

**ANALISIS MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN TEKNOLOGI  
MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi dari Program Studi Ilmu Ekonomi



**SKRIPSI**

Disusun oleh:

NAUFAL SHADIQ

18313298

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI  
FAKULTAS BISNIS dan EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

2021

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang dapat dikategorikan dalam tindakan plagiasi seperti yang dimaksud dalam buku pedoman penulisan skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi FBE UII. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Maret 2022

Penulis



Naufal Shadiq



## **PENGESAHAN**

### **ANALISIS MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA**

Nama : Naufal Shadiq

NIM : 18313298

Jurusan : Ekonomi Pembangunan

Yogyakarta, 15 Maret 2022

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Heri Sudarsono, S.E., M.Ec.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING  
PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA**

Disusun Oleh : **NAUFAL SHADIQ**

Nomor Mahasiswa : **18313298**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Senin, 04 April 2022**

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Heri Sudarsono, S.E., M.Ec.**

Penguji : **Jaka Sriyana, Prof., S.E., M.Si., Ph.D.**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu`Alaikum Warahmatullabi Wabarakatub*

Alhamdulillahirabbil`alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhana Wa Ta`ala yang telah memberikan kemudahan, nikmat serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Minat Masyarakat Menggunakan Teknologi Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Indonesia.”

Dalam proses penyusunan skripsi ini mendapatkan dukungan, bantuan, dan kemudahan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

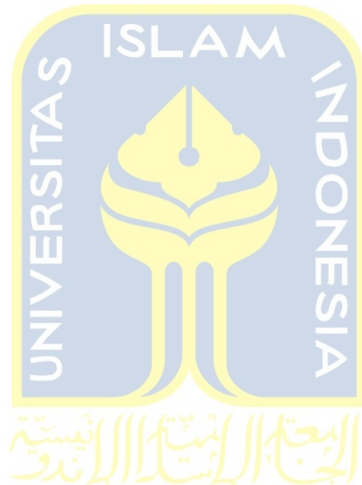
1. Bapak Jaka Sriyana, S.E., M.Si, Selaku Pimpinan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Sahabudin Sidiq S.E., M.A., Selaku Ketua Prodi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan Ekonomika.
3. Bapak Heri Sudarsono S.E., M.Ec., Selaku Dosen Pembimbing Yang Memberikan Arahan Dan Bantuan Dalam Proses Penyelesaian Skripsi.
4. Keluarga yang memberi motivasi semangat dan doa.
5. Teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dalam menjalani kuliah di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan

Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Ghufron, Rahmat, Jirjies, Karlina,  
Nurul.

6. Semua pihak yang telah memberi bantuan dalam rangka menyelesaikan skripsi.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah disebutkan, semoga Allah Subhanahu Wa Ta`ala memberikan rahmat, kebaikan serta dimudahkan segala hajatnya.

*Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatub*



## Daftar Isi

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar gambar dan tabel.....	viii
ABSTRAK.....	i
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II Kajian Pustaka dan Landasan Teori.....	7
2.1. Kajian Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Variabel UTAUT.....	18
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III Metode Penelitian.....	22
3.1. Jenis data.....	22
3.2. Lokasi penelitian.....	22
3.3. Teknik pengumpulan data.....	22
3.4. Metode analisis.....	23
3.5. Definisi operasional.....	24
BAB IV Pembahasan.....	25

4.1. Gambaran mobile banking.....	25
4.2. Gambaran responden .....	25
4.3. Jenis kelamin .....	26
4.4. Usia.....	26
4.5. Penghasilan.....	27
4.6. Pendidikan terakhir .....	27
4.7. Analisis pengukuran model (outer model).....	28
4.8. Pengujian path coefficients .....	34
4.9. Pengujian R Square .....	34
5.1. Kesimpulan .....	37
5.2. Saran.....	37
Daftar Pustaka.....	38
Lampiran.....	52





## Daftar gambar

Gambar 1. Jumlah nasabah bank syariah (Sidik, 2021) .....	4
Gambar 2. Output outer model.....	33



## Daftar tabel

Tabel 1. Data karakteristik responden.....	25
Tabel 2. Outer loading.....	29
Tabel 3. Construct Reliability and Validity .....	30
Tabel 4. Discriminant validity .....	30
Tabel 5. Path coefficients .....	33
Tabel 6. R Square .....	33

## ABSTRAK

### ANALISIS MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH DI INDONESIA

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah. Model pada penelitian ini menggunakan Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT). Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang didapatkan dengan melakukan pengumpulan data melalui kuisioner dalam bentuk google form yang disebarakan melalui whatsapp dan instgram dalam jangka waktu 30 hari pada bulan november. Target responden adalah para nasabah bank syariah yang menggunakan mobile banking di seluruh Indonesia. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan pendekatan SEM (Pemodelan Persamaan Struktural)-PLS (Kuadrat Terkecil Parsial) yang diolah melalui software SmartPLS 3. Dari hasil pengujian pada penelitian ini didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, dan Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan masyarakat dalam menggunakan teknologi mobile banking sehingga hipotesis diterima, namun variabel Pengaruh Sosialberpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Niat Menggunakan masyarakat dalam menggunakan teknologi mobile banking sehingga hipotesis ditolak.

**Kata kunci:** UTAUT, *Harapan Kinerja, Harapan Usaba, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial*

## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Berkembangnya zaman menuntut perbankan untuk dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang maksimal. Hal ini akan menimbulkan persaingan yang dinilai kompetitif yang akan menjadikan kualitas perbankan menjadi profesional. Perbankan syariah dilaksanakan melalui sistem yang sesuai dengan syariah islam sebagaimana telah diatur pada Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Pelayanan perbankan pun turut berubah seiring dengan perkembangan teknologi sehingga perbankan syariah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan melalui teknologi (Mufri & Suropto, 2020). Perkembangan teknologi makin meningkat yang berdampak bukan hanya pada beberapa kalangan masyarakat, namun terasa hingga seluruh masyarakat. Kehadiran teknologi dapat dirasakan pada setiap rutinitas manusia yang memberikan manfaat berupa kemudahan serta menyediakan segala kebutuhan informasi. Internet menjadi teknologi informasi yang paling sering penggunaannya termasuk digunakan pada transaksi ekonomi. Sektor yang turut terpengaruh oleh berkembangnya teknologi informasi adalah sektor perbankan (Pratama et al., 2019). Internet menjadi teknologi informasi yang memberikan celah yang pada perkembangannya digunakan oleh perbankan yang berada di Indonesia baik yang berada dibawah naungan pemerintah maupun perbankan atas kepemilikan swasta (Premi & Widyaningrum, 2020).

Pada perkembangan perbankan pada masa kini telah muncul suatu fasilitas yang memudahkan nasabah melakukan transaksi secara *mobile*. Hal tersebut muncul akibat terjadinya tuntutan kemudahan serta kesederhanaan prosedur yang semakin lama mulai meningkat (Nurdin et al., 2020). Perkembangan teknologi

memberikan cara bagi perbankan dalam melangkah tanpa batas. Masuknya teknologi pada dunia perbankan menjadikan langkah bagi pemberian pelayanan yang lebih canggih terhadap nasabah serta memperkenalkan inovasi baru. Hal ini dapat dilihat sebagai instrumen yang memberikan manfaat efisiensi biaya bagi para nasabah perbankan (Tiwari & Kumar, 2012). Layanan perbankan digital di Indonesia awal mula diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada bulan september tahun 1998. Layanan yang pertama kali masuk ialah internet banking. Layanan internet banking digunakan dengan cara membuka laman bank yang dituju (Rita & Fitria, 2021). Dengan hadirnya internet banking nasabah mampu mengetahui tentang fitur-fitur layanan bank serta dapat menggunakan untuk bertransaksi (P. L. Yu et al., 2015). Inovasi selanjutnya yang diberikan perbankan dalam rangka pemberian pelayanan yang lebih canggih dan mengurangi kebutuhan bank tradisional dengan meluncurkan teknologi *mobile banking* atau yang biasa disebut *m-banking* (Cheng et al., 2006). Teknologi *mobile banking* memudahkan perbankan dalam rangka menawarkan kemudahan kepada nasabah ketika melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*. *Mobile banking* merupakan teknologi berbentuk aplikasi dan berbeda dengan *internet banking* yang merupakan *software internet* (Laukkanen et al., 2007). Teknologi *mobile banking* merupakan jasa layanan perbankan yang tersedia baik oleh bank konvensional maupun bank syariah (Nurdin et al., 2021). Istilah *mobile banking* kerap dianggap memiliki kaitan dengan definisi fasilitas perbankan yang dilakukan dengan komunikasi bergerak melalui *smartphone* dengan fasilitas yang disediakan hampir mirip dengan fasilitas ATM namun tidak dapat untuk melakukan pengambilan uang secara tunai (Wardhana, 2015).

Kemunculan teknologi *mobile banking* menyebabkan aktivitas perbankan lebih mudah dan sederhana. *Smartphone* yang sudah terdapat aplikasi *mobile banking* dan sudah tersedia internet sudah dapat melaksanakan transaksi keuangan. Nasabah

pun mendapatkan keuntungan dalam pelayanan karena cukup melakukan kegiatan transaksi melalui aplikasi dan tidak perlu mengantri di bank. Keuntungan lain yang didapatkan nasabah adalah dapat melakukan pembayaran tagihan dimana pun dan kapan pun tidak terbatas pada jam pelayanan bank pada umumnya. Nasabah yang memiliki rutinitas yang sibuk dapat melakukan pembayaran tagihan dengan tepat waktu tanpa perlu mengantri (Prakosa & Sumantika, 2019). Teknologi *mobile banking* dapat memberikan manfaat yang besar pada mahasiswa dalam melakukan transaksi secara efisien khususnya pada saat akan melakukan pembayaran iuran spp, sehingga mahasiswa tidak perlu mengikuti antrian di bank (Nurdin et al., 2021). Dengan keberadaan *mobile banking* juga memberikan dampak positif terhadap pihak perbankan yang akan meningkatkan laba bagi perbankan dan mampu mengurangi biaya operasional perbankan (Margaretha, 2015) dan (Sudaryanti et al., 2018). Penawaran terhadap layanan *mobile banking* sudah banyak dilakukan melalui media elektronik maupun dilakukan secara langsung disaat nasabah membuat rekening tabungan, akan tetapi belum banyak nasabah yang menggunakan teknologi *mobile banking* (Kurniawati et al., 2017). Walaupun keuntungan yang diperoleh nasabah sangat besar, namun banyak dari nasabah yang lebih sering menggunakan transaksi secara konvensional melalui bank dan kurang berminat menggunakan aplikasi *mobile banking*. Banyaknya nasabah yang melakukan transaksi secara konvensional adalah karena nasabah merasa tidak memahami pengoprasian *mobile banking* (Rahayu, 2015).



