

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT
PENGUNAAN LAYANAN *FINTECH* PADA *MOBILE BANKING***

(Studi pada Bank Syariah Indonesia)

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Paramita Nindya Kirana
Nomor Mahasiswa : 19311252
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

**Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Layanan
*Fintech pada Mobile Banking***

(Studi pada Bank Syariah Indonesia)

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Paramita Nindya Kirana

Nomor Mahasiswa : 19311252

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Keuangan

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 13 Juli 2023

Penulis,



(Paramita Nindya Kirana)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Layanan
Fintech pada *Mobile Banking***

(Studi pada Bank Syariah Indonesia)

Nama : Paramita Nindya Kirana
Nomor Mahasiswa : 19311252
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

Yogyakarta, 13 Juli 2023

Telah disetujui dan disahkan oleh,

Dosen Pembimbing



(Nurfauziah, Dra., M.M.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PENGGUNAAN LAYANAN
FINTECH PADA MOBILE BANKING (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA)**



Disusun Oleh : **PARAMITA NINDYA KIRANA**
Nomor Mahasiswa : **19311252**

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

Pada hari, tanggal: Kamis, 10 Agustus 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Nurfauziah, Dra., M.M.

Penguji : Abdul Moin, S.E., M.B.A., Ph.D., CQRM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamiin

Puji syukur atas berkah dan rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya yang sangat luar biasa, serta segala doa dan dukungan dari keluarga tercinta, dan teman-temanku sehingga akhirnya skripsi yang sederhana dan indah ini bisa terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini dengan bangga saya persembahkan kepada kedua Orang Tuaku yang selalu saya cintai dan sayangi, yaitu :

Bambang Basusanto

Dan

Retna Sugiasih Handayaniingrum

Ku ucapkan banyak terimakasih juga untuk kakakku Anggun dan semua doa, dukungan, cinta kasih, semangat, kesabaran serta perhatian yang tiada hentinya demi kesuksesanku.

MOTTO

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat”

(Q.S Al-Baqarah : 45)

“Chupachaap menahat karo, apanee saphalata ko apana shor banana do”

(Bekerja keraslah dalam diam, biarkan kesuksesanmu menjadi kebisinganmu)

(Anonim)

“Urip iku Urup”

(Hidup itu hendaknya menyala atau memberi manfaat bagi orang lain disekitar kita)

(Anonim)

“Never stop Learning, Never stop Growing”

(Jangan pernah berhenti belajar, Jangan pernah berhenti berkembang)

~ Mel Robbins ~

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan layanan *fintech mobile banking* pada objek Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menyebarkan kuesioner *online* yang tersebar di wilayah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* melalui metode *purposive sampling*, yakni dengan memilih sampel yang didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu SPSS dan PLS-SEM dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *facilitating condition*, *performance expectancy*, dan *social influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* pada BSI *mobile banking*. Sedangkan *effort expectancy* dan *perceived risk* tidak memengaruhi secara signifikan terhadap *intention to use* pada BSI *mobile banking*. Penelitian ini berperan dalam pengujian kembali antara lima variabel dari UTAUT dalam konteks Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan layanan perbankan, selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang lebih dominan memiliki dampak terhadap *intention to use*, sehingga dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan lebih baik lagi untuk kedepannya.

Kata kunci : *Effort Expectancy, Facilitating Condition, Perceived Risk, Performance Expectancy, Social Influence dan Intention to Use.*

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the intention to use fintech mobile banking services on Bank Syariah Indonesia objects. In this study, the sample used was 100 respondents spread across the Yogyakarta area by distributing online questionnaires. The sampling technique uses non-probability sampling through the purposive sampling method, namely by selecting samples based on predetermined criteria. The analytical tools used in this study are SPSS and PLS-SEM with the SmartPLS application. The results of this study prove that facilitating conditions, performance expectancy, and social influence have a positive and significant impact on the intention to use BSI mobile banking. Meanwhile, effort expectancy and perceived risk do not significantly affect the intention to use BSI mobile banking. This research plays a role in re-examining the five variables from UTAUT in the context of Indonesian Islamic Banks. This research can be used as a reference for Bank Syariah Indonesia to continue to improve banking services, besides that it is also to find out which factors have a more dominant impact on intention to use, so that the results of this study can be used as material for better evaluation and development in the future.

Keywords: *Effort Expectancy, Facilitating Condition, Perceived Risk, Performance Expectancy, Social Influence dan Intention to Use.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil Alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga atas izin dari-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Layanan *Fintech* pada *Mobile Banking* (Studi pada Bank Syariah Indonesia)**”. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Dalam tahapan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih banyak kepada semua pihak yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis, sampai akhirnya penulis bisa berada di titik ini. Dengan setulus hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga, terutama kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, karunia, keberkahan, kemudahan, kesabaran, kekuatan, ketekunan dan kelancaran dalam tahap mengerjakan skripsi hingga selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, yakni Bapak Bambang Basusanto dan Ibu Retna Sugiasih Handyaningrum, yang senantiasa memotivasi, mendoakan, memberikan perhatian, cinta dan kasih sayang serta memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis dan dalam kondisi apapun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Dra. Nurfauziah M.M, selaku dosen pembimbing penulis, yang telah meluangkan waktunya, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan, saran dan arahan selama proses pengerjaan skripsi.
4. Kakaku tersayang Anggun Mayura Kusumaningrum, yang selalu menyayangi, memotivasi dan peduli kepada penulis dalam kondisi apapun.

