusan bisnis, termasuk pelanggan, karyawan, pemasok, regulator, dan masyarakat. Hal ini sangat penting dalam konteks DBE dan adopsi IMB, karena berbagai pemangku kepentingan memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda yang harus dipenuhi untuk implementasi yang sukses.⁸⁶
- b. Penciptaan Nilai: Dengan fokus pada kepentingan dan manfaat berbagai pemangku kepentingan, bank dapat menciptakan lebih banyak nilai melalui penawaran digital mereka. Memahami bagaimana perubahan teknologi dan organisasi mempengaruhi berbagai pemangku kepentingan dapat mengarah pada pengembangan layanan yang memenuhi kebutuhan spesifik pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan dan tingkat adopsi.⁸⁷
- c. Kolaborasi dan Inovasi: Teori Pemangku Kepentingan mendorong kolaborasi di antara berbagai pihak. Dalam konteks DBE, bank dapat bekerja sama dengan penyedia teknologi, badan regulasi, dan kelompok

⁸⁶ Meutia Inten dan Febrianti Devi, "ISLAMIC SOCIAL REPORTING IN ISLAMIC BANKING : STAKEHOLDERS THEORY" 12001 (2017).

⁸⁷ Suleyman Gokhan Gunay dan Mustafa Heves, "The impact of corporate governance on Turkish banking sector during economic crisis: The test of instrumental stakeholder theory," *Corporate Ownership and Control* 8. no. 3 A (2011): 28–41. <https://doi.org/10.22495/cocv8i3p3>.

pelanggan untuk mendorong inovasi dalam layanan *mobile banking* mereka. Pendekatan kolaboratif ini dapat menghasilkan fitur-fitur yang meningkatkan pengalaman pengguna dan kepercayaan, yang sangat penting untuk adopsi IMB.⁸⁸

- d. Manajemen Risiko: Mengintegrasikan perspektif pemangku kepentingan dapat membantu bank mengidentifikasi risiko potensial terkait adopsi teknologi, kepatuhan terhadap regulasi, dan dinamika pasar. Dengan memahami kekhawatiran pemangku kepentingan, bank dapat menerapkan strategi yang mengurangi risiko terkait dengan adopsi IMB, seperti isu keamanan dan keandalan yang dirasakan.⁸⁹
- e. Keberlanjutan dan Etika: Teori Pemangku Kepentingan sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan dan praktik bisnis etis, yang semakin penting dalam sektor perbankan. Memastikan bahwa kebutuhan semua pemangku kepentingan dipertimbangkan dapat mengarah pada praktik perbankan yang lebih berkelanjutan yang meningkatkan reputasi bank dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap solusi *mobile banking*.⁹⁰

Secara keseluruhan, Teori Pemangku Kepentingan memberikan kerangka kerja untuk memahami hubungan kompleks antara bank dan pemangku kepentingan mereka dalam konteks transformasi digital. Teori ini menyoroti pentingnya menangani berbagai kepentingan dan mendorong kolaborasi untuk meningkatkan adopsi IMB dalam ekosistem bisnis digital. Pendekatan komprehensif ini pada akhirnya dapat mengarah pada praktik perbankan yang lebih sukses dan berkelanjutan.

⁸⁸ Leire San-Jose, Jose Luis Retolaza, dan Eric Lamarque, "The social efficiency for sustainability: European cooperative banking analysis," *Sustainability (Switzerland)* 10. no. 9 (2018), <https://doi.org/10.3390/su10093271>.

⁸⁹ Jiaze Liu dan Jifei Xie, "The Effect of ESG Performance on Bank Liquidity Risk," *Sustainability (Switzerland)* 16. no. 12 (2024), <https://doi.org/10.3390/su16124927>.

⁹⁰ Md Abu Jahid dkk., "A longitudinal study of corporate social responsibility expenditure and ownership structure of financial firms," *Banks and Bank Systems* 17. no. 1 (2022): 24–37. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(1\).2022.03](https://doi.org/10.21511/bbs.17(1).2022.03).

Kerangka TOE sangat relevan untuk penelitian ini dikarenakan beberapa pertimbangan:

- a. Dimensi Teknologi: Kerangka TOE menyoroti pentingnya faktor teknologi dalam adopsi inovasi. Dalam konteks IMB, variabel seperti kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan keamanan teknologi menjadi kunci dalam menentukan seberapa besar pengguna bersedia mengadopsi layanan perbankan digital. Penelitian menunjukkan bahwa teknologi yang canggih dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan IMB.⁹¹
- b. Dimensi Organisasi: Organisasi bank memiliki peran penting dalam mengadopsi IMB. Aspek seperti budaya organisasi, sumber daya, dan reputasi sangat mempengaruhi keputusan bank untuk menerapkan teknologi baru. Kerangka TOE memberikan pandangan yang komprehensif tentang bagaimana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pasar digital dan mengelola perubahan untuk mendorong adopsi IMB.⁹²
- c. Dimensi Lingkungan: Lingkungan eksternal, termasuk regulasi dan tekanan dari pemangku kepentingan, juga berperan dalam adopsi IMB. Kerangka TOE memungkinkan penelitian untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor seperti regulasi syariah, persaingan di pasar, dan kebutuhan pelanggan mempengaruhi keputusan bank dalam mengadopsi teknologi perbankan digital. Hal ini penting untuk memahami dinamika pasar dan faktor eksternal yang mendorong atau menghambat adopsi IMB.⁹³
- d. Keterkaitan Antardimensi: Kerangka TOE mengintegrasikan ketiga dimensi ini, memungkinkan analisis yang lebih holistik mengenai faktor-

⁹¹ Markus Blut dkk., "Meta-Analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Challenging its Validity and Charting a Research Agenda in the Red Ocean," *Journal of the Association for Information Systems* 23. no. 1 (2022): 13–95. <https://doi.org/10.17705/1jais.00719>.

⁹² Rajat Kumar Behera dkk., "Cognitive computing based ethical principles for improving organisational reputation: A B2B digital marketing perspective," *Journal of Business Research* 141. no. July 2021 (2022): 685–701. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.070>.