**Gambar 1. Jumlah nasabah bank syariah (Sidik, 2021)**

Berdasarkan data didapatkan bahwa jumlah nasabah bank syariah di Indonesia mencapai 30 juta nasabah, sementara jumlah nasabah bank syariah yang menggunakan teknologi mobile banking berjumlah 2,7 juta nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak dari nasabah bank syariah yang belum menggunakan teknologi mobile banking.

Keberhasilan suatu teknologi dapat diakui bila teknologi tersebut mendapatkan penerimaan yang baik dari pengguna. Dalam merubah perilaku seseorang perlu melakukan identifikasi hal-hal yang mempengaruhi perilaku seseorang, dan tidak dapat dilakukan dalam waktu singkat dengan tujuan dapat memberikan suatu teknologi yang dapat memberi manfaat bagi pengguna maupun lembaga terkait (Premi & Widyaningrum, 2020).

Pengukuran faktor-faktor penerimaan suatu teknologi dilakukan melalui *Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT)* yang bertujuan memudahkan suatu lembaga mengetahui bagaimana penggunaan berpengaruh

terhadap suatu teknologi baru (Onibala et al., 2021). *Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu* (UTAUT) adalah model hasil dari kombinasi delapan teori teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003) diantaranya Teori Tindakan Beralasan (TRA), Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB), Model Penerimaan Teknologi (TAM), Model Motivasi, (C-TAM-TPB), Model Pemanfaatan Komputer (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT), Teori Kognitif Sosial (SCT). UTAUT mempresentasikan empat konstruk di antaranya (*performance expectancy*) ekspektasi kinerja, (*Harapan Usaha*) harapan usaha, (*Kondisi yang Memfasilitasi*) kondisi yang memfasilitasi, (*Pengaruh Sosial*) pengaruh sosial (Lin, 2010). Model UTAUT mampu lebih baik sampai 70% jika dibandingkan dengan delapan teori sebelumnya serta mampu menguraikan variabel Niat Menggunakan (Venkatesh et al., 2003). Penerapan model UTAUT dapat ditemui pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siyal et al., (2021) yang meneliti penggunaan aplikasi taksi berbasis online, Baptista & Oliveira, (2015) yang meneliti penerimaan penggunaan mobile banking, Tan & Lau, (2016) yang meneliti minat penggunaan mobile banking pada generasi milenial, Samsudeen et al., (2020) yang meneliti minat penggunaan mobile banking pada bank syariah di Sri Lanka, dan penelitian Jain & Jain, (2021) mengenai penerimaan pembelajaran berbasis video conference di Oman.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam yang berjudul Analisis Minat Masyarakat Menggunakan Teknologi Mobile Banking pada Bank Syariah. Penelitian dilakukan dengan meneliti para pengguna teknologi *mobile banking* pada bank syariah di seluruh Indonesia dengan menggunakan model UTAUT yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat di Indonesia dalam menggunakan teknologi *mobile banking* pada bank syariah.

## 1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan guna menghindari terjadinya pembahasan materi yang menyimpang agar memudahkan ketika pembahasan penelitian dan penelitian lebih terarah. Beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian meliputi informasi mengenai teknologi digital pada perbankan.
2. Informasi yang disajikan meliputi: teknologi *mobile banking* pada perbankan syariah, faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
3. Objek yang diteliti adalah masyarakat nasabah bank syariah pengguna teknologi *mobile banking*.
4. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial sebagai variabel independen dan variabel Niat Menggunakan sebagai variabel dependen melalui analisis PLS.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah faktor Harapan Kinerja berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan teknologi *mobile banking* pada bank syariah?
2. Apakah faktor Harapan Usaha berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan teknologi *mobile banking* pada bank syariah?
3. Apakah faktor Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan teknologi *mobile banking* pada bank syariah?
4. Apakah faktor Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan teknologi *mobile banking* pada bank syariah?



#### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan teknologi *mobile banking* yang terdapat pada bank syariah.

1.4.2. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi peneliti, menjadi pengetahuan tentang perkembangan di dunia perbankan khususnya terkait dengan modernisasi perbankan melalui teknologi *mobile banking*.
- b. Bagi pihak lain, dapat menjadi wawasan dan bahan tambahan informasi yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang berkaitan dengan model mengenai minat masyarakat menggunakan *mobile banking*.



## BAB II

### Kajian Pustaka dan Landasan Teori

#### 2.1. Kajian Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Dewayanti et al., (2018) yang berjudul *Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking* dengan menggunakan variabel Kondisi yang Memfasilitasi, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha, Kredibilitas yang Dirasakan, Biaya Finansial yang Dirasakan, Kemanjuran Diri yang Dirasakan. Subjek pada penelitiannya yaitu para nasabah pengguna *mobile banking* bank BRI KCP Universitas Brawijaya. Pengujian dilakukan dengan uji *missing data*, uji outlier, uji normalitas, uji hipotesis menggunakan analisis *Korelasi Kendal Tau*. Dari penelitiannya didapatkan hasil bahwa faktor Biaya Finansial yang Dirasakan,

Kondisi yang Memfasilitasi, Harapan Kinerja, Kemandirian Diri yang Dirasakan, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha memiliki pengaruh terhadap minat seseorang menggunakan layanan *mobile banking* BRI, sementara Kredibilitas yang Dirasakan tidak berpengaruh.

Penelitian yang dilakukan oleh Heryanto & Tjokrosaputro, (2021) yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi Niat Perilaku pengguna *mobile banking* BCA: Studi Pada Gen Y dengan menggunakan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Fasilitas Keamanan, Efikasi Diri terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking* pada pengguna *mobile banking* bank BCA generasi Y. Sampel penelitian yaitu pengguna *mobile banking* bank BNI generasi Y. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisa regresi berganda melalui uji validitas dan uji reabilitas yang sebelumnya dilakukan pengujian asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Berdasarkan hasil penelitiannya didapatkan bahwa faktor Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Fasilitas Keamanan, serta Efikasi Diri memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku pengguna *mobile banking* BCA pada generasi Y.

Penelitian yang dilakukan oleh Diningrat et al., (2019) yang berjudul Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT. Pada penelitian tersebut menggunakan variabel *Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, facilitating condition*. Sampel penelitian yaitu nasabah bank BNI cabang UGM Yogyakarta. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan melalui analisis regresi linier berganda. Didapatkan hasil bahwa Harapan Usaha dan Harapan Kinerja berpengaruh, namun faktor Pengaruh Sosial tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menerima aplikasi *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan Herlambang & Dewayanti, (2018) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam

Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu). Penelitian ini menggunakan variabel *Kondisi yang Memfasilitasi, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha, Kredibilitas yang Dirasakan, Biaya Finansial yang Dirasakan, Kemandirian Diri yang Dirasakan*. Sampel penelitian yaitu nasabah bank bank BRI. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, dan uji korelasi kendal tau. Didapatkan hasil bahwa Kondisi yang Memfasilitasi, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Harapan Usaha, Biaya Finansial yang Dirasakan, Kemandirian Diri yang Dirasakan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, namun Kredibilitas yang Dirasakan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto & Loisa, (2020) yang berjudul *The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in indonesia: UTAUT Model*. Faktor-faktor yang diteliti pada penelitian ini yaitu *Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Niat Menggunakan*. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik uji model PLS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa faktor Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap niat menggunakan mobile banking, sementara faktor Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Chaidir et al., (2021) yang berjudul *Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT)*. Penelitian dilakukan dengan memasukkan variabel *Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Dukungan Sosial, Kondisi Fasilitas*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah bank pengguna layanan mobile banking yang berasal dari 8

kabupaten serta 2 kota yang ada di Provinsi NTB. Pengujian dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SEM-PLS. Berdasarkan pengujian didapatkan hasil bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Dukungan Sosial, Serta Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan, sementara variabel Harapan Kinerja tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rita & Fitria, (2021) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Pengguna BNI *Mobile Banking* Pada Pekerja Migran Indonesia. Penelitian dilakukan dengan memasukkan variabel Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepercayaan. Sampel didapatkan melalui kuisioner terhadap para pekerja migran Indonesia sebanyak 100 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode SEM-PLS untuk menguji variabel independen secara simultan dan secara parsial. Didapatkan hasil bahwa secara simultan, variabel Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada Pekerja Migran Indonesia. Namun secara parsial, Minat Penggunaan tidak dipengaruhi oleh semua variabel kecuali variabel Kondisi yang Memfasilitasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Raza et al., (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model*. Penelitian menggunakan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Keuntungan, Kebiasaan. Sampel pada penelitian berjumlah 229 responden yang merupakan para pengguna bank syariah. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SEM-PLS untuk mendapatkan validitas teori. Berdasarkan pengujian didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai

Keuntungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Tan & Lau, (2016) yang meneliti dengan judul *Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation*. Variabel yang digunakan pada penelitiannya adalah Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Risiko yang Dirasakan. Sampel yang digunakan adalah pengguna *mobile banking* pada generasi milenial di Malaysia. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis *Varimax Rotation*, analisis regresi. Berdasarkan pengujian didapatkan hasil bahwa variabel Harapan Usaha, Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*, terkecuali variabel Risiko yang Dirasakan yang berpengaruh negatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Farah et al., (2018) yang meneliti tentang penggunaan *mobile banking* dari sektor perbankan di Pakistan dengan menggunakan model UTAUT2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Kebiasaan, Motivasi Hedonis, Nilai Keuntungan, Kepercayaan, Risiko yang Dirasakan. Sampel yang digunakan yaitu nasabah dari seluruh perbankan di Pakistan yang berjumlah 385 responden. Pengujian dilakukan dengan uji reliabilitas dan uji SEM menggunakan SPSS dan AMOS. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Motivasi Hedonis, Nilai Keuntungan, berpengaruh signifikan dan positif, sementara variabel Kebiasaan, berpengaruh signifikan namun negatif, sedangkan variabel Kondisi yang Memfasilitasi, dan Risiko yang Dirasakan tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gupta et al., (2019) dengan judul *Factors influencing adoption of payments banks by Indian customers: extending UTAUT with Perceived Credibility*. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kredibilitas yang Dirasakan, Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial. Sampel pada penelitian ini berjumlah 660 responden yang merupakan pengusaha dan pekerja migran yang tidak memiliki rekening bank. Analisis dilakukan dengan melalui uji SEM yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa Kredibilitas yang Dirasakan, Harapan Usaha, Harapan Kinerja, Kondisi yang Memfasilitasi, berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran perbankan, sementara variabel Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, berpengaruh terhadap Ekspektasi Kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Thaker et al., (2020) yang berjudul *Behavioural intention and adoption of internet banking among clients' of Islamic banks in Malaysia: an analysis using UTAUT2*. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, Niat Menggunakan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 319 responden yang merupakan klien dari bank syariah yang ada di Malaysia. Pengujian dilakukan dengan melalui uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan PLS dan SPSS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *internet banking*, sedangkan variabel Kondisi yang Memfasilitasi, Kebiasaan, dan Niat Menggunakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Abbas, Hassan, & Iftikhar, (2018) dengan judul *Behavioural intention and adoption of internet banking among clients' of*