5. Seluruh keluarga dekat dan sepupu penulis yang selalu memberikan semangat untuk bangkit dan meyakini diri penulis untuk tetap maju.
6. Teman-teman sambatku, Vivian Valentina dan Nanda Surya Maharani, yang selalu menyemangati, memotivasi, menghibur, memberikan dukungan dalam bentuk apapun sehingga pengerjaan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
7. Ketiga teman tanya-tanyaku Khoirun Nisa' Lu'lu' Mafruchah, sahabat SMP ku Anindya Andaraswari, dan Mas Fafa Kuswandana yang senantiasa mau berbagi ilmu kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
8. Seluruh responden yang telah bersedia terlibat dalam membantu mengisi kuesioner untuk keperluan penelitian penulis.
9. Semua pihak manapun baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis ingin menyampaikan bahwa tanpa adanya pihak yang terlibat seperti yang telah disebutkan, penyusunan skripsi ini belum tentu dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT, senantiasa membalas kebaikan, memberikan pahala yang berlimpah dan melindungi serta memberikan kemudahan hidup bagi semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi siapa saja yang membutuhkannya. Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 13 Juli 2023

Penulis


(Paramita Nindya Kirana)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7

2.1.1 Teori (UTAUT).....	7
2.2 Definisi Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	8
2.2.1 <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Intention to Use</i>	8
2.2.2 <i>Facilitating Condition</i> dan <i>Intention to Use</i>	9
2.2.3 <i>Perceived Risk</i> dan <i>Intention to Use</i>	10
2.2.4 <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Intention to Use</i>	11
2.2.5 <i>Social Influence</i> dan <i>Intention to Use</i>	12
2.3 Kerangka Penelitian.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.2 Populasi dan Sampel.....	15
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	16
3.3.1 <i>Effort Expectancy</i>	16
3.3.2 <i>Facilitating Condition</i>	16
3.3.3 <i>Perceived Risk</i>	17
3.3.4 <i>Performance Expectancy</i>	18
3.3.5 <i>Social Influence</i>	19
3.3.6 <i>Intention to Use</i>	20
3.4 <i>Pilot Test</i>	21
3.4.1 Uji Validitas	21
3.4.2 Uji Reliabilitas	23
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.5.1 Analisis Deskriptif	24
3.5.2 Analisis Statistik.....	24
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31

4.1 Analisis Deskriptif Profil Responden	31
4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>	34
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	35
4.2.1 Variabel <i>Effort Expectancy</i>	36
4.2.2 Variabel <i>Facilitating Condition</i>	37
4.2.3 Variabel <i>Perceived Risk</i>	38
4.2.4 Variabel <i>Performance Expectancy</i>	39
4.2.5 Variabel <i>Social Influence</i>	40
4.2.6 Variabel <i>Intention to Use</i>	41
4.3 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
4.3.1 Hasil Uji Validitas	42
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.4 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
4.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	50
4.4.2 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	50
4.4.3 Hasil Uji Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	51
4.5 Pembahasan	53
4.5.1 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	53
4.5.2 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	54
4.5.3 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	56

4.5.4 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	57
4.5.5 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	59
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Manfaat dan Implikasi Penelitian	61
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.4 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	15
Tabel 3. 2 Indikator Pengukuran <i>Effort Expectancy</i>	16
Tabel 3. 3 Indikator Pengukuran <i>Facilitating Condition</i>	17
Tabel 3. 4 Indikator Pengukuran <i>Perceived Risk</i>	18
Tabel 3. 5 Indikator Pengukuran <i>Performance Expectancy</i>	19
Tabel 3. 6 Indikator Pengukuran <i>Social Influence</i>	20
Tabel 3. 7 Indikator Pengukuran <i>Intention to Use</i>	20
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	22
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	23
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan <i>BSI Mobile Banking</i>	35
Tabel 4. 6 Rentang Penilaian Interval Skala Deskriptif Variabel	36
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i>	36
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Facilitating Condition</i>	37
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Perceived Risk</i>	38
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i>	39
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Social Influence</i>	40
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Intention to Use</i>	41
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Konvergen dalam Bentuk <i>Outer Loading</i>	44
Tabel 4. 14 Hasil Pengukuran Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Fornell-Larcker Criterion.....	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	47
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel	48

Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	50
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	50
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	13
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
Gambar 4. 2 <i>Bootstrapping</i> pada Uji Model Struktural	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pembukaan Kuesioner	68
Lampiran 2 Isi Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas	75
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Demografi Responden	81
Lampiran 5 Hasil <i>Outer Loadings</i> dan Signifikansi.....	83
Lampiran 6 Bentuk Luaran SmartPLS	84
Lampiran 7 Tabulasi Data 100 Responden	87
Lampiran 8 Tabulasi Data Profil Responden	93

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, kemajuan teknologi sudah semakin pesat dan canggih. Tentu saja, kemajuan ini memiliki peran yang signifikan dalam memfasilitasi kehidupan masyarakat dan segala aktivitasnya, seperti dalam layanan keuangan berbasis teknologi, yang juga dikenal sebagai *financial technology (fintech)*.

Bank Indonesia mengatakan *fintech* adalah hasil dari kombinasi teknologi dan jasa keuangan, yang pada akhirnya dapat mengubah model bisnis dari konvensional menjadi modern. Menurut *National Digital Research Centre (NDRC)*, *fintech* dapat didefinisikan sebagai *innovation in financial services* atau inovasi dalam layanan keuangan. Inovasi dalam bidang jasa finansial juga dapat dikombinasikan dengan teknologi modern (Rahadi 2020). Dalam hal layanan *fintech* seperti sistem pembayaran, dapat menjadi media bagi masyarakat dalam membantu menyediakan alat transaksi, administrator, mekanisme, dan infrastruktur yang memungkinkan transaksi pembayaran diproses lebih cepat, lebih mudah, dan aman.

Pada dasarnya, seiring maju dan meningkatnya teknologi, masyarakat menginginkan sesuatu yang serba praktis dan efisien. Hal ini tentunya dapat menjadi peluang bisnis yang cukup besar di bidang teknologi, khususnya di bidang perbankan. Industri perbankan memiliki fasilitas layanan operasional yang biasa disebut dengan *mobile banking*.

Mobile banking, juga disebut sebagai *m-banking*, adalah salah satu aplikasi berbasis *financial technology* yang digunakan oleh industri perbankan. Mereka memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menyediakan layanan transaksi berbasis teknologi terkini, seperti layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan operasional perbankan (Yuspita et al. 2019).