⁹³ Acim Heri Iswanto dkk., "Studying the role of Islamic religious beliefs on depression during COVID-19 in Malaysia," *HTS Teologiese Studies / Theological Studies* 78. no. 4 (2022): 1–6. <https://doi.org/10.4102/hts.v78i4.7567>.

faktor yang mempengaruhi adopsi IMB. Misalnya, bagaimana faktor teknologi dapat berinteraksi dengan budaya organisasi dan tekanan lingkungan untuk mempengaruhi keputusan adopsi. Pendekatan ini memberikan wawasan yang lebih dalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi bank dalam implementasi IMB.⁹⁴

- e. Relevansi terhadap Inovasi Digital: Dengan adanya transformasi digital yang pesat, kerangka TOE membantu memahami bagaimana bank syariah dapat mengadaptasi inovasi teknologi dalam produk dan layanan mereka. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan pelanggan di era digital saat ini.⁹⁵

Secara keseluruhan, kerangka TOE menyediakan alat yang efektif untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi IMB, memberikan pemahaman yang lebih baik bagi peneliti dan praktisi tentang bagaimana memfasilitasi proses adopsi teknologi dalam perbankan syariah di Indonesia.

F. Hipotesis

Dari hasil pembahasan kerangka pemikiran riset yang telah dijelaskan di atas, maka hipotesis yang akan diuji dalam studi ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Ekosistem Bisnis Digital dan Adopsi IMB

Integrasi lingkungan digital di berbagai sektor ekonomi seperti perbankan, perdagangan, logistik, dan layanan nasabah merupakan perkembangan penting dalam ekosistem modern. Jaringan kolaborasi bisnis tradisional kini telah beralih menjadi ekosistem baru yang ditandai dengan interaksi lintas industri yang saling mendukung.⁹⁶ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa DBE memiliki peran

⁹⁴ Tornatzky, Louis G., Fleischer, Mitchell, Chakrabarti, "The processes of technological innovation."

⁹⁵ Leila Jamel Menzli dkk., "Investigation of open educational resources adoption in higher education using Rogers' diffusion of innovation theory," *Heliyon* 8. no. 7 (2022): e09885. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09885>.

⁹⁶ Chen dkk., "Boundary of ecosystem services: Guiding future development and application of the ecosystem service concepts."

penting dalam mendukung model bisnis berkelanjutan,⁹⁷ dan juga memiliki potensi meningkatkan keberlanjutan.⁹⁸ Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi pengaruh DBE terhadap adopsi teknologi.

Keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada otomatisasi proses, tetapi juga pada peningkatan proses untuk menciptakan nilai tambah bagi nasabah. Kepuasan nasabah dalam ekosistem DBE diukur dari seberapa baik perusahaan memenuhi kebutuhan mereka.⁹⁹ Evaluasi kepuasan nasabah ini mencerminkan kesesuaian antara harapan konsumen dengan pengalaman nyata yang mereka terima.¹⁰⁰ Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, risiko, aksesibilitas, dan keunggulan relatif memiliki pengaruh signifikan terhadap platform DBE.¹⁰¹ Berdasarkan temuan riset sebelumnya ini, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: DBE memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adopsi IMB.

Perilaku konsumen, yang mencakup motivasi, sikap, dan preferensi, memainkan peran penting dalam mendorong adopsi praktik berkelanjutan seperti membeli produk ramah lingkungan, mengurangi limbah, dan mendukung bisnis etis.¹⁰² Memahami perilaku konsumen sangat penting bagi perusahaan untuk sukses

⁹⁷ Barykin dkk., "Economics of digital ecosystems."

⁹⁸ Yan Chen, Zijin Wang, and Jaime Ortiz, "A Sustainable Digital Ecosystem: Digital Servitization Transformation and Digital Infrastructure Support," *Sustainability (Switzerland)* 15. no. 2 (2023), <https://doi.org/10.3390/su15021530>.

⁹⁹ Marcelo Royo-Vela, Moreno Frau, dan Alberto Ferrer, "The role of value co-creation in building trust and reputation in the digital banking era," *Cogent Business and Management* 11. no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2375405>.

¹⁰⁰ Nurul Fazleen Mohd Zariman, Norshima Humaidi, dan Muhammad Hafiz Abd Rashid, "Mobile commerce applications service quality in enhancing customer loyalty intention: mediating role of customer satisfaction," *Journal of Financial Services Marketing*, no. 0123456789 (2022), <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00190-9>.

¹⁰¹ Mesfin Abebe Gezahegn, Aschalew Degoma Durie, dan Abiot Tsegaye Kibret, "Examining the relationship between corporate social responsibility, customer satisfaction and customer loyalty in Ethiopian banking sector," *International Journal of Organizational Analysis* ahead-of-print, no. ahead-of-print (2024), <https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2024-4435/FULL/XML>.

¹⁰² Ying Tian dkk., "Hybrid modeling methodology for integrating customers' behaviors into system simulation to improve service operations management," *Simulation Modelling Practice and Theory* 115. no. August 2021 (2022): 102445. <https://doi.org/10.1016/j.simpat.2021.102445>.

dalam meluncurkan produk baru dan meminimalkan risiko kegagalan produk.¹⁰³ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku konsumen memiliki pengaruh besar dalam membentuk kepuasan terhadap perbankan digital syariah dan dapat memperkuat dampak DBE terhadap adopsi IMB, yang semakin menonjol dalam teknologi keuangan.^{104,105,106} Dengan demikian, hipotesis berikut diajukan dalam riset ini:

H1a: Perilaku Konsumen secara signifikan memoderasi hubungan antara DBE dan adopsi IMB.

2. Teknologi, DBE, dan Adopsi IMB

Memahami hubungan antara dimensi teknologi, DBE, dan adopsi IMB sangat penting untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor teknologi mempengaruhi pengalaman pelanggan dan penerimaan layanan perbankan digital. Dimensi teknologi, yang mencakup elemen-elemen seperti Persepsi Manfaat (Persepsi Manfaat - *PU*) dan Persepsi Kemudahan (*Persepsi Kemudahan* - *PEU*), telah banyak dieksplorasi oleh para peneliti sebelumnya.^{107,108,109} Faktor-faktor ini secara langsung mempengaruhi DBE dengan cara meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan keamanan layanan perbankan digital.¹¹⁰ Ketika pengguna merasa bahwa teknologi

¹⁰³ Hotlan Siagian dkk., “The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform,” *International Journal of Data and Network Science* 6. no. 3 (2022): 861–74. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.010>.

¹⁰⁴ Dariyoush Jamshidi dan Fazlollah Kazemi, “Innovation diffusion theory and customers’ behavioral intention for Islamic credit card: Implications for awareness and satisfaction,” *Journal of Islamic Marketing* 11. no. 6 (24 Oktober 2020): 1245–75. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2018-0039/FULL/HTML>.