*Islamic banks in Malaysia: an analysis using UTAUT2*. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teknologi Kesesuaian Tugas, Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 611 responden yang merupakan pengguna *mobile banking* dan bukan pengguna *mobile banking*. Analisis pengujian dilakukan dengan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Teknologi Kesesuaian Tugas, Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Meizhura et al., (2017) yang berjudul *Technological adoption for the online system of public aspirations and complaints service (Lapor) in Bandung city* Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, Niat Menggunakan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 400 responden yang merupakan masyarakat yang tinggal di kota Bandung. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji SEM melalui PLS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja berpengaruh secara signifikan namun negatif terhadap Niat Menggunakan, sementara pada variabel Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, berpengaruh signifikan dan positif terhadap Niat Menggunakan. Variabel Kondisi yang Memfasilitasi, dan Kebiasaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Perilaku Penggunaan, sementara Niat Menggunakan berpengaruh signifikan namun negatif terhadap Perilaku Penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yaseen & Qirem, (2018) dengan judul *Intention to use e-banking services in the Jordanian commercial banks* dengan menggunakan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kualitas Layanan *E-Banking* yang Dirasakan, Motivasi Hedonis, dan Niat



Menggunakan *E-Banking* menggunakan model UTAUT. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 348 yang merupakan masyarakat di Jordania. Teknik analisis yang digunakan ialah menggunakan analisis regresi berganda yang dimoderasi dan analisis varian. Berdasarkan pengujian didapatkan hasil bahwa variabel Pengaruh Sosial, Harapan Usaha, Kualitas Layanan *E-Banking* yang Dirasakan berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *E-Banking*, sementara variabel Harapan Kinerja, Motivasi Hedonis, tidak berpengaruh signifikan. Variabel Niat Menggunakan *E-Banking* berpengaruh signifikan terhadap Derajat Penggunaan Layanan *E-Banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Tarhini et al., (2016) dengan judul Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet banking in Lebanon A structural equation modeling approach dengan memasukkan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kredibilitas yang Dirasakan, Teknologi Kesesuaian Tugas, Kondisi yang Memfasilitasi, Niat Menggunakan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 408 responden yang merupakan nasabah pengguna *internet banking* di Libanon. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas dengan AMOS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Kredibilitas yang Dirasakan, Teknologi Kesesuaian Tugas, berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan, sementara Harapan Usaha tidak berpengaruh signifikan. Pada variabel Kondisi yang Memfasilitasi, Niat Menggunakan, berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Sesungguhnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Maharani, (2021) yang berjudul Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2 dengan menggunakan variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, Kepercayaan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 146



responden yang merupakan generasi z pengguna *mobile payment*. Pengujian yang dilakukan dengan uji asumsi klasik dan uji regresi berganda. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, tidak berpengaruh signifikan terhadap niat generasi z menggunakan *mobile payment*, namun variabel Kebiasaan, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat generasi z menggunakan *mobile payment*.

Penelitian Amalia et al., (2018) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Internet Banking* Dengan Menggunakan UTAUT (Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu) (Studi Pada Pengguna *Internet Banking* BRI) dengan menggunakan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 112 responden yang merupakan nasabah bank BRI pengguna *Internet banking*. Pengujian dilakukan dengan uji regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Internet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih et al., (2021) yang berjudul Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II dengan menggunakan variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Hedonis, Nilai Harga, Kebiasaan, Niat Menggunakan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 268 responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri yang menggunakan *mobile banking*. Pengujian dilakukan dengan uji regresi linier berganda dan uji validitas menggunakan SPSS dan PLS. Berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Nilai Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap

Niat Menggunakan, sementara variabel Kondisi yang Memfasilitasi, Kebiasaan, Niat Menggunakan berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ferghyna et al., (2020) dengan judul Pengaruh *Kondisi yang Memfasilitasi* dan Niat Menggunakan terhadap Perilaku Penggunaan pada Pengguna Aplikasi BNI *Mobile Banking*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah pengguna layanan aplikasi BNI *mobile*. Pengujian dilakukan dengan pendekatan deskriptif melalui SPSS. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hasil bahwa variabel *Kondisi yang Memfasilitasi* serta variabel Niat Menggunakan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku menggunakan layanan aplikasi BNI *mobile*.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Mobile banking

Mobile banking diartikan sebagai layanan yang disediakan oleh bank dan lembaga keuangan lainnya yang menjadikan pelanggan untuk melakukan transaksi moneter jarak jauh melalui perangkat genggam seperti smartphone, dan tablet (Vaidya, 2011). Pousttchi & Schurig, (2004) menyatakan bahwa layanan mobile banking ialah cara melakukan layanan keuangan melalui penggunaan teknologi komunikasi bergerak. Layanan mobile banking hadir atas inisiatif untuk meningkatkan kenyamanan nasabah perbankan. Karena ketersediaan mobile banking yang mudah didapatkan, biayanya yang rendah, serta mobilitasnya menyebabkan teknologi mobile banking dapat diterima secara luas (Junglas et al., 2008). Terdapat berbagai fitur yang dapat dipilih oleh nasabah dalam menggunakan teknologi mobile banking yang diantaranya permintaan informasi, rekening, transfer uang, pembayaran tagihan serta operasi perbankan lain yang tersedia (Luarn & Lin, 2005). Kehadiran teknologi mobile banking membantu bank tradisional dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan dan mengurangi biaya operasional.

Kemudahan yang diperoleh nasabah melalui teknologi mobile banking telah menambah fleksibilitas perbankan dalam memberikan layanan (Mohammadi, 2015). Teknologi mobile banking dapat terhindar dari kendala spasial sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan memperoleh akun yang real time (Abbas, Hassan, asif, et al., 2018).

### **2.2.2. Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu (UTAUT)**

Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu diartikan sebagai model yang menyatukan delapan teori penerimaan teknologi yang sudah terlebih dahulu dilakukan pengembangan diantaranya, Teori Tindakan Beralasan (TRA), Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB), Model Penerimaan Teknologi (TAM), Model Motivasi, (C-TAM-TPB), Model Pemanfaatan Komputer (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT), Teori Kognitif Sosial (SCT) yang merupakan model hasil pengembangan dari (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT lebih unggul bila dibandingkan dengan delapan teori sebelumnya serta mampu menjelaskan varian Niat Menggunakan sampai 70% (Venkatesh et al., 2003). UTAUT memaparkan empat konstruk yang di antaranya Harapan Kinerja (PE), Harapan Usaha (EE), Kondisi yang Memfasilitasi (PE), Pengaruh Sosial(SI) (Lin, 2010). Melalui model UTAUT lembaga atau organisasi dapat dengan mudah mengetahui bagaimana penggunaan dapat mempengaruhi terhadap suatu teknologi baru (Onibala et al., 2021).

UTAUT telah terbukti sebagai alat serta instrumen penelitian yang valid serta menjadi prediktor Behavior Intention dengan penekanan Harapan Kinerja dan menjadi pendorong sukarela penerimaan yang paling dominan (Al-Qeisi, 2009). Sehingga model UTAUT ini menjadi model yang paling banyak digunakan pada penelitian sebelumnya dikarenakan kesederhanaan, parsimony, dan robust (Abu-Shanab et al., 2010).

## **2.3. Variabel UTAUT**

### **2.3.1. Harapan Kinerja**

Harapan Kinerja adalah bagaimana dalam pemanfaatan suatu teknologi memiliki fungsi penting dalam peningkatan kinerja seseorang (Venkatesh et al., 2003). Dalam penggunaan suatu teknologi, seseorang akan menggunakan suatu teknologi bila dalam penggunaannya menjamin akan mendapatkan hal yang positif (Compeau & Higgins, 1995). Harapan Kinerja dalam penggunaan teknologi di berbagai penelitian merupakan prediktor yang paling kuat (Luo et al., 2016). Berdasarkan pengukuran indikator kualitas produksi yang meningkat, produktivitas yang meningkat, kemudahan pekerjaan, peningkatan efektifitas, Harapan Kinerja merupakan variabel yang laten (Hormati, 2021). Bila suatu teknologi dianggap lebih berguna dalam rutinitas kehidupan penggunanya, maka pengguna suatu teknologi akan lebih termotivasi untuk menerima serta menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Hal ini sependapat dengan C. S. Yu, (2012) dimana bila terjadi peningkatan kinerja nasabah dalam kesehariannya, maka nasabah akan cenderung untuk menggunakan teknologi mobile banking. tingginya Harapan Kinerja memotivasi nasabah untuk percaya bahwa teknologi mobile banking memberikan kontribusi yang positif terhadap aktivitas para nasabah (Alalwan et al., 2016). Teknologi mobile banking dianggap memiliki Harapan Kinerja yang tinggi karena sifatnya yang universal serta menawarkan berbagai kelebihan bila dibandingkan dengan berbagai sistem perbankan lainnya (Mortimer et al., 2015).

### **2.3.2. Harapan Usaha**

Harapan Usaha adalah hasil dari formulasi konstruk teori sebelumnya yang di antaranya, model TAM, MPCU, dan IDT (Venkatesh et al., 2003). Harapan Usaha menitikberatkan kemudahan pada penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Kemudahan penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan tingkat

penerimaan suatu teknologi (Lewis et al., 2010). Kemudahan pada penggunaan aplikasi turut menjadi fokus bagi para pengguna, karena aplikasi yang memiliki karakter bersahabat mampu menjadikan pengguna merasa nyaman untuk menggunakannya (Dewayanti et al., 2018).