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan pengguna dapat melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi yang ada di *smartphone* mereka, tanpa harus pergi ke bank atau ATM untuk penarikan tunai (Safitri 2023). Dalam layanan *mobile banking*, pengguna dapat melakukan transaksi non-tunai seperti mengetahui isi saldo rekening, melihat detail transaksi, melakukan transfer, membayar kartu kredit, dan menerima tagihan telepon (Shafly 2020). Layanan *mobile banking* dinilai memiliki dampak yang menguntungkan baik bagi pihak bank maupun bagi pengguna, karena semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien (Hadi 2014).

Selain itu, salah satu bank yang meluncurkan layanan perbankan *mobile banking* adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Layanan yang disebut BSI *mobile* memiliki tujuan dan fungsi yang hampir sama dengan layanan *mobile banking* yang biasa dimiliki bank lainnya. Kelebihan lain dari aplikasi BSI *mobile* ini adalah adanya fitur-fitur Islami yang dapat membantu pengguna dalam melakukan amalan sehari-hari seperti pengingat waktu shalat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, kompas kiblat, dan sebagainya.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji hubungan antara variabel *independent* seperti faktor kemudahan, faktor kegunaan atau manfaat, risiko, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dengan niat penggunaan *mobile banking* sebagai variabel *dependent*. Seperti contoh pada penelitian yang dilakukan oleh Abu-Taieh et al. (2022) mengenai niat menggunakan layanan *mobile banking* di Yordania. Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa faktor kegunaan, Faktor kemudahan, dan pengaruh sosial memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan faktor risiko memiliki pengaruh negatif terhadap niat menggunakan layanan *mobile banking* dan faktor kondisi yang memfasilitasi menunjukkan hasil yang tidak didukung pada penelitian tersebut.

Selain itu, pada konteks penggunaan pada *mobile banking* di bank syariah telah diteliti oleh Syed Ali Raza et al. (2018). Penelitian tersebut membahas mengenai *performance expectancy* (faktor kegunaan), *Effort Expectancy* (Faktor kemudahan), persepsi keamanan, persepsi kepercayaan dan risiko terhadap

penggunaan *mobile banking* di Asia Tengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keempat faktor di atas secara positif memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*. Namun untuk faktor risiko memiliki pengaruh negatif terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking*.

Selanjutnya penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Susilowati et al. (2021) yaitu mengenai penggunaan BCA *mobile banking* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel seperti faktor kegunaan, faktor kemudahan, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan terhadap niat perilaku. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis dan kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada niat perilaku menggunakan BCA *mobile banking*. Namun untuk variabel faktor kegunaan, faktor kemudahan, pengaruh sosial dan nilai tidak berpengaruh terhadap niat perilaku.

Kemudian penelitian lain juga dilakukan Khoiriyah et al. (2020) mengenai minat bertransaksi menggunakan *Financial Technology (Fintech)* di Jawa Tengah. Dalam penelitian ini Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko menunjukkan bahwa keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi secara individu maupun simultan melalui *fintech*. Sementara itu, penelitian yang sama juga telah diteliti oleh Lim & Lady (2022) yang membahas tentang *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *perceived risk* terhadap *behavioral intention* dalam konteks *mobile banking* di Kota Batam. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada variabel *perceived ease of use* dan *perceived trust* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Sedangkan variabel *perceived usefulness* dan *perceived risk* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*.

Dari beberapa studi yang telah dijabarkan, bahwasanya sudah banyak penelitian serupa yang dilakukan. Namun beberapa hasil dari penelitian terdahulu masih berubah-ubah atau tidak konsisten. Abu-taieh et al. (2022) mendapati hasil bahwa faktor kemudahan, kegunaan, dan pengaruh sosial memiliki pengaruh yang positif terhadap niat penggunaan *mobile banking*. Adapun (Lim & Lady 2022)

mendapati hasil sebaliknya yaitu *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*, sedangkan *perceived usefulness* tidak berpengaruh. Selanjutnya dalam konteks penelitian Syed Ali Raza et al. (2018) dan Abu-taieh et al. (2022) pada variabel faktor risiko memiliki pengaruh negatif terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking*. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Khoiriyah et al. (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *fintech*.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Abu-taieh et al. (2022) mendapati hasil bahwa faktor kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *mobile banking* di Yordania. Hasil ini berbeda dengan penelitian Susilowati et al. (2021) yang membuktikan bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Penelitian yang dilakukan Susilowati et al. (2021) ini juga menunjukkan hasil pada variabel faktor kegunaan, faktor kemudahan, pengaruh sosial yang bertolak belakang dari penelitian terdahulu lainnya. Dalam penelitian Abu-taieh et al. (2022), Khoiriyah et al. (2020) dan Syed Ali Raza et al. (2018) faktor kemudahan, faktor kegunaan dan pengaruh sosial menunjukkan hasil yang berpengaruh positif, sedangkan pada Susilowati et al. (2021) hasil ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh atau ditolak.

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti merasa perlu untuk menguji kembali mengenai *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived risk*, *performance expectancy*, *social influence* terhadap *intention to use* pada konteks *mobile banking*. Secara umum model penelitian dalam skripsi ini direplikasi dari penelitian yang menjadi acuan oleh Abu-taieh et al. (2022) dan Ivanova et al. (2022) dengan mengeliminasi beberapa variabel yang ingin diteliti, kemudian mengganti objek penelitian dan menggabungkan item pertanyaan kuesioner yang sesuai dari dua penelitian tersebut. Objek yang dipilih untuk penelitian ini adalah *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia.