¹⁰⁵ Poonam Kumar dkk., “A meta-analysis of satisfaction in mobile banking: a contextual examination,” *International Journal of Bank Marketing* 42. no. 3 (2 Mei 2024): 357–88. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2023-0236/FULL/XML>.

¹⁰⁶ Sasidharan dan Venkatakrisnan, “Intension to Use Mobile Banking: An Integration of Theory of Planned Behaviour (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM).”

¹⁰⁷ Hashem Abdullah Alnemer, “Determinants of digital banking adoption in the Kingdom of Saudi Arabia: A technology acceptance model approach,” *Digital Business* 2. no. 2 (2022): 100037. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100037>.

¹⁰⁸ Johnen, Parlasca, dan Mußhoff, “Mobile money adoption in Kenya: The role of mobile money agents.”

¹⁰⁹ Sasidharan dan Venkatakrisnan, “Intension to Use Mobile Banking: An Integration of Theory of Planned Behaviour (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM).”

¹¹⁰ Cuel dkk., “Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration.”

tersebut mudah digunakan, dapat diandalkan, dan bermanfaat untuk kebutuhan perbankan mereka, maka kepuasan mereka terhadap DBE akan meningkat. Berdasarkan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H2: Persepsi Manfaat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

H2a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Persepsi Manfaat dan adopsi IMB.

H3: Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

H3a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Persepsi Kemudahan dan adopsi IMB.

Keamanan menjadi perhatian utama bagi pengguna dalam transaksi keuangan. Persepsi Keamanan mengacu pada bagaimana konsumen mengevaluasi kemungkinan bahwa informasi pribadi mereka akan tetap aman dari akses yang tidak sah, penyimpanan, atau modifikasi.¹¹¹ Banyak pengguna merasa bahwa sistem pembayaran digital tidak aman karena risiko peretasan.¹¹² Oleh karena itu, Persepsi Keamanan merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pengguna sistem pembayaran digital.¹¹³ Dalam konteks ini, dimensi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi m-banking.^{114,115}

H4: Persepsi Keamanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi Kemudahan.

H4a: Persepsi Kemudahan secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Persepsi Keamanan dan DBE.

¹¹¹ Candiwan Candiwan dan Luthfi Machdar Rianda, "Transactions at Your Fingertips: Influential Factors in Information Security Behavior for Mobile Banking Users," *International Journal of Safety and Security Engineering* 14. no. 3 (2024): 795–806. <https://doi.org/10.18280/ijssse.140312>.

¹¹² Alvaro Arenas dkk., "How to keep your information secure? Toward a better understanding of users security behavior," *Technological Forecasting and Social Change* 198. no. November 2023 (2024), <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123028>.

¹¹³ Qataweh dkk., "Exploring the antecedent factors of continuous intention to use mobile money: insights from emerging markets."

¹¹⁴ Candiwan dan Rianda, "Transactions at Your Fingertips: Influential Factors in Information Security Behavior for Mobile Banking Users."

¹¹⁵ Qataweh dkk., "Exploring the antecedent factors of continuous intention to use mobile money: insights from emerging markets."

Dalam konteks organisasi, studi ini memasukkan elemen seperti Reputasi Perusahaan dan inovasi. Inovasi didefinisikan sebagai kesiapan untuk mengadopsi produk, teknologi, atau layanan baru.¹¹⁶ Dalam studi ini, aspek inovasi dalam dimensi organisasi merujuk pada kemauan untuk mengeksplorasi dalam adopsi m-banking.¹¹⁷ Inovasi yang selaras dengan DBE dapat meningkatkan keuntungan dan memperkuat ketahanan melalui interaksi organisasi.¹¹⁸ Berdasarkan studi penelitian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H5: Inovasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

H5a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Inovasi dan adopsi IMB.

3. Organisasi, DBE, dan Adopsi IMB

Dalam layanan perbankan, membangun reputasi yang kuat sangat penting untuk membedakan diri dari pesaing dan memperoleh keunggulan kompetitif, terutama karena layanan ini bersifat tidak berwujud dan mudah direplikasi.¹¹⁹ Reputasi Perusahaan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan, keandalan, dan keyakinan pelanggan, yang semuanya memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan pelanggan, terutama saat berinteraksi dengan layanan keuangan.¹²⁰ Berdasarkan studi sebelumnya, hipotesis yang diusulkan adalah:

H6: Reputasi Perusahaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

¹¹⁶ Sohaib S. Hassan dkk., "Is digitalization a source of innovation? Exploring the role of digital diffusion in SME innovation performance," *Small Business Economics*, 2023. <https://doi.org/10.1007/S11187-023-00826-7>.

¹¹⁷ Fahad dan Mohammad Shahid, "Exploring the determinants of adoption of Unified Payment Interface (UPI) in India: A study based on diffusion of innovation theory," *Digital Business* 2. no. 2 (2022): 100040. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100040>.

¹¹⁸ Ming Zhang dkk., "Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in China Using NCA and fsQCA," *Sustainability (Switzerland)* 16. no. 5 (2024), <https://doi.org/10.3390/su16051946>.

¹¹⁹ Behera dkk., "Cognitive computing based ethical principles for improving organisational reputation: A B2B digital marketing perspective."

¹²⁰ Toto Edrinal Sebayang dkk., "The Investigation of Preference Attributes of Indonesian Mobile Banking Users to Develop a Strategy for Mobile Banking Adoption," *Journal of Risk and Financial Management* 17. no. 3 (2024), <https://doi.org/10.3390/jrfm17030109>.

H6a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Reputasi Perusahaan dan adopsi IMB.

4. Lingkungan, DBE, dan Adopsi IMB

Dalam melakukan transformasi digital, bank syariah harus mampu mengelola risiko yang terkait dengan layanan digital, khususnya serangan siber, sambil memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah untuk menjamin bahwa nilai-nilai inti Islam diterapkan dengan baik.¹²¹ Untuk meningkatkan penetrasi penggunaan IMB, sangat penting untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan mengenai keamanan siber dan Kepatuhan Syariah sebagai bagian dari dimensi lingkungan dalam kerangka TOE. Berdasarkan temuan sebelumnya, hipotesis yang diajukan adalah:

H7: Persepsi Risiko memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

H7a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Persepsi Risiko dan adopsi IMB.

Kepatuhan Syariah melibatkan kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.¹²² Kepatuhan Syariah juga menjadi faktor penting bagi pelanggan dalam mengadopsi IMB.¹²³ Berdasarkan literatur yang ada, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H8: Kepatuhan Syariah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap DBE.