### 2.3.3. Kondisi yang Memfasilitasi

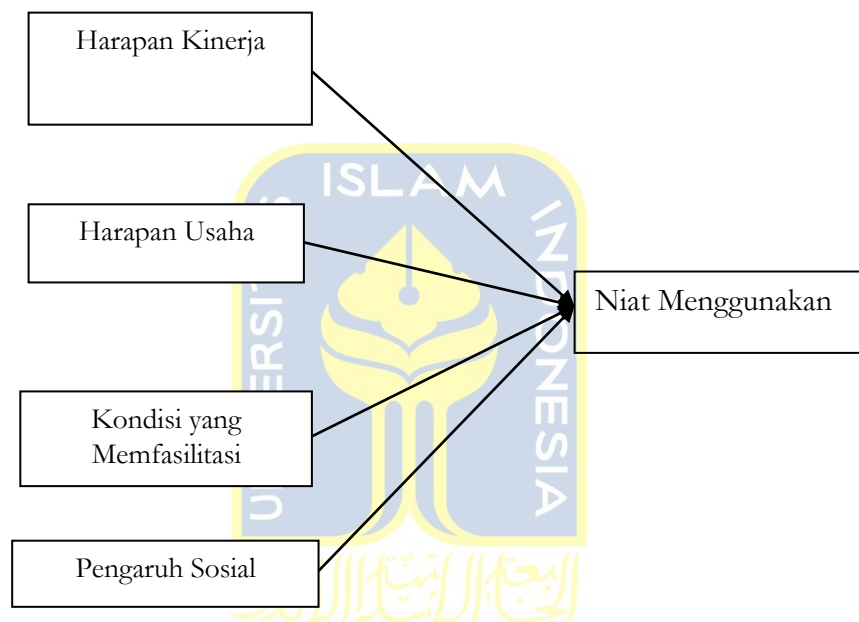
Kondisi yang Memfasilitasi adalah dukungan teknis yang tersedia bagi setiap orang selama dalam menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Definisi tersebut menangkap konsep yang diwujudkan oleh tiga konstruk berbeda yaitu, Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB), Model Motivasi, (C-TAM-TPB) dan Model Pemanfaatan Komputer (MPCU) (Venkatesh et al., 2003). Dalam menggunakan teknologi *mobile banking* seseorang memerlukan keterampilan menggunakan smartphone, koneksi internet, dan keamanan. Bila Kondisi yang Memfasilitasi yang tersedia semakin baik, semakin besar pula kesediaan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi (Baptista & Oliveira, 2015; Crabbe et al., 2009). Mengontrol perilaku dan mempengaruhi perilaku dapat dilakukan secara langsung dengan Kondisi yang Memfasilitasi (Ajzen, 1991).

### 2.3.4. Pengaruh Sosial

Pengaruh Sosial didefinisikan persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang berfikir yang terpenting baginya dia harus melakukan atau tidak harus melakukan perilaku yang bersangkutan (Ajzen, 1991). Menurut Venkatesh et al., (2003) Pengaruh Sosial dapat didefinisikan bahwa seberapa jauh seseorang merasakan bila orang yang penting mempercayai bila mereka harus menggunakan suatu teknologi tersebut. Pengaruh Sosial sebagai penentu secara langsung Niat Menggunakan yang direpresentasikan sebagai norma subjektif pada, Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB), Teori Tindakan Beralasan (TRA), Model Penerimaan Teknologi 2 (TAM2), Model Pemanfaatan Komputer (MPCU), Teori Difusi Inovasi

(IDT), Model Motivasi, (C-TAM-TPB). Pengaruh Sosial berdampak pada perilaku individu melalui tiga mekanisme yaitu, kepatuhan, internalisasi, serta identifikasi.

#### 2.4. Hipotesis



Samsudeen et al., (2020) meneliti minat nasabah menggunakan mobile banking yang mendapatkan hasil bahwa variabel Harapan Kinerja merupakan pengaruh terkuat terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dewayanti et al., (2018) dalam penelitiannya menemukan hal yang sama dimana Harapan Kinerja menjadi variabel terkuat yang berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Raza et al., (2019) dalam penelitiannya tentang penerimaan aplikasi mobile banking pada bank syariah mendapatkan hasil bahwa variabel Harapan Kinerja berpengaruh positif. Maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H1. Harapan Kinerja berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan

Purwanto & Loisa, (2020) dalam penelitian faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan layanan mobile banking mendapatkan hasil variabel Harapan Usaha terbukti memiliki pengaruh terhadap seseorang dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. (Tan & Lau, 2016) dalam meneliti minat mengadopsi layanan mobile banking pada generasi millennial didapatkan hasil bahwa variabel Harapan Usaha memiliki pengaruh positif terhadap minat generasi millennial mengadopsi layanan *mobile banking*. maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H2. Harapan Usaha berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan

Ferghyna et al., (2020) dalam meneliti perilaku pengguna dalam menggunakan *mobile banking* didapatkan bahwa variabel Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh secara kuat terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Abbas, Hassan, & Iftikhar, (2018) dalam penelitian tentang faktor yang mempengaruhi terhadap penggunaan layanan mobile banking turut menemukan hal yang sama dimana variabel Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh kuat terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking*. Dalam penelitian Gupta et al., (2019) tentang faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan pembayaran perbankan di India menemukan bahwa variabel Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh secara signifikan dalam mempengaruhi penggunaan layanan pembayaran perbankan. Maka dapat didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H3. Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan

Penelitian Tarhini et al., (2016) tentang penerimaan nasabah pada layanan *internet banking* mendapatkan bahwa variabel Pengaruh Sosial mempengaruhi secara kuat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*. (Chaidir et al., 2021) dalam penelitian tentang penggunaan aplikasi *mobile banking* pada bank konvensional dan syariah didapatkan bahwa variabel Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Raza et al., (2019) mendapatkan hasil yang berbeda dimana variabel Pengaruh Sosial tidak

mempengaruhi niat nasabah menggunakan *mobile banking* secara signifikan. Maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H4. Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan

### **BAB III** **Metode Penelitian**

#### **3.1. Jenis data**

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan teknologi *mobile banking*. Data kuantitatif digunakan dalam meneliti suatu populasi/ sampel yang dilakukan random. Pengujian dengan data kuantitatif bertujuan guna melakukan uji pada hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2009).

#### **3.2. Lokasi penelitian**

Lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah di Indonesia. Alasan menjadikan Indonesia menjadi lokasi yang diteliti ialah karena berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2021), jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2020 sebesar 270 juta jiwa, sementara penduduk dengan agama islam sebesar 229 juta jiwa.

#### **3.3. Teknik pengumpulan data**

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang berupa google form. Penyebaran kuisioner dilakukan melalui media



sosial Whatsapp dan Instagram selama satu bulan. Kuisisioner merupakan media guna memberikan sejumlah pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban dari responden. Kuisisioner menggunakan model kuisisioner tertutup, dimana pada kuisisioner sudah tersedia pilihan jawaban sehingga responden tidak dapat menjawab secara bebas (Damayanti, 2014). Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan non probability sampling, dimana teknik pengumpulan sampel ini didalam populasi memiliki kesempatan yang berbeda tiap unsurnya yang probabilitas terpilihnya tidak diketahui (Amalina & Khasanah, 2015). Metode pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan convenience sampling. Metode convenience sampling yaitu dilakukan dengan mencari responden yang ditemui secara kebetulan berjumpa dengan peneliti serta setuju untuk menjadi sampel penelitian dan dirasa sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan (Sugiyono, 2009). Metode convenience sampling banyak digunakan para peneliti, disebabkan karena cepat dan kemudahan dalam memperoleh responden (Widya, 2018). Penilaian jawaban pada kuisisioner dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan nilai 1-5, dimana skala 1 mengartikan sangat tidak setuju, dan skala 5 mengartikan sangat setuju. Penggunaan skala likert dengan nilai 1-5 adalah untuk meningkatkan kualitas respon dan mengurangi tingkat frustrasi (Buttle, 1996). Skala likert ialah merupakan skala psikometrik yang digunakan untuk mengukur persepsi seseorang, pendapat serta sikap terhadap suatu gejala. Skala likert dikembangkan oleh seorang psikolog yang bernama rensis likert (Suwandi et al., 2019).

Didapatkan jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 376 orang. Sekaran & Bougie, (2016) memberikan saran agar jumlah sampel dalam penelitian dapat lebih dari 30 sampel, akan tetapi jika lebih kecil dari 500 dapat dianggap cukup dalam sebagian penelitian.

#### **3.4. Metode analisis**

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan pendekatan SEM (Pemodelan Persamaan Struktural)-PLS (Kuadrat Terkecil Parsial) melalui software

SmartPLS 3. SEM ialah metode yang kuat ketika menyusun model pengukuran dan model struktural serta dapat melakukan analisis jalur atau path analytic (Ghozali & Latan, 2015). SEM memiliki kelebihan dalam menganalisis dan memprediksi dengan lebih baik bila dibandingkan dengan analisis berganda (Haryono & Wardoyo, 2013). Penggunaan metode PLS karena dapat memodelkan konstruk laten pada ukuran sampel kecil hingga menengah (Al-Jabri, 2015). Dalam mengevaluasi metode PLS dilakukan dengan dua tahap, evaluasi tahap pertama dilakukan dengan menyelidiki reliabilitas, validitas konvergen, diskriminan dari konstruk, dan tahap kedua dilakukan dengan mengevaluasi model struktural melalui uji signifikansi hubungan antar model konstruk (Vinzi et al., 2010).

### 3.5. Definisi operasional

Definisi operasional variabel ialah alat yang menunjukkan apa-apa saja yang perlu diamati dan melakukan pengukuran variabel yang bertujuan menguji kesempurnaan (Sugiyono, 2014). Pertanyaan kuisioner yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Venkatesh et al., (2012) yang berjudul *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.1.1. Variabel independen

Variabel independen atau variabel bebas diartikan sebagai variabel yang memberi pengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu Harapan Kinerja, Harapan Usaha, *facilitating conditions*, Pengaruh Sosial.

#### 3.1.2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat diartikan sebagai variabel yang mendapat pengaruh dari variabel independen (Sugiyono, 2014). Variabel dependen pada penelitian ini menggunakan variabel Niat Menggunakan.

## **BAB IV**

### **Pembahasan**

#### **4.1. Gambaran mobile banking**

Riswandi, (2005) mendefinisikan mobile banking sebagai layanan inovatif yang ditawarkan oleh pihak perbankan dimana menjadikan nasabah yang menggunakan dapat melakukan aktivitas transaksi melalui smartphome. Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan yang menggunakan alat komunikasi berupa telepon genggam yang terdapat layanan mobile banking. Dengan adanya mobile banking, kegiatan transaksi yang semula dilakukan dengan mendatangi pihak perbankan dan mengantri dapat dilakukan melalui aplikasi yang tidak perlu mendatangi pihak perbankan serta mengantri sehingga dapat menghemat waktu.