Dari uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai :

“Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Layanan *Fintech* pada *Mobile Banking*” (Studi pada Bank Syariah Indonesia)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* terhadap *intention to use BSI mobile banking*?
2. Bagaimana pengaruh *facilitating condition* terhadap *intention to use BSI mobile banking*?
3. Bagaimana pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use BSI mobile banking*?
4. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *intention to use BSI mobile banking*?
5. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *intention to use BSI mobile banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating condition* terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *intention to use BSI mobile banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

Di samping tujuan yang akan dicapai maka suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengkaji perkembangan, pemahaman, pengetahuan serta penggunaan *fintech* terhadap salah satu produk keuangan yaitu *mobile banking* supaya dapat memudahkan dalam bertransaksi sehingga menjadi lebih mudah, praktis dan efektif.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi institusi keuangan seperti perbankan dalam memberikan pelayanan transaksi yang lebih mudah dan efisien serta dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan produk ekonomi modern berbasis teknologi digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technologies (UTAUT)*

Riset ini menggunakan teori tentang penerimaan serta penggunaan teknologi data yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2003), yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technologies (UTAUT)*. Venkatesh, et al. (2003) menyebutkan bahwa pada awalnya teori UTAUT mencakup delapan teori yang terdiri dari (*Social Cognitive Theory (SCT)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Theory reasoned Action (TRA)*, *(C-TAM-TPB)*, dan *Motivational Model*). Namun, dari kombinasi kedelapan teori tersebut, UTAUT sendiri memiliki empat item utama yaitu *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*.

UTAUT ini mengacu pada niat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi dan dapat memprediksi perilaku seseorang ketika menggunakan sistem informasi. Teori ini banyak digunakan sebagai dasar untuk studi atau penelitian tentang penerimaan pengguna teknologi informasi. Hal ini dikarenakan UTAUT dinilai hingga 70% lebih unggul dibandingkan dengan delapan teori sebelumnya serta dapat menjelaskan variasi niat menggunakan (Shih et al. 2018).

Teori ini juga banyak dijadikan sebagai acuan oleh penelitian bidang keuangan maupun teknologi keuangan untuk membuktikan terkait niat penggunaan dan perilaku konsumen terhadap teknologi informasi. Beberapa variabel UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini adalah *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived risk*, *performance expectancy*, *social influence*, *intention to use*. Oleh karena itu, UTAUT ini dapat digunakan sebagai dasar teori acuan pada penelitian ini untuk mengkaji variabel-variabel yang memengaruhi penggunaan layanan *fintech* dalam sistem *mobile banking*.

2.2 Definisi Variabel dan Pengembangan Hipotesis

2.2.1 *Effort Expectancy* dan *Intention to Use*

Effort expectancy atau juga dikenal ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dapat dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem, yang menunjukkan seberapa besar usaha yang dilakukan pengguna untuk menggunakan suatu sistem teknologi (Ibrahim et al. 2022). Selain itu, Venkatesh et al. (2003) mengemukakan bahwa *effort expectancy* adalah upaya yang dilakukan setiap individu dalam menggunakan sistem agar pekerjaan yang mereka lakukan lebih cepat selesai dan didukung oleh adanya kemudahan layanan pada aplikasi *mobile banking*. Dalam hal ini, Alalwan et al. (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan penting antara *Effort expectancy* dengan *intention to use* atau niat untuk menggunakan dan menerima aplikasi *mobile banking*. Oleh karena itu, semakin tinggi intensitas dan niat untuk menggunakan *mobile banking* dalam transaksi perbankan, maka layanan *mobile banking* tersebut dikatakan dapat membantu memudahkan pengguna, lebih praktis dan efisien (Herlambang & Dewayanti 2018).

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya pengaruh positif dari hubungan antara *Effort expectancy* terhadap *intention to use mobile banking*. Pertama, hasil penelitian dari Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) terhadap pengguna *mobile banking* BCA pada Gen Y yang menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Hal ini dipengaruhi oleh adanya kemudahan dalam penggunaan, tampilan aplikasi yang jelas, *simple* dan cepat. Kedua, hasil studi yang dilakukan oleh Eka et al. (2022) terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Wow Aps di Wilayah Jawa Tengah. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa *effort expectancy* mempunyai hubungan yang searah dengan minat penggunaan aplikasi *mobile banking* dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* wow aps di Wilayah Jawa Tengah. Ketiga, hasil studi dari Syed Ali Raza et al. (2018) terhadap penerimaan *mobile banking* di bank syariah menunjukkan bahwa *effort expectancy* didukung dan menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif. Keempat, hasil penelitian yang sama juga

didukung oleh Abu-taieh et al. (2022) mengenai niat penggunaan *m-banking* di Yordania. Penelitian ini membuktikan bahwa *effort expectancy* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Maka dari itu dari beberapa hasil penelitian sebelumnya bisa dikatakan bahwa semakin mudah teknologi untuk digunakan maka akan lebih mudah bagi seseorang untuk menerima teknologi tersebut (Lewis, N. K. et al. 2010). Dengan demikian, *Effort expectancy* terhadap *intention to use* pada penggunaan *mobile banking* dapat memberikan pengaruh yang positif. Berdasarkan argumentasi di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *intention to use*

2.2.2 *Facilitating Condition* dan *Intention to Use*

Menurut Venkatesh et al. (2003) *facilitating condition* ialah sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan adanya organisasi dan teknis infrastruktur dapat mendukung dalam penggunaan suatu sistem. Apabila fasilitas pendukung yang tersedia semakin baik, maka semakin besar pula kesediaan pengguna dalam memanfaatkan teknologi (Baptista & Oliveira 2015). Hal ini tentu juga memengaruhi rasa kepercayaan seseorang terhadap infrastruktur dan fasilitas pendukung yang dimiliki untuk mendukung penggunaan sebuah sistem (Ibrahim et al. 2022).

Sebuah penelitian mengenai *behavioral intention* pada pengguna *mobile banking* BCA pernah dilakukan oleh Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) yang menegaskan bahwa *facilitating condition* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Menurut penelitian mengenai adopsi *fintech* pada generasi milenial di Malaysia yang diteliti oleh Norafni et al. (2021) menyebutkan bahwa *facilitating condition* dan adopsi pengguna menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap adopsi pengguna. Kemudian Ivanova et al. (2022) juga melakukan penelitian yang serupa mengenai penggunaan *mobile banking* di Asia Tengah. Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun, pada penelitian yang

dilakukan Abu-taieh et al. (2022) *facilitating condition* tidak didukung, yang artinya bahwa *facilitating condition* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *behavioral intention m-banking* di Yordania.