H8a: DBE secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara Kepatuhan Syariah dan adopsi IMB.

¹²¹ Adewale dan Ismal, "Digital Transformation in Islamic Banking."

¹²² Annisa Adha Minaryanti dan Muhammad Iman Sastra Mihajat, "A systematic literature review on the role of sharia governance in improving financial performance in sharia banking," *Journal of Islamic Accounting and Business Research* 15. no. 4 (29 Maret 2024): 553–68. <https://doi.org/10.1108/JIABR-08-2022-0192/FULL/XML>.

¹²³ Hardius Usman dkk., "The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)," *Journal of Islamic Marketing* 13. no. 5 (29 Maret 2022): 1089–1110. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2020-0230/FULL/XML>.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Tujuan terhadap kajian riset sebelumnya adalah untuk melakukan telaah terhadap metodologi dan prediktor yang mempengaruhi layanan digital perbankan m-banking. Bagian ini akan melakukan kajian kesenjangan riset adopsi layanan m-banking untuk dikembangkan dalam riset ini. Dari hasil studi terhadap penelitian sebelumnya, dapat disampaikan beberapa riset yang relevan dalam studi ini sebagaimana digambarkan dalam Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Studi sebelumnya yang terkait riset

No	Negara	Layanan Bank	Teori	Prediktor
1	Maroko ¹²⁴	Mobile banking	UTAUT, DeLone and McLean IS success model, dan konstruksi tambahan berdasarkan review pustaka	Teknologi, Kepuasan nasabah dan Loyalitas.
2	Pakistan ¹²⁵	m-banking	Extended TAM	Teknologi, Privasi, Kepuasan Pengguna, Dukungan Pemerintah, dan Komitmen.
3	Malaysia ¹²⁶	m-banking	Extended TAM	Teknologi, Risiko

¹²⁴ Youssef Chetioui, Hind Lebdaoui, dan Nisrine Hafid, "Mobile banking usage in the postpandemic era: Demystifying the disparities among divergent user segments in a majority-Muslim country," *Journal of Islamic Marketing*, 1 Februari 2023. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2022-0232/FULL/HTML>.

¹²⁵ Usman Muhammad Nooruddin dkk., "Adoption and commitment to online banking in Pakistan using the technology acceptance model," *Banks and Bank Systems* 17. no. 4 (2022): 154–66. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(4\).2022.13](https://doi.org/10.21511/bbs.17(4).2022.13).

¹²⁶ Muhammad Ilyas dkk., "Fintech In Malaysia : An Appraisal to the Need of Shariah-Compliant Regulation," *Pertanika SOCIAL SCIENCES & HUMANITIES* 28. no. 4 (2020): 3223–33.

No	Negara	Layanan Bank	Teori	Prediktor
4	Indonesia ¹²⁷	m-banking	Extended TAM	Teknologi, Nilai ekonomi, Kemudahan Penggunaan, Pengaruh sosial, Reputasi Perusahaan, Promosi, Fitur, Rasa ingin tahu, dan Penghargaan dalam adopsi online banking gen Y dan gen Z.
5	Mesir ¹²⁸	Mobile banking	Social practise, Affordance, Usability	<i>Material, Meaning, Competency, Usability</i>
6	Tunisia ¹²⁹	Layanan umum perbankan	ServQual	Kepatuhan Syariah, Jaminan, Ketahanan, Kenyamanan, Empathy, Tanggapan, Digitalisasi, Kepuasan
7	Indonesia ¹³⁰	Mobile banking	Extended TAM	Teknologi, Gender
8	Iran ¹³¹	Mobile banking	Extended TAM	Personal, Sosial, Organisasi, dan Teknologi
9	Bangladesh ¹³²	Mobile payment	Extended TAM	Teknologi, Risiko, dan Kepercayaan

¹²⁷ Dipa Mulia, Hardius Usman, dan Novia Budi Parwanto, "The role of customer intimacy in increasing Islamic bank customer loyalty in using e-banking and m-banking," *Journal of Islamic Marketing* 12. no. 6 (2020): 1097–1123. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0190/FULL/HTML>.

¹²⁸ Nada Megahed, Dina Al-Kayaly, dan Ameena Al-Hadad, "Relevance of DOI and TOE for assessing FinTech adoption by banks: comparative analysis between Egypt and Bahrain," *Journal for Global Business Advancement* 14. no. 6 (2022): 768–803. <https://doi.org/10.1504/JGBA.2021.125017>.

¹²⁹ Ghazi Zouari dan Marwa Abdelhedi, "Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking," *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 10. no. 1 (2021), <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>.

¹³⁰ Nila Armelia Windasari dan Mousa Albashrawi, "Behavioral routes to loyalty across gender on m-banking usage," *Review of International Business and Strategy* 31. no. 3 (2020): 339–54. <https://doi.org/10.1108/RIBS-06-2020-0073/FULL/XML>.

¹³¹ Bagher Asgarnezhad Nouri dan Milad Soltani, "A hybrid model of factors affecting adoption of mobile banking technology between customers of Iranian banks," *Serbian Journal of Management* 14. no. 1 (2019): 49–75. <https://doi.org/10.5937/sjm14-13429>.

¹³² Md Ashraf Harun, "Customers' choice of the bank during the Covid-19 pandemic: the moderating effect of different banks in Bangladesh," *South Asian Journal of Marketing*, 2022. <https://doi.org/10.1108/sajm-01-2022-0004>.

No	Negara	Layanan Bank	Teori	Prediktor
10	Pakistan ¹³³	Mobile banking	Extended TAM	Teknologi dan Gender
11	Indonesia ¹³⁴	Mobile banking	Extended TAM	Teknologi dan Kepatuhan Syariah
12	Palestina ¹³⁵	Mobile Banking	TOE	Teknologi, Organisasi, dan Lingkungan
13	Iran ¹³⁶	Mobile banking	TOE	Teknologi, Organisasi, dan Lingkungan
14	Sudan ¹³⁷	Mobile banking	TOE	Teknologi, Organisasi, dan Lingkungan

Dari hasil kajian terhadap studi sebelumnya yang terkait dengan riset ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian adopsi layanan digital perbankan telah menarik perhatian banyak peneliti di berbagai negara dengan berbagai perbedaan karakteristik dan kompleksitas baik dari sisi prediktor, pengaruh budaya, dan demografi. Hal ini menunjukkan khazanah riset adopsi layanan digital perbankan merupakan area studi yang menarik dan menantang di era ekonomi digital.
2. Penelitian adopsi layanan m-banking di perbankan syariah di berbagai negara memiliki karakteristik, kompleksitas, demografi, budaya, dan religiusitas yang berbeda sehingga menjadi peluang riset dalam melakukan studi lanjutan.