#### **4.2. Gambaran responden**

Pada bagian ini akan dilakukan analisis pada jawaban para responden yang telah menjawab pertanyaan yang disediakan pada kuisisioner. Pada tahap ini pula didapatkan data karakteristik para responden yang berjumlah 376 terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat penghasilan, pendidikan terakhir yang ditempuh. Berikut merupakan data karakteristik responden.

**Tabel 1.** Data karakteristik responden

	Deskripsi	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	226	60.1%
	Perempuan	150	39.9%
Usia	17-21 tahun	333	88.6%
	22-26 tahun	29	7.7%
	27-31 tahun	4	1.1%
	32-36 tahun	6	1.6%
	42-46 tahun	3	0.8%
	Di atas 46 tahun	1	0.3%
Penghasilan	Di bawah Rp 1.000.000	265	70.5%
	Rp 1.100.000 – Rp 2.500.000	62	16.5%
	Rp 2.600.000 – Rp 5.000.000	25	6.6%
	Rp 5.100.000 – Rp 7.500.000	7	1.9%
	Rp 7.600.000 – Rp 10.000.000	5	1.3%
	Rp 12.600.000 – Rp 15.000.000	2	0.5%
	Di atas Rp 15.000.000	10	2.7%
Pendidikan terakhir	SMP	2	0.5%
	SMA	362	96.3%
	Sarjana	9	2.4%
	Master	3	0.8%

#### 4.3. Jenis kelamin

Dari responden yang berjumlah 376 pada penelitian ini, didapatkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki, dimana responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 226 orang (60,1%), sementara responden jenis kelamin perempuan berjumlah 150 orang (39,9%).

#### 4.4. Usia

Dari keseluruhan reponden yang berjumlah 376, dari sisi usia didapatkan bahwa responden yang berusia 17-21 tahun berjumlah 333 orang (88,6%), lalu responden dengan usia 22-26 tahun berjumlah 29 orang (7,7%), dan responden dengan usia 27-31 tahun berjumlah 4 orang (1,1%), diikuti responden dengan usia 32-36 tahun dengan jumlah 6 orang (1,6%), responden dengan usia 42-46 tahun yang berjumlah 3 orang (0,8%), responden yang berusia diatas 46 tahun berjumlah 1 orang (0,3%). Responden dengan usia 17-21 tahun menjadi responden mayoritas pada penelitian ini.

#### 4.5. Penghasilan

Tingkat penghasilan para responden didapatkan bahwa responden dengan penghasilan dibawah Rp 1.000.000 sebanyak 265 orang (70,5%), lalu responden dengan tingkat penghasilan antara Rp 1.100.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 62 orang (16,5%), responden dengan penghasilan di antara Rp 2.600.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 25 orang (6,6%), lalu responden berpenghasilan Rp 5.100.000 – Rp 7.500.000 sebanyak 7 orang (1,9%), responden dengan penghasilan Rp 7.600.000 – Rp 10.000.000 sebanyak 5 orang (1,3%), serta responden dengan penghasilan Rp 12.600.000 – Rp 15.000.000 sebanyak 2 orang (0,5%), diikuti dengan responden berpenghasilan Di atas Rp 15.000.000 sebanyak 10 orang (2,7%). Mayoritas responden berpenghasilan dibawah Rp 1.000.000.

#### 4.6. Pendidikan terakhir

Dari segi tingkat pedididkan terakhir, didapatkan bahwa responden didominasi dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 362 orang (96,3%), lalu diikuti Sarjana sebanyak 9 orang (2,4%), Master sebanyak 3 orang (0,8%), dan SMP sebanyak 2 orang (0,5%)

#### **4.7. Analisis pengukuran model (outer model)**

Outer model pada dasarnya menjelaskan tiap indikator memiliki hubungan dengan variabel laten. Outer model berfungsi guna mengetahui nilai validitas dan reliabilitas. Uji validitas perlu dilakukan guna mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur. Uji reliabilitas berfungsi sebagai pengukur alat ukur pada konsistensinya saat mengukur konsep dan mengukur konsistensi para responden saat mengisi kuisioner (Abdillah & Hartono, 2009). Menurut Hair et al., (2011) terdapat empat langkah dalam proses menganalisa outer model diantaranya (item reliability, internal consistency reliability, average variance extracted) convergent validity, serta discriminant validity.

##### **4.7.1. Pengujian item reliability**

Pengujian ini dilakukan melalui besaran korelasi setiap item pengukuran tiap variabel terhadap variabel laten. Besaran korelasi didapatkan dari nilai standarized pada factor loading. Nilai factor loading dapat dikatakan valid dalam mengukur variabel laten bila bernilai diatas 0,7 (Hair et al., 2012). Namun Hair et al., (2009) menyatakan bahwa nilai factor loading diatas 0,5 dianggap sudah valid dan memenuhi rekomendasi.

##### **4.7.2. Pengujian internal consistency reliability**

Pengujian internal consistency reliability ditentukan oleh nilai (CR). Analisa ini berfungsi mengukur konsistensi kuisioner dalam mengukur masalah yang sama. Analisa ini dapat dikatakan baik bila nilai (CR) berada diatas 0,7 (Hair et al., 2011).

##### **4.7.3. Pengujian (AVE) average variance extracted**

Dalam pengujian (AVE) dilakukan dengan memperhatikan nilai (AVE) yang merepresentasikan ukuran variabel manifes yang terdapat pada variabel laten. Nilai (AVE) berkisar antara 0,5 atau lebih. Bila didapatkan nilai (AVE) berada pada kisaran 0,5 hingga lebih maka dapat diartikan bila konstruk mampu menjelaskan 50% atau lebih item varian (Wong, 2013).

#### 4.7.4. Pengujian discriminant validity

Pengujian discriminant bertujuan guna mengetahui hubungan antara ukuran konstruk pada tiap model yang berpotensi timpang tindih (Thaker et al., 2020). Syarat yang harus dipenuhi adalah rata-rata varian yang dibagi pada tiap konstruk nilainya harus lebih besar dari varian yang dibagi antara konstruk lainnya (Rahi et al., 2019). Bila pengukur konstruk mengukur indikator yang berbeda, maka akan memiliki nilai korelasi yang lebih rendah (Ghozali & Latan, 2015).

**Tabel 2.** Outer loading

	EE	FC	BI	PE	SI
FC.1		0.840			
FC.2		0.853			
FC.3		0.850			
FC.4		0.675			
FC.5		0.794			
EE.1	0.871				
EE.2	0.861				
EE.3	0.840				
EE.4	0.836				
EE.5	0.795				
PE.1				0.852	

PE.2				0.836	
PE.3				0.855	
PE.4				0.841	
PE.5				0.836	
SI.1					0.893
SI.2					0.897
SI.3					0.861
SI.4					0.850
SI.5					0.882
BI.1			0.864		
BI.2			0.871		
BI.3			0.774		
BI.4			0.803		
BI.5			0.833		

**Tabel 3.** Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
EE	0.897	0.901	0.924	0.707
FC	0.864	0.882	0.902	0.648
BI	0.886	0.889	0.917	0.689
PE	0.899	0.900	0.925	0.712
SI	0.925	0.929	0.943	0.769

**Tabel 4.** Discriminant validity



	<b>EE</b>	<b>FC</b>	<b>BI</b>	<b>PE</b>	<b>SI</b>
<b>EE</b>	0.841				
<b>FC</b>	0.764	0.805			
<b>BI</b>	0.673	0.767	0.830		
<b>PE</b>	0.767	0.763	0.695	0.844	
<b>SI</b>	0.632	0.673	0.578	0.709	0.877

### 1. Pengujian item reliability

Berdasarkan hasil pengujian, pada tabel outer loading didapatkan nilai factor loading seluruh indikator berada di atas 0,5 sehingga sudah memenuhi rekomendasi dimana ketika nilai factor loading di atas 0,5 sudah dianggap valid (Hair et al., 2009), dan dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai factor loading valid untuk mengukur variabel laten, maka dapat dilakukan pengujian berikutnya.

### 2. Pengujian internal consistency reliability

Berdasarkan hasil pengujian, pada tabel construct and validity kolom composite reliability didapatkan nilai (CR) seluruh variabel bernilai di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner penelitian sudah dalam kondisi yang baik. Nilai (CR) dapat dikatakan baik apabila bernilai di atas 0,7 (Hair et al., 2011).

### 3. Pengujian (AVE) average variance extracted

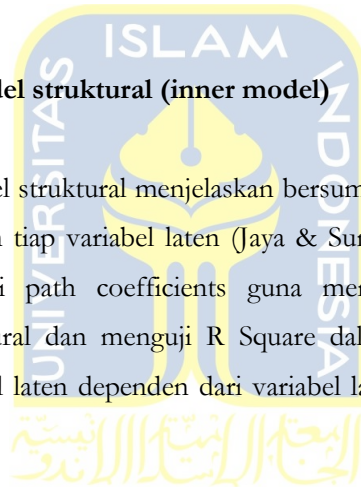
Berdasarkan hasil pengujian, pada tabel construct and validity kolom average variance extracted didapatkan nilai AVE berkisar pada 0,648 hingga 0,769 lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% item varian. Nilai (AVE) yang berada pada kisaran 0,5 hingga lebih maka dapat disimpulkan konstruk mampu menjelaskan 50% atau lebih item varian (Wong, 2013).