Dengan demikian, *facilitating condition* terhadap *intention to use* pada penggunaan *mobile banking* dapat memberikan pengaruh yang positif. Berdasarkan argumentasi di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *intention to use*

2.2.3 *Perceived Risk* dan *Intention to Use*

Menurut Yuwono et al. (2021) *perceived risk* dapat diartikan sebagai resiko yang mungkin dihadapi oleh pengguna ketika mereka menggunakan sebuah teknologi, seperti munculnya rasa khawatir, takut, cemas dengan adanya pembajakan elektronik dan kejahatan dunia maya. Bahkan dapat dianalogikan *perceived risk* sama halnya dengan perasaan ketidakpastian atau kecemasan atas kemungkinan penipuan, akses yang tidak sah, peretasan akun, pelanggaran kerahasiaan, hingga ancaman dunia maya lainnya yang muncul sebagai akibat dari penggunaan aplikasi *mobile banking*. *Perceived risk* juga dapat dikaitkan dengan kemungkinan kerugian dari transaksi *m-banking* karena pengguna hanya dapat berinteraksi melalui virtual dan tidak bertemu secara langsung dengan karyawan bank (Lim & Lady 2022). Maka dari itu, pengguna tidak akan bersedia menggunakan suatu layanan teknologi, apabila sebuah layanan yang ditawarkan kepada pengguna memiliki tingkat risiko yang tinggi.

Suatu penelitian pernah dilakukan oleh Abu-taieh et al. (2022) mengenai niat menggunakan *mobile banking* di Yordania. Dalam penelitian tersebut terdapat temuan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Yuwono et al. (2021) menyebutkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *mobile banking* masih rendah, bisa saja karena adanya ketakutan dan kecemasan akan keamanan dari penggunaan *mobile banking*. Penelitian yang

serupa juga dilakukan oleh Ivanova et al. (2022) mengenai penerimaan dan penggunaan *m-banking* di Asia Tengah. Hipotesis pada penelitian ini menyebutkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan *m-banking*. Namun hasil temuannya tidak mendukung hipotesis tersebut karena hasilnya ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada penelitian tersebut *perceived risk* tidak memberikan pengaruh terhadap penggunaan *m-banking*.

Dengan demikian, *perceived risk* terhadap *intention to use* pada penggunaan *mobile banking* dapat memberikan pengaruh yang negatif. Berdasarkan argumentasi di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*

2.2.4 *Performance Expectancy* dan *Intention to Use*

Performance Expectancy didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini dan percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya dalam meningkatkan dan mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya (Venkatesh et al. 2003). Hal tersebut dapat terjadi karena dengan adanya kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, dapat membuat pengguna mulai tertarik dan berniat untuk menggunakannya dalam meningkatkan kinerja mereka (Rahmah & Istiqomah 2020). Dalam konteks ini, pengguna akan meningkatkan niat mereka untuk menggunakan *mobile banking*, apabila mereka mendapatkan keuntungan dan manfaat dari penggunaan *mobile banking* tersebut.

Adanya pengaruh positif antara *performance expectancy* terhadap *intention to use mobile banking* telah dibuktikan dalam beberapa penelitian terdahulu. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) terhadap penggunaan *mobile banking* dengan UTAUT menyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku di pasar online. Ayu et al. (2022) dalam penelitiannya tentang *behavioral intention to use* pada penggunaan *software* akuntansi pada UMKM, memberikan hasil bahwa *perceived usefulness* memengaruhi *behavioral intention to use* karena menggunakan *software* akuntansi seperti excel, myob, accurate, dan aplikasi yang

lainnya tidak menyusahkan pengguna. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pada pengguna *mobile banking* BCA (Heryanto & Miharni Tjokrosaputro 2020). Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya kenyamanan dan penyelesaian transaksi yang lebih cepat. Hasil yang sama juga diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Abu-taieh et al. (2022) mengenai niat penggunaan *m-banking* di Yordania yang menyatakan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Dengan demikian, *performance expectancy* terhadap *intention to use* pada penggunaan *mobile banking* dapat memberikan pengaruh yang positif. Berdasarkan argumentasi di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *intention to use*

2.2.5 Social Influence dan Intention to Use

Venkatesh et al. (2003) mengatakan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) merupakan seberapa jauh seseorang merasakan apabila orang-orang penting dalam hidup mereka, mempercayai jika mereka harus menggunakan suatu teknologi. Dengan kata lain seseorang yang memiliki lingkungan sosial seperti keluarga, teman dekat, maupun lingkungan pekerjaan telah memengaruhi dan menyarankan mereka untuk menggunakan suatu teknologi misalnya seperti *mobile banking*. Pengaruh sosial juga menunjukkan seberapa penting seseorang percaya bahwa mereka menggunakan teknologi terbaru sesuai dengan harapan orang lain (Venkatesh et al. 2003). Jadi ketika seseorang percaya bahwa pengaruh orang lain telah mendorongnya untuk menggunakan sistem baru, itulah yang disebut sebagai pengaruh sosial (Heryanto & Miharni Tjokrosaputro 2020).