¹³³ Muhammad Jamal Haider dkk., "Exploring Gender Effects in Intention to Islamic Mobile Banking Adoption: an empirical study," *Arab Economic and Business Journal* 13. no. 1 (2018): 25–38. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2018.01.002>.

¹³⁴ Usman dkk., "The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)."

¹³⁵ Mujahed, Musa Ahmed, dan Samikon, "Factors influencing Palestinian small and medium enterprises intention to adopt mobile banking."

¹³⁶ Kimiagari dan Baei, "Promoting e-banking actual usage: mix of technology acceptance model and technology-organisation-environment framework," 3 Agustus 2022.

¹³⁷ Anwar Ammar dan Elsadig Musa Ahmed, "Factors influencing Sudanese microfinance intention to adopt mobile banking," *Cogent Business and Management* 3. no. 1 (2016), <https://doi.org/10.1080/23311975.2016.1154257>.

3. Kerangka TOE digunakan oleh tiga peneliti dalam melakukan analisis adopsi m-banking di perbankan syariah.^{138,139,140} Hal ini menunjukkan bahwa teori TOE masih terbuka luas untuk dikembangkan dibandingkan dengan teori lainnya yang banyak digunakan oleh periset sebelumnya yaitu TAM.
4. Faktor Kepatuhan Syariah sebagai implementasi nilai keagamaan merupakan kunci transaksi perbankan syariah termasuk dalam layanan digital telah digunakan sebagai salah satu variabel.¹⁴¹ Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Syariah telah dikenalkan dalam riset adopsi layanan digital perbankan syariah dan menjadi salah satu prediktor pembeda dengan layanan digital perbankan konvensional.

Dari hasil analisis terhadap riset sebelumnya, studi ini mengidentifikasi ketimpangan riset (*research gap*) terkait dengan adopsi m-banking perbankan syariah sebagai berikut:

1. Prediktor adopsi layanan digital perbankan lebih cenderung didasarkan pada teori adopsi yang sudah umum, antara lain yang paling banyak digunakan adalah TAM. Dan sebagian besar riset melakukan integrasi dengan berbagai teori untuk mempelajari karakteristik preferensi nasabah dalam menggunakan layanan digital.
2. Penggunaan teori adopsi m-banking yang merepresentasikan aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan (*TOE framework*) dilakukan oleh tiga peneliti di Palestina, Sudan, dan Iran dengan karakteristik yang berbeda. Ketiga penelitian ini belum mempertimbangkan faktor Kepatuhan Syariah sebagai dimensi utama yang membedakan dengan m-banking konvensional.

¹³⁸ Mujahed, Musa Ahmed, dan Samikon, "Factors influencing Palestinian small and medium enterprises intention to adopt mobile banking."

¹³⁹ Salman Kimiagari dan Fahimeh Baei, "Promoting e-banking actual usage: mix of technology acceptance model and technology-organisation-environment framework," *Enterprise Information Systems* 16, no. 8–9 (2022): 1–57, <https://doi.org/10.1080/17517575.2021.1894356>.

¹⁴⁰ Ammar dan Ahmed, "Factors influencing Sudanese microfinance intention to adopt mobile banking."

¹⁴¹ Usman dkk., "The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)."

- e. Kepatuhan Syariah sebagai salah satu prediktor dalam adopsi layanan perbankan syariah¹⁴² dan juga diaplikasikan pada *mobile banking* perbankan syariah Indonesia¹⁴³. Dimana penggunaan dimensi ini diintegrasikan dengan model TAM yang lebih cenderung pada aspek teknologi, dan belum dibahas integrasi dengan dimensi organisasi dan lingkungan.

Dalam penelitian sebelumnya belum diungkap mengenai studi tentang DBE dan pengaruhnya terhadap adopsi IMB. Pengembangan DBE harus mampu menjawab berbagai tantangan, termasuk dalam aspek teknologi, kapabilitas organisasi dalam manajemen bisnis, serta faktor-faktor lingkungan.¹⁴⁴ Hal ini sangat penting dalam konteks IMB, karena mencakup aspek-aspek seperti teknologi, reputasi perbankan, dan penyesuaian terhadap lingkungan, seperti manajemen risiko dan kepatuhan terhadap syariah. Struktur tata kelola bank syariah yang unik memerlukan penyesuaian agar sesuai dengan norma sosial dan regulasi yang berlaku.¹⁴⁵ Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk memahami bagaimana dimensi kerangka TOE mempengaruhi DBE dan perannya dalam meningkatkan adopsi IMB, dengan tujuan menjembatani kesenjangan penelitian dalam bidang ini. Dari ketimpangan riset tersebut, studi ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi m-banking perbankan syariah menggunakan kerangka TOE dengan mempertimbangkan penggunaan dimensi Kepatuhan Syariah sebagai salah faktor lingkungan.

H. Definisi Operasional

Berdasarkan kerangka konseptual riset dan usulan hipotesis maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

¹⁴² Zouari dan Abdelhedi, "Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking."

¹⁴³ Usman dkk., "The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking (case: Islamic bank in Indonesia)."

¹⁴⁴ Cuel dkk., "Transformation and Sustainability of Digital Platforms and Ecosystems: A Multidisciplinary Exploration."

¹⁴⁵ Fidayanti dkk., "Exploring The Legal Landscape of Islamic Fintech in Indonesia: A Comprehensive Analysis of Policies and Regulations."

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

Variabel	Kode	Defisini Operasional
Adopsi IMB	AU 1	Frekuensi penggunaan IMB ¹⁴⁶
	AU 2	Frekuensi menggunakan IMB dibandingkan m-banking konvensional ¹⁴⁷
	AU 3	Penggunaan IMB sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan ¹⁴⁸
Ekosistem Bisnis Digital	DBE1	Pengguna menghargai kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, yang menyoroti pentingnya aksesibilitas dan kenyamanan dalam ekosistem perbankan digital. ¹⁴⁹
	DBE2	Ketergantungan yang tinggi pada IMB untuk menyelesaikan semua transaksi keuangan yang diperlukan menunjukkan bahwa keandalan dan fungsionalitas adalah aspek utama dari kepuasan pengguna terhadap DBE. ¹⁵⁰
	DBE3	Kepuasan pengguna terhadap IMB sebagai DBE dan tidak adanya niat untuk beralih ke layanan perbankan mobile lainnya mencerminkan loyalitas pelanggan yang kuat dan kepuasan terhadap layanan yang ada. ¹⁵¹
	DBE4	Pengalaman positif mendorong kemauan untuk terus menggunakan dan memperluas penggunaan layanan IMB di masa depan. ¹⁵²
Persepsi Kemudahan	PE1	Persepsi Kemudahan menggunakan IMB. ¹⁵³
	PE2	Persepsi ahli dalam menggunakan IMB. ¹⁵⁴

¹⁴⁶ Abdel Latef M. Anouze dan Ahmed S. Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," *International Journal of Bank Marketing* 38. no. 1 (2020): 86–112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2018-0271>.