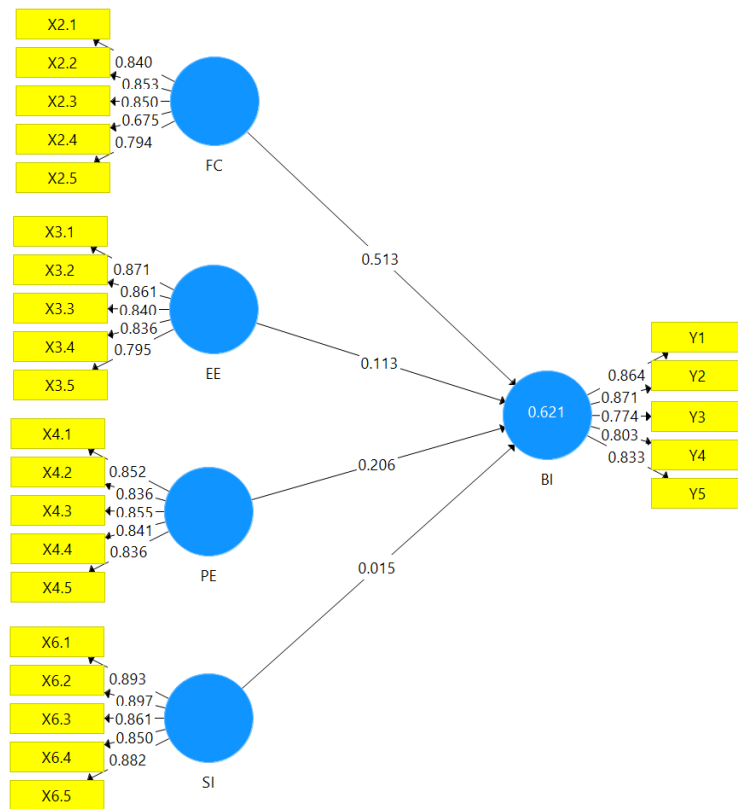
#### 4. Pengujian discriminant validity

Berdasarkan hasil pengujian, pada tabel discriminant validity didapatkan hasil bahwa nilai rata-rata varian yang dibagi pada tiap konstruk memiliki nilai yang lebih besar daripada varian yang dibagi dengan konstruk lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tiap varian memiliki discriminant validity yang baik. Hasil pengujian ini sudah memenuhi syarat yang harus dipenuhi yaitu rata-rata varian yang dibagi pada tiap konstruk nilainya harus lebih besar dari varian yang dibagi antara konstruk lainnya (Rahi et al., 2019).

#### 5. Analisis model struktural (inner model)

Analisis model struktural menjelaskan bersumber dari teori substansif penelitian tentang hubungan tiap variabel laten (Jaya & Sumertajaya, 2008). Pengujian model dievaluasi melalui path coefficients guna menguji signifikansi pada koefisien parameter struktural dan menguji R Square dalam mengetahui adanya pengaruh substantif variabel laten dependen dari variabel laten independen (Trenngonowa & Kulsum, 2018).





Gambar 2. Output outer model

Tabel 5. Path coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
EE -> BI	0.113	0.117	0.067	1.699	0.090
FC -> BI	0.513	0.511	0.072	7.137	0.000
PE -> BI	0.206	0.205	0.075	2.738	0.006
SI -> BI	0.015	0.016	0.056	0.268	0.789

Tabel 6. R Square

	R Square	R Square Adjusted
--	----------	-------------------

<b>BI</b>	0.621	0.617
-----------	-------	-------

#### 4.8. Pengujian path coefficients

Pada pengujian path coefficients dengan menggunakan tingkat signifikansi diatas 1,64 pada kolom t statistic (Abdillah & Hartono, 2015), dan dengan tingkat signifikansi p value lebih kecil sama dengan 0,10 (Abdillah & Hartono, 2009). Didapatkan hasil bahwa dari empat variabel terdapat tiga variabel dengan nilai dibawah p value diatas 0,10 yaitu EE -> BI, FC -> BI, PE -> BI sehingga signifikan dan satu variabel yang bernilai p value di atas 0,10 yaitu SI -> BI sehingga tidak signifikan.

#### 4.9. Pengujian R Square

Pada pengujian R Square didapatkan nilai R Square sebesar 0,621 atau 62,1% yang artinya variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen sebesar 62,1%, sementara sisanya yaitu 37,9% dipengaruhi oleh variabel diluar model penelitian.

### 1. Pembahasan hasil penelitian

#### 1.1. H1. Apakah faktor Harapan Kinerja berpengaruh terhadap Niat Menggunakan?

Berdasarkan hasil pengujian variabel Harapan Kinerja didapatkan nilai coefficient path pada original sample sebesar 0,206 dengan nilai t statistic sebesar 2,738 > 1,64 dan p value sebesar 0,006 < 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa Harapan Kinerja berpengaruh sebesar 20,6% terhadap Niat Menggunakan menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah secara signifikan positif pada tingkat kepercayaan sebesar 99%. Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian Samsudeen

et al., (2020) yang meneliti minat nasabah menggunakan mobile banking yang mendapatkan hasil bahwa variabel Harapan Kinerja merupakan pengaruh terkuat terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Dewayanti et al., (2018) dalam penelitiannya menemukan hal yang sama dimana Harapan Kinerja menjadi variabel terkuat yang berpengaruh terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

### **1.2. H2. Apakah faktor Harapan Usaha berpengaruh terhadap Niat Menggunakan?**

Berdasarkan hasil pengujian variabel Harapan Usaha didapatkan nilai coefficient path pada original sample sebesar 0,113 dengan nilai t statistic sebesar  $1,699 > 1,64$  dan p value sebesar  $0,090 < 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Harapan Usaha berpengaruh sebesar 11,3% terhadap Niat Menggunakan menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah secara signifikan positif pada tingkat kepercayaan sebesar 99%. Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian Tan & Lau, (2016) dalam meneliti minat mengadopsi layanan mobile banking pada generasi millennial didapatkan hasil bahwa variabel Harapan Usaha memiliki pengaruh positif terhadap minat generasi millennial mengadopsi layanan mobile banking. Purwanto & Loisa, (2020) dalam penelitian faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan layanan *mobile banking* mendapatkan hasil yang sama dimana variabel Harapan Usaha terbukti memiliki pengaruh terhadap seseorang dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

### **1.3. H3. Apakah faktor Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan?**

Berdasarkan hasil pengujian variabel Kondisi yang Memfasilitasi didapatkan nilai coefficient path pada original sample sebesar 0,513 dengan nilai t statistic sebesar  $7,137 > 1,64$  dan p value sebesar  $0,000 < 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa

Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh sebesar 51,3% terhadap Niat Menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah secara signifikan pada tingkat kepercayaan sebesar 99%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Abbas, Hassan, & Iftikhar, (2018) tentang faktor yang mempengaruhi terhadap penggunaan layanan mobile banking turut menemukan hal yang sama dimana variabel Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh kuat terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Hasil yang sama oleh Ferghyna et al., (2020) dalam meneliti perilaku pengguna dalam menggunakan *mobile banking* didapatkan bahwa variabel Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh secara kuat terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan *mobile banking*.

#### 1.4. H4. Apakah faktor Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap Niat Menggunakan?

Berdasarkan hasil pengujian variabel Pengaruh Sosial didapatkan nilai coefficient path pada original sample sebesar 0,015 dengan nilai t statistic sebesar  $0,268 < 1,64$  dan p value sebesar  $0,789 > 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Sosial berpengaruh sebesar 0,15% terhadap Niat Menggunakan menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah namun tidak signifikan pada tingkat kepercayaan sebesar 99%. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Tarhini et al., (2016) tentang penerimaan nasabah pada layanan internet banking dimana variabel Pengaruh Sosial mempengaruhi secara kuat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dan penelitian Chaidir et al., (2021) tentang penggunaan aplikasi *mobile banking* pada bank konvensional dan syariah turut didapatkan bahwa variabel Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raza et al., (2019) dan Alalwan et al., (2017) mendapatkan hasil variabel Pengaruh Sosial tidak mempengaruhi niat nasabah menggunakan *mobile banking* secara signifikan.

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada model UTAUT menggunakan PLS didapatkan bahwa variabel Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah. Akan tetapi variabel Pengaruh Sosial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Niat Menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah. Variabel laten independen memberikan pengaruh 62,1% terhadap variabel Niat Menggunakan, Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa variabel Kondisi yang Memfasilitasi menjadi variabel dengan pengaruh terbesar terhadap Niat Menggunakan teknologi mobile banking pada bank syariah yang diikuti oleh variabel Harapan Kinerja dan Harapan Usaha.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengujian hingga evaluasi, maka saran yang dapat diberikan bagi pihak perbankan syariah di Indonesia adalah melakukan peningkatan kualitas fasilitas pada teknologi mobile banking dan menambah fitur-fitur transaksi yang pada saat ini menjadi kegiatan utama pada bertransaksi mengingat variabel Kondisi yang Memfasilitasi menjadi variabel dengan pengaruh terbesar. Pihak perbankan perlu menjadikan teknologi mobile banking memberikan fitur-fitur yang dapat meningkatkan kinerja para penggunanya, dan memberikan kemudahan dalam penggunaan teknologi mobile banking bagi para penggunanya, sehingga dengan kemudahan yang didapatkan para penggunanya akan meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan teknologi mobile banking.

## Daftar Pustaka

- Abbas, S. K., Hassan, H. A., asif, J., Junaid, H. M., & Zainab, F. (2018). *What are the key determinants of mobile banking Adoption in Pakistan? 9*.  
<https://www.ijser.org/researchpaper/What-are-the-key-determinants-of-mobile-banking-Adoption-in-Pakistan.pdf>
- Abbas, S. K., Hassan, H. A., & Iftikhar, S. (2018). *Assimilation of TTF and UTAUT for Mobile Banking Usage*. 4(4). <https://dx.doi.org/10.22161/ijaems.4.4.12>
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2009). *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Andi.
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS): Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis* (1st ed.). Andi.  
<http://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=13102>
- Abu-Shanab, E., Pearson, J. M., & Setterstom, A. (2010). *Internet Banking and Customers' Acceptance in Jordan: The Unified Model's Perspective*. 26.  
[https://www.researchgate.net/publication/260870325\\_Internet\\_Banking\\_and\\_Customers%27\\_Acceptance\\_in\\_Jordan\\_The\\_Unified\\_Model%27s\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/260870325_Internet_Banking_and_Customers%27_Acceptance_in_Jordan_The_Unified_Model%27s_Perspective)
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. [http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). *Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust*.



<https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2018/06/Fardapaper-Factors-influencing-adoption-of-mobile-banking-by-Jordanian-bank-customers-Extending-UTAUT2-with-trust.pdf>

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y., Rana, N., & Williams, M. (2016). *Consumer Adoption of Mobile banking in Jordan: Examining the Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk and Self-efficacy*. 29. <http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>

Al-Jabri, I. M. (2015). The intention to use mobile banking: Further evidence from Saudi Arabia. *South African Journal of Business Management* 46(1):23-34.  
<https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i1.80>

Al-Qeisi, K. I. (2009). *Analyzing the use of UTAUT model in explaining an online behaviour: Internet banking adoption*.  
<https://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.501569>

Amalia, S., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Internet Banking BRI)*. 2. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2478/967>

Amalina, R. N., & Khasanah, I. (2015). *ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN*. 4. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Badan Pusat Statistik. (2021). *Badan Pusat Statistik*.