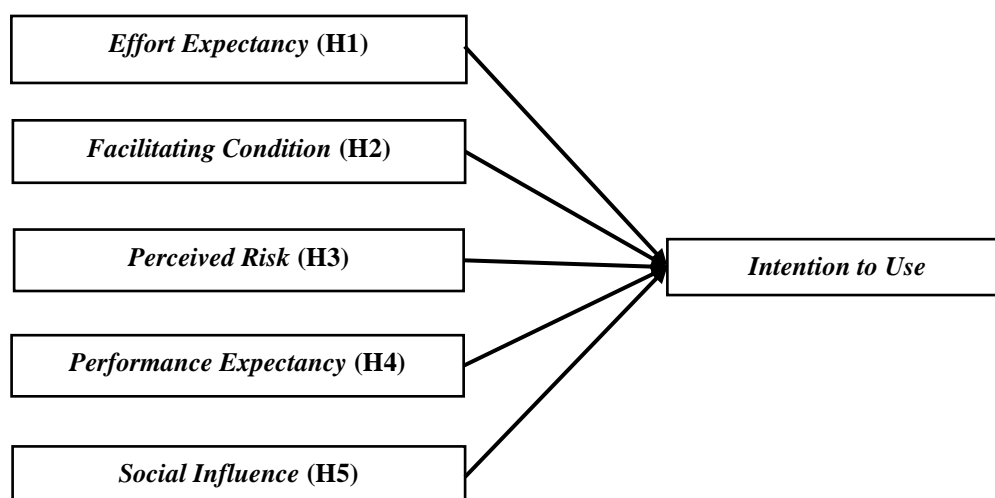
Oleh karena itu, pengguna secara individu dapat menjadi representasi bagi orang penting di sekitar pengguna lainnya, dalam memberikan penilaian tentang teknologi perbankan yang digunakan (Shadiq & Sudarsono 2022). Perilaku individu tersebut dapat dipengaruhi oleh pendapat orang sekitar individu tersebut seperti anggota keluarga, rekan kerja, kenalan, maupun staf dari pihak bank yang

merasakan manfaat penggunaan *mobile banking* (Rahmah & Istiqomah 2020). Bahkan seorang individu terkadang berpikir bahwa menggunakan teknologi terbaru seperti *mobile banking* dapat membuatnya terlihat lebih modis dan professional (Rahmah & Istiqomah 2020). Penelitian sebelumnya oleh Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) mengenai *behavioral intention* pada pengguna *mobile banking* BCA, menunjukkan hasil bahwa *social influence* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Hasil dari penelitian tersebut juga dipengaruhi oleh adanya ajakan oleh keluarga dan teman, petugas bank, dan iklan. Abu-taieh et al. (2022) dalam penelitiannya mengenai niat ulang penggunaan *mobile banking* di Yordania mengatakan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Dari perspektif penelitian lain juga menegaskan bahwa *social influence* merupakan faktor yang signifikan dan positif dalam kaitannya dengan niat untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* (Syed Ali Raza et al. 2018).

Dengan demikian, *social influence* terhadap *intention to use* pada penggunaan *mobile banking* dapat memberikan pengaruh yang positif. Berdasarkan argumentasi di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 : *Social influence* berpengaruh positif terhadap *intention to use*

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai niat menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT untuk mengetahui terkait penggunaan dari suatu teknologi. Data yang diterapkan dalam penelitian ini ialah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya seperti wawancara, observasi, survei atau hasil kuesioner yang didapat dari responden pada suatu penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey* yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form*.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Non-probability sampling* merupakan proses pengambilan sampel di mana kemungkinan memilih setiap sampel satuan tidak diketahui (Ghozali, Imam 2020). Menurut Sekaran, U., & Bougie (2017) metode *purposive sampling* memiliki batasan pada siapa yang dapat memberikan informasi yang diinginkan peneliti, apakah karena mereka adalah satu-satunya individu yang memenuhi atau memenuhi kriteria tertentu. Metode ini dipilih karena dapat memudahkan penulis untuk mendistribusikan kuesioner kepada responden yang sesuai kriteria. Kuesioner tersebut akan didistribusikan melalui media sosial seperti Telegram, Line, Whatsapp, dan Instagram. Pengumpulan data menggunakan kuesioner ini dilakukan agar kuesioner lebih mudah dijangkau dan lebih efisien. Responden yang mengisi bersifat sukarela, dan tidak ada insentif keuangan yang ditawarkan.

Lokasi dalam penelitian ini adalah wilayah Yogyakarta. Variabel yang akan diteliti pada penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas (*independen*), yaitu *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, *Social Influence* dan satu variabel dependen *Intention to Use*. Pengukuran yang

digunakan pada penelitian ini yaitu lima nilai skala likert. Lima nilai skala likert yang diterapkan, dapat dilihat pada **Tabel 3.1** terdiri dari:

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Deskripsi Skala	Poin
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah responden yang menggunakan BSI *mobile banking*. Selain itu, besarnya sampel dalam penelitian ini akan diambil berdasarkan rumus. Menurut Sugiyono (2019) rumus Cochran yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,4$$

Keterangan :

n : jumlah sampel yang diperlukan

z : harga dalam kurva normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : peluang benar 50% = 0,5

q : peluang salah 50% = 0,5

e : tingkat kesalahan sampling error 10% = 0,1

Mengacu pada hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa banyaknya sampel yang diambil dan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Adapun Kriteria responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah :

1. Pengguna yang berdomisili di wilayah Yogyakarta
2. Pengguna menggunakan BSI *mobile banking*

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.3.1 *Effort Expectancy*

Effort Expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan terkait dengan penggunaan sistem (Ivanova et al. 2022). Secara operasional variabel ini merujuk pada sejauh mana pengguna merasakan kemudahan untuk menggunakan dan mempelajari cara menggunakan *mobile banking*. Variabel *effort expectancy* ini diukur dengan tiga indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Baabdullah et al. (2019) yang dapat dilihat pada **Tabel 3.2** berikut ini.

Tabel 3.2 Indikator Pengukuran *Effort Expectancy*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
EE1	Interaksi saya dengan <i>mobile banking</i> sederhana dan mudah dipahami.	Baabdullah et al. (2019)
EE2	Menurut saya <i>mobile banking</i> mudah digunakan.	
EE3	Mudah bagi saya untuk mempelajari cara menggunakan <i>mobile banking</i> .	