¹⁴⁷ Abdel Latef M. Anouze dan Ahmed S. Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," *International Journal of Bank Marketing* 38. no. 1 (2020): 86–112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2018-0271>.

¹⁴⁸ Anouze dan Alamro.

¹⁴⁹ Weijuan Jing, "Construction of an E-Commerce System Based on 5G and Internet of Things Technology," *International Journal of Information Systems and Supply Chain Management* 15. no. 2 (2022): 1–19. <https://doi.org/10.4018/IJISSCM.287630>.

¹⁵⁰ Jing.

¹⁵¹ Xiaobo Wu, Liping Liang, dan Siyuan Chen, "How big data alters value creation: through the lens of big data competency," *Management Decision* 60. no. 3 (22 Februari 2022): 707–34. <https://doi.org/10.1108/MD-09-2021-1199/FULL/XML>.

¹⁵² Wu, Liang, dan Chen.

¹⁵³ Ming Chi Lee, "Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit," *Electronic Commerce Research and Applications* 8. no. 3 (2009): 130–41. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>.

¹⁵⁴ Lee.

Variabel	Kode	Defisini Operasional
	PE3	Kemudahan belajar menggunakan IMB ¹⁵⁵
	PE4	Persepsi menggunakan IMB tidak menghabiskan banyak energi secara psikis/mental. ¹⁵⁶
	PE5	Kemandirian dalam menggunakan IMB tanpa bantuan siapapun. ¹⁵⁷
	PE6	Persepsi dapat mengelola kendala ketika menggunakan IMB ¹⁵⁸
	PE7	Perspesi bahwa secara keseluruhan menggunakan IMB adalah sesuatu yang mudah ¹⁵⁹
Persepsi Manfaat	PU1	Persepsi menggunakan IMB memudahkan dalam menjalankan tugas ¹⁶⁰
	PU2	Persepsi menggunakan IMB menghemat banyak waktu. ¹⁶¹
	PU3	IMB tersedia kapanpun. ¹⁶²
	PU4	IMB dapat diakses dari manapun. ¹⁶³
	PU5	Nilai ekonomis penggunaan IMB. ¹⁶⁴
	PU6	Persepsi penggunaan IMB cukup menguntungkan
	PU7	Persepsi penggunaan IMB meningkatkan operasional perbankan. ¹⁶⁵
	PU8	Penggunaan IMB meningkatkan produktivitas ¹⁶⁶
	PU9	Persepsi IMB berguna dalam kehidupan dan aktivitas kerja ¹⁶⁷
Persepsi Keamanan	PSC1	Persepsi merasa aman mengirimkan informasi sensitif kepada bank. ¹⁶⁸
	PSC2	Persepsi merasa aman memberikan informasi sensitif melalui IMB. ¹⁶⁹
	PSC3	Secara keseluruhan, IMB adalah tempat yang aman untuk mengirimkan informasi sensitive. ¹⁷⁰

¹⁵⁵ Lee.

¹⁵⁶ Lee.

¹⁵⁷ Lee.

¹⁵⁸ Lee, "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit."

¹⁵⁹ Anouze dan Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," 2020.

¹⁶⁰ Anouze dan Alamro.

¹⁶¹ Anouze dan Alamro.

¹⁶² George and Sunny, "Developing a Research Model for Mobile Wallet Adoption and Usage."

¹⁶³ Anouze dan Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," 2020.

¹⁶⁴ Anouze dan Alamro.

¹⁶⁵ Anouze dan Alamro.

¹⁶⁶ George dan Sunny, "Developing a Research Model for Mobile Wallet Adoption and Usage," 2021.

¹⁶⁷ George dan Sunny.

¹⁶⁸ Anouze dan Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," 2020.

¹⁶⁹ Anouze dan Alamro.

¹⁷⁰ Anouze dan Alamro.

Variabel	Kode	Defisini Operasional
Reputasi Perusahaan	FR 1	Persepsi bahwa bank penyedia IMB memiliki reputasi yang baik. ¹⁷¹
	FR 2	Persepsi bahwa bank penyedia IMB sudah dikenal luas ¹⁷²
	FR 3	Persepsi bank penyedia IMB menawarkan pelayanan yang baik. ¹⁷³
Inovasi	INN1	Pengguna memilih IMB karena layanan dan fitur yang ditawarkan lebih baik dibandingkan dengan layanan perbankan mobile lainnya. ¹⁷⁴
	INN2	IMB menarik pengguna karena menawarkan layanan dan fitur yang tidak tersedia di aplikasi perbankan mobile lainnya. ¹⁷⁵
	INN3	Pengguna memilih IMB karena adanya pembaruan layanan dan fitur yang konsisten. ¹⁷⁶
Persepsi Risiko	PR1	Persepsi bahwa bank mengurangi risiko kesalahan/error jika nasabah menggunakan IMB ¹⁷⁷
	PR2	Persepsi bahwa bank dapat mengendalikan risiko bahwa orang lain tidak dapat mengakses rekening nasabah. ¹⁷⁸
	PR3	Persepsi bahwa bank dapat mengembalikan layanan digital banking kembali ke normal ketika kecepatan pengunduhan yang lambat, server sedang down, atau karena layanan digital banking sedang menjalani pemeliharaan. ¹⁷⁹
Kepatuhan Syariah	SC1	Persepsi bahwa IMB dijalankan berdasarkan prinsip syariah Islam. ¹⁸⁰
	SC2	Persepsi bahwa bank telah menyampaikan akad produk dalam IMB secara transparan. ¹⁸¹
	SC3	Persepsi bahwa IMB menyediakan produk dan layanan Islami. ¹⁸²

¹⁷¹ Jin, Park, and Kim.

¹⁷² Jin, Park, dan Kim.

¹⁷³ Jin, Park, dan Kim.