<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>

Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). *Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators*. 50.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>

Buttle, F. A. (1996). *SERVQUAL: review, critique, research agen*. 30.

<http://dx.doi.org/10.1108/03090569610105762>

Chaidir, T., Ro`is, I., & Jufri, A. (2021). *Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. 3.

<https://elastisitas.unram.ac.id/index.php/elastisitas/article/view/37/49>

Cheng, T. C. E., Y.C., D., & Yeung, A. C. L. (2006). *Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong*. 1.

[https://www.academia.edu/15435547/Adoption\\_of\\_internet\\_banking\\_An\\_empirical\\_study\\_in\\_Hong\\_Kong](https://www.academia.edu/15435547/Adoption_of_internet_banking_An_empirical_study_in_Hong_Kong)

Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). *Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test*. 19. <https://doi.org/10.2307/249688>

Crabbe, M., Standing, C., Standing, S., & Karjaluoto, H. (2009). *An adoption model for mobile banking in Ghana*. 7. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2009.024391>

Damayanti, D. (2014). *SIHAPES (SISTEM INFORMASI HASIL PENILAIAN SISWA) BAGI*

*SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI SMP NEGERI 7 SEMARANG.*

<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edukom>

Dewayanti, A., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). *Faktor—Faktor Yang*

*Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*

*Dengan Menggunakan UTAUT ( Unified Theory Of Acceptance And Use Of*

*Technology ). 2. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2415/902>*

Diningrat, M. S. M., A, B. S. W., & Henderi. (2019). *Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile*

*Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT (Studi Kasus: BNI*

*Cabang UGM). 5.*

<http://informa.poltekindonesia.ac.id/index.php/informa/article/view/132/109>

Farah, M. F., Hasni, M. J. S., & Abbas, A. K. (2018). *Mobile-banking adoption: Empirical*

*evidence from the banking sector in Pakistan. 36. [https://doi.org/10.1108/IJBM-](https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0215)*

*10-2017-0215*

Ferghyna, Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2020). *Pengaruh Kondisi yang*

*Memfasilitasi dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior pada Pengguna*

*Aplikasi BNI Mobile Banking. 4. [https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-](https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7907/3713)*

*ptiik/article/view/7907/3713*

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi*

*menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris (2nd ed.). Badan*

*Penerbit Universitas Diponegoro.*

- Gupta, K. P., Manraj, R., & Goel, U. (2019). *Factors influencing adoption of payments banks by Indian customers: Extending UTAUT with perceived credibility*. 13. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JABS-07-2017-0111/full/pdf?title=factors-influencing-adoption-of-payments-banks-by-indian-customers-extending-utaut-with-perceived-credibility>
- Hair, J. F., Black, B., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis: Global Edition, 7th Edition* (7th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/uk/educators/higher-education-educators/program/Hair-Multivariate-Data-Analysis-Global-Edition-7th-Edition/PGM916641.html>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). *An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research*. <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2013). *STRUCTURAL EQUATION MODELING Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. PT. Intermedia Personalia Utama. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/2485/E%20BOOK%20SEM%20DENGAN%20AMOS%2018.pdf?sequence=8>

- Herlambang, A. D., & Dewayanti, A. (2018). *Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*. 12. <https://www.jurnal.stmikasia.ac.id/index.php/jitika/article/view/227/177>
- Heryanto, & Tjokrosaputro, M. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION PENGGUNA MOBILE BANKING BCA: STUDI PADA GEN Y. 5*. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/viewFile/12791/7891>
- Hormati, A. (2021). *PENGUJIAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY DALAM PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAERAH*. 3. <https://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/996/pdf>
- Jain, V., & Jain, P. (2021). *From Industry 4.0 to Education 4.0: Acceptance and use of videoconferencing applications in higher education of Oman*. <https://doi.org/10.1108/JARHE-10-2020-0378>
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). *PEMODELAN PERSAMAAN STRUKTURAL DENGAN PARTIAL LEAST SQUARE*. [http://eprints.uny.ac.id/6856/1/M-13%20Statistika%28I%20GEDE\\_UNPAD%29.pdf](http://eprints.uny.ac.id/6856/1/M-13%20Statistika%28I%20GEDE_UNPAD%29.pdf)
- Junglas, I., Abraham, C., & Watson, R. T. (2008). *Task-technology fit for mobile locatable information systems*. 45. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2008.02.007>
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. 4. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4563/3374>

Laukkanen, T., Sinkkonen, S., Kivijarvi, M., & Laukkanen, P. (2007). *Innovation resistance among mature consumers*. <https://doi.org/10.1108/07363760710834834>

Lewis, N. K., Palmer, A., & Moll, A. (2010). *Predicting young consumers` take up of mobile banking services*. 28.

[https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652321011064917/full/pdf?casa\\_token=sbhSzn4mP04AAAAA:vOtkCU7YmYcvMhAC4stW0zWN3Cbp3-5lrXaXvoRJTNO3ugpYjADiur8RZpYUTaiogsKCS9q0Xpmw7MmaS0GI49-dMDqucoXNjS9ji9cwwRWkqKWdUA](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652321011064917/full/pdf?casa_token=sbhSzn4mP04AAAAA:vOtkCU7YmYcvMhAC4stW0zWN3Cbp3-5lrXaXvoRJTNO3ugpYjADiur8RZpYUTaiogsKCS9q0Xpmw7MmaS0GI49-dMDqucoXNjS9ji9cwwRWkqKWdUA)

Lin, H. F. (2010). *An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust*. 31.

[https://www.academia.edu/36098590/An\\_empirical\\_investigation\\_of\\_mobile\\_banking\\_adoption\\_The\\_effect\\_of\\_innovation\\_attributes\\_and\\_knowledge\\_base\\_d\\_trust](https://www.academia.edu/36098590/An_empirical_investigation_of_mobile_banking_adoption_The_effect_of_innovation_attributes_and_knowledge_based_trust)

Luarn, P., & Lin, H.-H. (2005). *Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking*. 21. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.03.003>

Luo, M. M., Chea, S., & Tung X. Bui. (2016). *Post-Adoption Behavior of Digital Media: The Merge of U&G Theory and Affect Event Theory*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/301369586.pdf>

Maharani, Y. (2021). *Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2*. 7.

<https://doi.org/10.31289/jab.v7i2.5641>

- Margaretha, F. (2015). *DAMPAK ELECTRONIC BANKING TERHADAP KINERJA PERBANKAN INDONESIA*. 19. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/49/pdf>
- Meizhura, H., Alamanda, D. T., & Prabowo, F. S. A. (2017). *TECHNOLOGICAL ADOPTION FOR THE ONLINE SYSTEM OF PUBLIC ASPIRATIONS AND COMPLAINTS SERVICE (LAPOR) IN BANDUNG CITY*.
- Mohammadi, H. (2015). *A study of mobile banking loyalty in Iran*. 44. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.015>
- Mortimer, G., Neale, L., E., S. F., Hasan, & Dunphy, B. (2015). *Investigating the factors influencing the adoption of m-banking: A cross cultural study*. 33. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2014-0100>
- Mufri, R., & Suropto, T. (2020). *Analisa Minat Mahasiswa terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah*. 10. [http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2020.10\(1\).55-61](http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2020.10(1).55-61)
- Nurdin, Musyawarah, I., Nurfitriani, & Jalil, A. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. 2. <http://dx.doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nurdin, Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). *PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MEGA SYARIAH CABANG PALU*. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>

Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). *Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.*

[http://repo.unsrat.ac.id/2974/1/Jurnal\\_13021106053\\_Anggreiny\\_A.\\_Onibala.pdf](http://repo.unsrat.ac.id/2974/1/Jurnal_13021106053_Anggreiny_A._Onibala.pdf)

f

Pousttchi, K., & Schurig, M. (2004). *Assessment of Today's Mobile Banking Applications from the View of Customer Requirements.*

<http://dx.doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265440>

Prakosa, A., & Sumantika, A. (2019). *ANALISIS PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA M-BANKING. 9.*

<https://media.neliti.com/media/publications/300044-analisis-pengaruh-persepsi-teknologi-dan-9127897d.pdf>

Pratama, A., Saleh, F. Moh., Zahra, F., & Afdhalia, N. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. 2.*

<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/jan/article/view/13600/10410>

Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). *Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2. 3.* <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital/article/view/6080/2592>

Purwanto, E., & Loisa, J. (2020). *The Intention and Use Behaviour of the Mobile Banking System in indonesia: UTAUT Model. 62(6).*



[https://www.researchgate.net/publication/343230847\\_The\\_Intention\\_and\\_Use\\_Behaviour\\_of\\_the\\_Mobile\\_Banking\\_System\\_in\\_indonesia\\_UTAUT\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/343230847_The_Intention_and_Use_Behaviour_of_the_Mobile_Banking_System_in_indonesia_UTAUT_Model)

Rahayu, I. S. (2015). *MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*. 4.

[https://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)

Rahi, S., Alghizzawi, M., Mansour, M., & Alnaser, F. (2019). *Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of Harapan Kinerja and Harapan Usaha*. <http://dx.doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>

Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2019). *Acceptance of mobile banking in Islamic banks: Evidence from modified UTAUT model*. 10. <http://dx.doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>

Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo Perkasa.

Rita, & Fitria, M. H. (2021). *Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia*. 4.

<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesyja/article/view/453>

Samsudeen, S. N., Selvaratnam, G., & Mohamed, A. H. H. (2020). *Intention to use mobile banking services: An Islamic banking customers' perspective from Sri Lanka*.

<http://dx.doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0108>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.

[https://www.academia.edu/38338906/B\\_Research\\_Methods\\_ForBus\\_A\\_Skill\\_Building\\_Approach\\_7e2016UmaSekaran\\_RogerBougie\\_Wiley](https://www.academia.edu/38338906/B_Research_Methods_ForBus_A_Skill_Building_Approach_7e2016UmaSekaran_RogerBougie_Wiley)

Sidik, S. (2021). *Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>

Siyal, A. W., Chen, H., Chen, G., Memon, M. M., & Binte, Z. (2021). *Structural equation modeling and artificial neural networks approach to predict continued use of mobile taxi booking apps: The mediating role of hedonic motivation*. 55. <https://doi.org/10.1108/DTA-03-2020-0066>

Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A. (2018). *ANALISA PENGARUH MOBILE BANKING TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN SEKTOR PERBANKAN YANG TERCATAT DI BURSA EFEK INDONESIA*. 4. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/699/450>

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Sugiyono. (2014). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D / Prof. Dr. Sugiyono*. CV Alfabeta.