3.3.2 *Facilitating Condition*

Facilitating Condition merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa organisasi dan infrastruktur ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al. 2003). Secara operasional variabel ini menjelaskan bahwa agar seseorang dapat menggunakan aplikasi *mobile banking*, seseorang harus memiliki seperangkat keterampilan, seperti menginstal aplikasi perbankan, pengetahuan

tentang layanan operasi seluler, dan fitur keamanannya (Baptista & Oliveira 2015). Variabel *facilitating condition* diukur menggunakan empat indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Baabdullah et al. (2019). **Tabel 3.3** dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.3 Indikator Pengukuran *Facilitating Condition*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
FC1	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i> .	Baabdullah et al. (2019)
FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>mobile banking</i> .	
FC3	Perbankan seluler berfungsi dengan teknologi lain yang saya gunakan.	
FC4	Saya dapat meminta bantuan orang lain jika saya kesulitan menggunakan <i>mobile banking</i> .	

3.3.3 *Perceived Risk*

Perceived Risk merupakan perasaan ketidakpastian atau kecemasan atas kemungkinan penipuan, akses tidak sah, pelanggaran kerahasiaan, peretasan, dan ancaman dunia maya lainnya sebagai akibat dari penggunaan aplikasi *mobile banking*. Menurut Yuwono et al. (2021) *perceived risk* dapat diartikan sebagai risiko yang mungkin dihadapi oleh pengguna ketika mereka menggunakan sebuah teknologi, seperti munculnya rasa khawatir, takut, cemas dengan adanya pembajakan elektronik dan kejahatan dunia maya. Secara operasional variabel ini merujuk pada adanya risiko penipuan terkait akun rekening bank pribadi dan kekhawatiran akan adanya peretas di dunia maya. Variabel *perceived risk* diukur dengan empat indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Tiwari & Tiwari (2021). **Tabel 3.4** dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.4 Indikator Pengukuran *Perceived Risk*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
PR1	Menggunakan layanan <i>mobile banking</i> membuka rekening bank terhadap risiko penipuan.	Tiwari & Tiwari (2021)
PR2	Menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dapat membahayakan rekening bank.	
PR3	Percaya bahwa menggunakan layanan <i>mobile banking</i> membahayakan privasi seseorang.	
PR4	Jika menggunakan layanan <i>mobile banking</i> , peretas dapat memperoleh akses ke rekening bank seseorang.	

3.3.4 *Performance Expectancy*

Performance expectancy dapat diartikan sebagai sejauh mana penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat dan pengguna yang memakai akan merasakan manfaat dari teknologi tersebut (Abu-taieh et al. 2022). Secara operasional variabel ini menjelaskan tentang harapan kepada suatu teknologi yang digunakan dan menilai bahwa teknologi tersebut memiliki manfaat sehingga bisa mendukung kinerjanya. Variabel ini diukur dengan empat indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Baabdullah et al. (2019). **Tabel 3.5** dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.5 Indikator Pengukuran *Performance Expectancy*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
PE1	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> dalam kehidupan sehari-hari.	Baabdullah et al. (2019)
PE2	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan peluang saya untuk menyelesaikan tugas-tugas penting.	
PE3	<i>Mobile banking</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat.	
PE4	Saat menggunakan <i>mobile banking</i> saya merasa akan lebih produktif.	

3.3.5 *Social Influence*

Social influence merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa orang lain yang penting percaya bahwa seseorang harus menggunakan teknologi. Pengaruh sosial juga menunjukkan seberapa penting seseorang percaya bahwa mereka menggunakan teknologi terbaru sesuai dengan harapan orang lain (Venkatesh et al. 2003). Secara operasional variabel ini mengacu pada pengaruh orang-orang disekitar seperti keluarga, teman, ataupun orang lain dalam memengaruhi dan mendorong seseorang untuk bersedia menggunakan *mobile banking*. Variabel *social influence* diukur dengan tiga indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Baabdullah et al. (2019). **Tabel 3.6** dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.6 Indikator Pengukuran *Social Influence*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
SI1	Orang-orang penting dalam hidup saya percaya bahwa saya harus menggunakan <i>mobile banking</i> .	Baabdullah et al. (2019)
SI2	Orang yang berdampak pada perilaku saya percaya bahwa saya harus menggunakan <i>mobile banking</i> .	
SI3	Orang yang pendapatnya saya hormati lebih suka saya menggunakan <i>mobile banking</i> .	

3.3.6 *Intention to Use*

Intention to use merupakan variabel niat untuk menggunakan suatu teknologi. Secara operasional variabel ini merujuk pada keinginan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi, khususnya *mobile banking*. Variabel ini diukur dengan lima indikator item pertanyaan yang diadaptasi dari Baabdullah et al. (2019) dan Davis (1989) serta Venkatesh et al. (2003). **Tabel 3.7** dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.7 Indikator Pengukuran *Intention to Use*

Kode	Indikator Pengukuran	Sumber
IU1	Saya berniat untuk menggunakan sistem <i>mobile banking</i> jika saya memiliki akses ke sana.	Baabdullah et al. (2019)
IU2	Untuk kebutuhan perbankan saya, saya akan menggunakan <i>mobile banking</i> .	
IU3	Jika saya memiliki akses ke sistem <i>mobile banking</i> , saya ingin memanfaatkannya sebaik mungkin.	

IU4	Saya berniat untuk menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> dalam 6 bulan ke depan.	Davis (1989) dan Venkatesh et al. (2003).
IU5	Saya percaya bahwa saya harus menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> di masa mendatang.	

3.4 Pilot Test

Pilot test digunakan pada tahap awal penelitian untuk menguji validitas dan reliabilitas dari suatu indikator pertanyaan kuesioner pada penelitian. Kuesioner *online* akan disebarakan kepada 50 responden yang memenuhi kriteria. Kemudian akan dilakukan *pilot test* untuk menguji apakah kuesioner layak atau tidak untuk didistribusikan kepada responden. Selanjutnya, dari hasil *pilot test*, data yang didapatkan akan diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali, Imam (2020, hlm. 51) uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang dimaksudkan pada kuesioner untuk diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi keakuratan dan kecermatan instrumen atau alat ukur yang digunakan pada variabel penelitian. Tabel R digunakan untuk melakukan kriteria pengujian signifikan; jika R hitung \geq R tabel, maka item pertanyaan dapat dianggap valid (Kamarudin & Novianti 2022).