¹⁷⁴ Zhang dkk., "Enhancing Digital Innovation Ecosystem Resilience through the Interplay of Organizational, Technological, and Environmental Factors: A Study of 31 Provinces in China Using NCA and fsQCA."

¹⁷⁵ Zhang dkk.

¹⁷⁶ Zhang dkk.

¹⁷⁷ Lee, "Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit."

¹⁷⁸ Lee.

¹⁷⁹ Lee.

¹⁸⁰ Zouari dan Abdelhedi, "Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking."

¹⁸¹ Zouari dan Abdelhedi.

¹⁸² Zouari dan Abdelhedi.

Variabel	Kode	Defisini Operasional
Perilaku Nasabah	CB1	Pengguna memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan transaksi IMB. Ini mencakup akses ke perangkat teknologi, konektivitas internet, dan pengetahuan dasar tentang cara menggunakan aplikasi perbankan mobile. ¹⁸³
	CB2	Pengguna menyadari pentingnya menggunakan transaksi IMB untuk mempermudah aktivitas perbankan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memahami manfaat dan kebutuhan menggunakan layanan perbankan digital. ¹⁸⁴
	CB3	Pengguna merasa nyaman menggunakan IMB ketika ada fitur bantuan online yang terintegrasi. Ini menunjukkan pentingnya dukungan pelanggan dan ketersediaan bantuan langsung untuk meningkatkan pengalaman pengguna. ¹⁸⁵
	CB4	Pengguna merasa yakin menggunakan IMB bahkan ketika hanya mengandalkan instruksi online untuk panduan. Ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi yang disediakan secara digital. ¹⁸⁶
	CB5	Pengguna secara konsisten memperbarui informasi tentang tren perbankan digital yang dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan mobile banking. Ini menunjukkan bahwa pengguna aktif mencari informasi terbaru untuk memaksimalkan pengalaman perbankan mereka. ¹⁸⁷
	CB6	Pengguna menilai kecepatan, akurasi, dan kelengkapan fitur saat memilih layanan mobile banking. Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan efisiensi fitur menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan. ¹⁸⁸

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terkait dengan penerapan *Maqāsid Syarī'ah* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Adopsi IMB: Variabel ini diukur melalui frekuensi dan penggunaan IMB oleh nasabah sebagai sarana utama untuk melakukan transaksi perbankan.

¹⁸³ Anouze dan Alamro, "Factors affecting intention to use e-banking in Jordan," 2020.

¹⁸⁴ Anouze dan Alamro.

¹⁸⁵ Anouze dan Alamro.

¹⁸⁶ Anouze dan Alamro.

¹⁸⁷ Anouze dan Alamro.

¹⁸⁸ Anouze dan Alamro.

Dalam konteks *Maqāṣid Syarī'ah*, penggunaan IMB diharapkan memfasilitasi kebermanfaatan bagi individu dan masyarakat, memastikan kemudahan dalam aktivitas perbankan sesuai dengan prinsip keadilan, keefisienan, dan aksesibilitas.¹⁸⁹

2. Ekosistem Bisnis Digital: Variabel ini mencakup kenyamanan, keandalan, dan loyalitas pengguna terhadap IMB. *Maqāṣid Syarī'ah* mengutamakan keadilan dalam distribusi layanan keuangan, sehingga ekosistem bisnis digital yang inklusif dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja mendukung tujuan maqashid dalam mengedepankan keadilan dan kemaslahatan.¹⁹⁰
3. Persepsi Kemudahan: Persepsi pengguna tentang kemudahan menggunakan IMB, baik dari segi teknis maupun psikologis, terkait dengan prinsip maqashid untuk meminimalkan kesulitan dan mempermudah akses terhadap layanan keuangan. Kemudahan ini penting untuk memastikan bahwa layanan perbankan dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat tanpa beban mental atau teknis yang berlebihan.
4. Persepsi Manfaat: Persepsi pengguna terhadap manfaat IMB, seperti efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, dan ketersediaan layanan yang menguntungkan, menunjukkan relevansi dengan *Maqāṣid Syarī'ah* yang mendorong manfaat yang lebih luas (*maslahah*) dan peningkatan kesejahteraan individu dan masyarakat melalui layanan yang bermanfaat dan praktis.¹⁹¹

¹⁸⁹ Muhammad Shahrul Ifwat Ishak dan Fathullah Asni, "The role of maqasid al-Shari'ah in applying fiqh muamalat into modern Islamic banking in Malaysia," *Journal of Islamic Accounting and Business Research* 11, no. 9 (6 Desember 2020): 2137–54, <https://doi.org/10.1108/JIABR-12-2019-0224/FULL/XML>.

¹⁹⁰ Ahmed Mansoor Alkhan dan M. Kabir Hassan, "Does Islamic microfinance serve maqāsid al-shari'a?," *Borsa Istanbul Review* 21, no. 1 (2021): 57–68, <https://doi.org/10.1016/j.bir.2020.07.002>.

¹⁹¹ Karim, Naeem, dan Abaji, "Is Islamic FinTech coherent with Islamic banking? A stakeholder's perspective during COVID-19."

5. Persepsi Keamanan: Persepsi nasabah terhadap keamanan dalam melakukan transaksi melalui IMB mencerminkan penerapan prinsip *Maqāṣid Syarī'ah* untuk melindungi harta (*hifz al-māl*). Keamanan menjadi elemen penting dalam menjaga hak-hak nasabah, sehingga mereka merasa terlindungi dari risiko dan kerugian dalam transaksi.¹⁹²
6. Reputasi Perusahaan: Reputasi bank penyedia IMB, yang diukur melalui persepsi kualitas layanan dan kepuasan nasabah, berkaitan dengan penerapan maqashid yang mengutamakan integritas dan keadilan dalam operasi perbankan. Reputasi yang baik menunjukkan komitmen bank untuk menyediakan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁹³
7. Inovasi: Inovasi dalam layanan dan fitur IMB yang lebih baik dan selalu diperbarui secara konsisten juga mendukung *Maqāṣid Syarī'ah*, dengan mendorong perkembangan teknologi yang memudahkan masyarakat untuk menjalankan transaksi perbankan yang lebih efisien dan sesuai dengan prinsip keadilan serta keberlanjutan.¹⁹⁴
8. Persepsi Risiko: Persepsi bahwa bank dapat mengelola risiko terkait penggunaan IMB juga selaras dengan prinsip *Maqāṣid Syarī'ah*, yang bertujuan untuk melindungi harta dan mengurangi ketidakpastian (*garar*) dalam transaksi keuangan.¹⁹⁵
9. Kepatuhan Syariah: Variabel ini mencakup persepsi nasabah tentang bagaimana IMB dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk transparansi akad dan penyediaan produk Islami. Hal ini berperan penting

¹⁹² Sa'diyah, Gumilar, dan Susilo, "Uji Maqashid Syariah Perbankan Syariah Di Indonesia," 2021.