Suwandi, E., Imansyah, H. F., & Dasril, H. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME*. 6. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6nKOyvu30AhUsxzgGHRSTCPUQFnoECAMQAQ&url=h>

https://journal.unsrat.ac.id/index.php/spasial/article/download/25357/25046&usg=AOvVaw0K\_GYqmHJtmAisyiy4Ge

Tan, E., & Lau, J. L. (2016). *Behavioural intention to adopt mobile banking among the millennial generation*. 17.

[https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/YC-07-2015-00537/full/pdf?casa\\_token=rgE7mdip6bQAAAAA:Yaz9NhYtzVipTmAiCPEcX4A3WVfWEt9sVaFIANOGWb\\_SCrrDXyxCt2A7cjJTR6Q1mIoDvRmwNR0Rdi8\\_keM\\_E8KO9j6LdKQvAZrZqtyzFqsmWXCze5hj6g](https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/YC-07-2015-00537/full/pdf?casa_token=rgE7mdip6bQAAAAA:Yaz9NhYtzVipTmAiCPEcX4A3WVfWEt9sVaFIANOGWb_SCrrDXyxCt2A7cjJTR6Q1mIoDvRmwNR0Rdi8_keM_E8KO9j6LdKQvAZrZqtyzFqsmWXCze5hj6g)

Tarhini, A., Masri, M. E., Ali, M., & Serrano, A. (2016). *Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet banking in Lebanon A structural equation modeling approach*. 29. <https://doi.org/0.1108/ITP-02-2014-0034>

Thaker, H. M. T., Thaker, M. A. M. T., Pitchay, A. A., & Hussain, H. I. (2020). *Behavioural intention and adoption of internet banking among clients' of Islamic banks in Malaysia: An analysis using UTAUT2*. <http://dx.doi.org/10.1108/JIMA-11-2019-0228>

Tiwari, R., & Kumar, R. (2012). *INFORMATION TECHNOLOGY IN BANKING SECTOR*. 1(1). [https://www.researchgate.net/publication/346398283\\_INFORMATION\\_TECHNOLOGY\\_IN\\_BANKING\\_SECTOR](https://www.researchgate.net/publication/346398283_INFORMATION_TECHNOLOGY_IN_BANKING_SECTOR)

Trenggonowa, D. L., & Kulsum. (2018). *ANALISIS FAKTOR OPTIMALISASI GOLDEN AGE ANAK USIA DINI STUDI KASUS DI KOTA CILEGON*. 4.

Vaidya, S. R. (2011). *“Emerging Trends on Functional Utilization of Mobile Banking in Developed Markets in Next 3-4 Years.”* 7.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.462.7060&rep=rep1&type=pdf>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.* 27.

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3375136](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375136)

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.* 36.

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2002388&download=yes](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388&download=yes)

Vinzi, V. E., Chin, W. W., & Henseler, J. (2010). *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications.*

[https://www.researchgate.net/publication/236144736\\_Handbook\\_of\\_Partial\\_Least\\_Squares\\_Concepts\\_Methods\\_and\\_Applications](https://www.researchgate.net/publication/236144736_Handbook_of_Partial_Least_Squares_Concepts_Methods_and_Applications)

Wahyuningsih, E., W.A., B. S., & Sudarmawan. (2021). *Evaluasi Penerimaan Mobile Aplikasi Mandiri Online Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Metode UTAUT II (Studi Kasus: Bank Mandiri Cabang Solo).* 7.

<http://www.informa.poltekindonusa.ac.id/index.php/informa/article/view/193/160>

Wardhana, A. (2015). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING (M-BANKING)*

*TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI INDONESIA. 10.*

[https://scholar.google.co.id/scholar\\_url?url=http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164/108&hl=id&sa=X&ei=lt-](https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164/108&hl=id&sa=X&ei=lt-)

[HYevXGZyR6rQPgPGUgAw&scisig=AAGBfm3BfHXleHFt5amTG\\_YxUmP5LIda8A&oi=scholar](https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164/108&hl=id&sa=X&ei=lt-HYevXGZyR6rQPgPGUgAw&scisig=AAGBfm3BfHXleHFt5amTG_YxUmP5LIda8A&oi=scholar)

Widya. (2018). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT. ESA DI

JAKARTA BARAT. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni.*

<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmishumsen/article/download/1511/2839>

Wong, K. K.-K. (2013). *An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural*

*Equation Modeling in Marketing Research.*

[https://www.researchgate.net/publication/268449353\\_Partial\\_least\\_square\\_structural\\_equation\\_modeling\\_PLS-](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-)

[SEM\\_techniques\\_using\\_SmartPLS?enrichId=rgreq-](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-SEM_techniques_using_SmartPLS?enrichId=rgreq-)

[296e46c98e5ce9573187f406546839a1-](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-SEM_techniques_using_SmartPLS?enrichId=rgreq-296e46c98e5ce9573187f406546839a1-)

[XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2ODQ0OTM1MztBUzoxNjgxNDM5ODkyN](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-SEM_techniques_using_SmartPLS?enrichId=rgreq-296e46c98e5ce9573187f406546839a1-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2ODQ0OTM1MztBUzoxNjgxNDM5ODkyN)

[TYxOTJAMTQxNzEwMDA1OTI0Nw%3D%3D&el=1\\_x\\_2&\\_esc=publicationCoverP](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-SEM_techniques_using_SmartPLS?enrichId=rgreq-296e46c98e5ce9573187f406546839a1-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2ODQ0OTM1MztBUzoxNjgxNDM5ODkyNTYxOTJAMTQxNzEwMDA1OTI0Nw%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverP)

[df](https://www.researchgate.net/publication/268449353_Partial_least_square_structural_equation_modeling_PLS-SEM_techniques_using_SmartPLS?enrichId=rgreq-296e46c98e5ce9573187f406546839a1-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2ODQ0OTM1MztBUzoxNjgxNDM5ODkyNTYxOTJAMTQxNzEwMDA1OTI0Nw%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf)

Yaseen, S. G., & Qirem, I. A. E. (2018). *Intention to use e-banking services in the*

*Jordanian commercial banks. 36.* <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2017-0082>

Yu, C. S. (2012). *FACTORS AFFECTING INDIVIDUALS TO ADOPT MOBILE BANKING:*

*EMPIRICAL EVIDENCE FROM THE UTAUT MODEL. 13.*

[http://www.jecr.org/sites/default/files/13\\_3\\_p01\\_0.pdf](http://www.jecr.org/sites/default/files/13_3_p01_0.pdf)

Yu, P. L., Balaji, M. S., & Khong, K. W. (2015). *Building trust in internet banking: A*

*trustworthiness perspective. 115.* <http://dx.doi.org/10.1108/IMDS-09-2014-0262>

**Lampiran**

Tabel 1. Definisi operasional

No	Variabel	Definisi	Kode	Item	Referensi
1.	Harapan Kinerja	Harapan Kinerja (PE) pemanfaatan teknologi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja seseorang	PE 1	Aplikasi mobile banking meningkatkan kualitas aktivitas perbankan pengguna	(Venkatesh et al., 2012)
			PE 2	Aplikasi mobile banking meningkatkan produktivitas perbankan pengguna	
			PE 3	Aplikasi mobile banking meningkatkan kemampuan pengguna dalam menyelesaikan masalah	
			PE 4	Aplikasi mobile banking dapat menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat	
			PE 5	Aplikasi mobile banking dapat menghemat waktu pengguna dalam aktivitas	

2.	Harapan Usaha	Ketika kemudahan terhadap penggunaan suatu teknologi didapatkan oleh pengguna, maka penerimaan terhadap teknologi tersebut meningkat	EE 1	Pengguna mudah mengerti terhadap petunjuk pada aplikasi mobile banking	(Venkatesh et al., 2012)
			EE 2	Pengguna dapat mempelajari dengan mudah cara penggunaan aplikasi mobile banking	
			EE 3	Pengguna tidak memerlukan banyak usaha dalam menggunakan aplikasi mobile banking	
			EE 4	Pengguna hanya membutuhkan waktu sebentar dalam menggunakan aplikasi mobile banking	
			EE 5	Pengguna dapat menggunakan aplikasi mobile banking dalam banyak hal	
3.	Kondisi yang Memfasilitasi	Kondisi yang Memfasilitasi (FC) ialah seberapa percaya seseorang terhadap saran dan teknis yang tersedia dalam mendukung penggunaan suatu teknologi	FC 1	Pengguna memiliki sumber daya yang mendukung dalam menggunakan aplikasi mobile banking	(Venkatesh et al., 2012)
			FC 2	Pengguna memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi mobile banking	
			FC 3	Pengguna merasa nyaman melakukan aktivitas perbankan dengan menggunakan aplikasi mobile banking	
			FC 4	Pengguna bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile banking	

			FC 5	Pengguna dapat menghubungi bank apabila ada masalah yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi mobile banking	
4.	Pengaruh Sosial	Pengaruh Sosial(SI) ialah keyakinan pribadi terhadap sesuatu yang dipikirkan orang lain utamanya persepsi kerabat dekat atau teman tentang suatu teknologi yang mempengaruhi saat mengadopsi teknologi tersebut	SI 1	Orang-orang penting sekitar saya berpikir bahwa saya harus menggunakan aplikasi mobile banking dalam kegiatan perbankan	(Venkatesh et al., 2012)
			SI 2	Orang-orang yang saya hormati berpikir bahwa saya harus menggunakan aplikasi mobile banking dalam kegiatan perbankan	
			SI 3	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan aplikasi mobile banking dalam kegiatan perbankan	
			SI 4	Orang yang lebih berpengalaman dari saya membantu saya menggunakan aplikasi mobile banking dalam kegiatan perbankan	
			SI 5	Orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka menggunakan aplikasi mobile banking dalam kegiatan perbankan	
5.	Behavioral intention	Behavioral intention (BI) memiliki peran	BI 1	Saya akan selalu mencoba menggunakan aplikasi mobile banking untuk aktivitas perbankan	(Venkatesh et al., 2012)



	yang kuat dalam membentuk penggunaan aktual pada suatu sistem baru	BI 2	Saya bermaksud untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan aktivitas perbankan
		BI 3	Saya berniat untuk tetap menggunakan aplikasi mobile banking walaupun belum tentu semua menu yang disajikan sesuai dengan pilihan saya
		BI 4	Saya erencana menggunakan aplikasi mobile banking untuk aktivitas perbankan bulan depan
		BI 5	Saya bermaksud meggunakan aplikasi mobile banking untuk kegiatan perbankan di masa depan