¹⁹³ Azman Mohd Noor, Ainatul Aqilah Kamarudin, dan Muhamad Nasir Haron, "The importance of understanding the maqasid of shari'ah in the development of islamic banking and the financial system," *Al-Shajarah* 21, no. Specialissue (2016): 41–65.

¹⁹⁴ Karim, Naeem, dan Abaji, "Is Islamic FinTech coherent with Islamic banking? A stakeholder's perspective during COVID-19."

¹⁹⁵ Winda Fitri, "Sharia Compliance in Micro Waqf Bank Business Activities: A Study of Protection of Consumer's Spiritual Rights," *Law Reform: Jurnal Pembaharuan Hukum* 17, no. 1 (2021): 107–20, <https://doi.org/10.14710/lr.v17i1.37556>.

dalam menjaga keadilan dan kepercayaan nasabah, sesuai dengan tujuan *Maqāṣid Syarī'ah* untuk menjaga agama (*hifẓ al-dīn*) dan harta (*hifẓ al-māl*).

10. Perilaku Nasabah: Perilaku nasabah yang mencakup pemahaman dan kenyamanan menggunakan IMB berhubungan dengan *Maqāṣid Syarī'ah*, yang menekankan pentingnya pendidikan dan kesadaran akan layanan keuangan yang sesuai syariah, serta perlindungan terhadap hak-hak dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.¹⁹⁶

Dalam keseluruhan konteks ini, variabel-variabel di atas memastikan bahwa layanan IMB tidak hanya memberikan kemudahan dan keuntungan, tetapi juga tetap sesuai dengan nilai-nilai inti syariah yang mengutamakan keadilan, keamanan, transparansi, dan kesejahteraan.

Variabel dalam penelitian ini berdasarkan Teori Pemangku Kepentingan mencerminkan bagaimana peran berbagai pihak yang terlibat khususnya nasabah dalam mengadopsi dan mengembangkan IMB. Berikut adalah penjelasan setiap variabel yang digunakan:

1. Adopsi IMB: Adopsi IMB diukur berdasarkan frekuensi penggunaan IMB oleh nasabah. Hal ini mencakup penggunaan IMB dibandingkan dengan m-banking konvensional serta penggunaan IMB sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan. Variabel ini penting karena merepresentasikan tingkat adopsi teknologi oleh pengguna sebagai pemangku kepentingan utama dalam ekosistem perbankan.¹⁹⁷
2. Ekosistem Bisnis Digital: Variabel DBE mengukur persepsi pengguna terkait kemudahan akses, keandalan, loyalitas, dan pengalaman positif dalam penggunaan IMB. Aspek ini menggambarkan bagaimana ekosistem digital yang diciptakan oleh bank dapat mendukung kepuasan dan kesetiaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan berbasis digital.

¹⁹⁶ Noor, Kamarudin, dan Haron, "The importance of understanding the maqasid of shari'ah in the development of islamic banking and the financial system."

¹⁹⁷ Karim, Naeem, dan Abaji, "Is Islamic FinTech coherent with Islamic banking? A stakeholder's perspective during COVID-19."

3. Persepsi Kemudahan: Persepsi Kemudahan melibatkan berbagai indikator yang mencakup seberapa mudah pengguna merasa menggunakan IMB, baik dari segi belajar, menggunakan, hingga mandiri tanpa bantuan. Ini juga mencakup persepsi pengguna terkait pengelolaan kendala dalam menggunakan IMB, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengguna.
4. Persepsi Manfaat: Persepsi manfaat mencakup bagaimana pengguna merasakan keuntungan dari penggunaan IMB, termasuk dalam hal memudahkan tugas, menghemat waktu, aksesibilitas, keuntungan ekonomis, serta meningkatkan produktivitas. Pengguna yang merasa IMB memberikan manfaat cenderung lebih loyal dan mendukung adopsi teknologi ini.
5. Persepsi Keamanan: Persepsi Keamanan berhubungan dengan bagaimana pengguna merasa aman saat mengirimkan informasi sensitif melalui IMB. Keamanan adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan pengguna, yang pada gilirannya mendorong penggunaan yang lebih luas.
6. Reputasi Perusahaan: Reputasi perusahaan dilihat dari bagaimana pengguna memandang bank penyedia IMB, termasuk reputasi yang baik, dikenal luas, dan menawarkan pelayanan yang baik. Reputasi perusahaan yang kuat menjadi daya tarik bagi pengguna untuk terus menggunakan IMB.
7. Inovasi: Inovasi diukur berdasarkan persepsi pengguna terhadap fitur-fitur baru yang ditawarkan oleh IMB. Inovasi yang konsisten dan relevan menciptakan nilai tambah bagi nasabah, yang membuat mereka lebih tertarik untuk terus menggunakan layanan ini.
8. Persepsi Risiko: Persepsi Risiko mengukur seberapa baik bank dalam mengelola risiko terkait penggunaan IMB, seperti kesalahan dalam transaksi, risiko keamanan, dan pemulihan layanan. Semakin baik pengelolaan risiko, semakin besar kepercayaan pengguna terhadap sistem IMB.
9. Kepatuhan Syariah: Kepatuhan Syariah mencerminkan bagaimana pengguna memandang IMB dari sisi kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah Islam, termasuk transparansi akad dan penyediaan produk dan layanan Islami.

Kepatuhan Syariah yang baik meningkatkan keyakinan dan kepercayaan pengguna Muslim dalam menggunakan IMB.

10. Perilaku Nasabah: Perilaku nasabah melibatkan bagaimana pengguna memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk menggunakan IMB. Ini termasuk kesadaran akan pentingnya IMB, kenyamanan dengan fitur bantuan online, serta bagaimana nasabah secara aktif memperbarui informasi terkait tren perbankan digital. Faktor-faktor ini mencerminkan sejauh mana nasabah terlibat secara aktif dalam penggunaan layanan IMB dan memaksimalkan manfaatnya.

Setiap variabel ini saling terkait dalam mencerminkan penerapan Teori Pemangku Kepentingan, di mana bank harus memperhatikan kepentingan, persepsi, dan pengalaman nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan dalam mengembangkan dan mengadopsi teknologi IMB.