Kriteria R-tabel untuk pengujian ini didasarkan pada nilai *degree of freedom* (df) dengan taraf signifikansi (5% atau 0.05). Setiap item pertanyaan dianggap valid jika nilai R-hitungnya melebihi nilai R-tabel, yang merupakan nilai korelasi total yang dikoreksi, dengan nilai $\geq 0,2787$. Sehingga, dengan jumlah sampel (n) sebanyak 50 responden, kriteria R tabel untuk tes ini adalah 0,2787. **Tabel 3.8** berikut menunjukkan hasil uji validitas butir pertanyaan pada *pilot test*.

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas *Pilot Test*

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.742	0,2787	Valid
	EE2	0.670	0,2787	Valid
	EE3	0.733	0,2787	Valid
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0.636	0,2787	Valid
	FC2	0.680	0,2787	Valid
	FC3	0.335	0,2787	Valid
	FC4	0.417	0,2787	Valid
<i>Intention to Use</i>	IU1	0.832	0,2787	Valid
	IU2	0.858	0,2787	Valid
	IU3	0.767	0,2787	Valid
	IU4	0.783	0,2787	Valid
	IU5	0.835	0,2787	Valid
<i>Perceived Risk</i>	PR1	0.684	0,2787	Valid
	PR2	0.899	0,2787	Valid
	PR3	0.879	0,2787	Valid
	PR4	0.872	0,2787	Valid
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.802	0,2787	Valid
	PE2	0.765	0,2787	Valid
	PE3	0.593	0,2787	Valid
	PE4	0.641	0,2787	Valid
<i>Social Influence</i>	SI1	0.828	0,2787	Valid
	SI2	0.881	0,2787	Valid
	SI3	0.762	0,2787	Valid

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan dari hasil **Tabel 3.8** menunjukkan bahwa semua indikator item pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai R hitung yang lebih besar daripada nilai R-tabel.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang dijadikan indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan menunjukkan kestabilan atau konsisten dari waktu ke waktu, maka suatu kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau handal (Ghozali, Imam 2020, hlm. 45). Nilai batas yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, menggunakan *cronbach's alpha* yang dapat diterima, dengan nilai minimum > 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas pada *pilot test* dapat dilihat pada **Tabel 3.9** di bawah ini.

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas *Pilot Test*

Variabel	Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Effort Expectancy</i>	3	0.845	0.60	Reliabel
<i>Facilitating Condition</i>	4	0.711	0.60	Reliabel
<i>Intention to Use</i>	5	0.927	0.60	Reliabel
<i>Perceived Risk</i>	4	0.928	0.60	Reliabel
<i>Performance Expectancy</i>	4	0.855	0.60	Reliabel
<i>Social Influence</i>	3	0.912	0.60	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan ada dua yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik. Berikut penjabaran mengenai analisis deskriptif dan analisis statistik :

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019) analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat diterima untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif digunakan untuk mengukur sikap responden (Abu-taieh et al. 2022). Selain itu, teknik ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang variabel dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik responden.

Analisis deskriptif pada variabel penelitian yang dianalisis yaitu *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, *Social Influence* dan *intention to use*. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman menggunakan BSI *mobile banking*.

3.5.2 Analisis Statistik

Alat statistik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SmartPLS dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Metode SEM digunakan oleh peneliti untuk memodelkan dan memprediksi hubungan yang kompleks antara berbagai variabel dependen dan independen secara bersamaan (Hair, Joseph F et al. 2021, hlm. 4). Metode SEM memiliki dua metode yang populer yaitu SEM *Partial Least Square-Structural Equation* (PLS-SEM) dan SEM *Covariance Based* (CB SEM). Teknik analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis pemodelan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah teknik berbasis komposit yang digunakan untuk mengestimasi model persamaan struktural. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan dari variabel laten endogen yang dijelaskan (Hair, Joseph F et al. 2021, hlm. 190).

Pengukuran pada PLS-SEM meliputi pengukuran validitas, reliabilitas, dan pengukuran error terhadap variabel laten. Pengujian model PLS-SEM meliputi dua elemen yaitu pertama, ada model struktural (juga disebut *inner model* PLS-SEM) yang menghubungkan konstruksi (lingkaran atau oval) dan menunjukkan hubungan (jalur) antara konstruksi. Kedua, ada model pengukuran konstruksi (juga disebut *outer model* dalam PLS-SEM) yang menunjukkan hubungan antara konstruksi dan variabel indikator (persegi panjang) (Hair, Joseph F et al. 2021, hlm. 5).

Menurut Hair, Joseph F et al. (2021, hlm. 193) model struktural merupakan model yang menyatukan konstruk dan menunjukkan hubungan konstruk yang berasal dari teori dan logika. Sedangkan model pengukuran konstruk disebut sebagai *Outer model* di PLS SEM, karena adanya komponen dari model jalur yang mengandung indikator dan hubungan mereka dengan konstruksi (Hair, Joseph F et al. 2021, hlm. 187).

Variabel manifes/indikator dan variabel laten/konstruk adalah dua variabel yang diteliti oleh model PLS-SEM. Disebut sebagai variabel manifes/indikator karena variabel ini diukur dengan survei yang terdiri dari elemen pertanyaan untuk setiap struktur. Variabel laten atau konstruk merupakan suatu konsep yang tidak dapat diamati dan diukur secara langsung. Ada dua macam variabel laten yakni variabel eksogen maupun endogen. Penelitian ini terdiri dari satu variabel endogen yaitu *intention to use* dan lima variabel eksogen yaitu *effort expectancy*, *performance expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *perceived risk*. Berikut ini adalah penjelasan tentang dua tahapan pengujian teori PLS-SEM.

3.5.2.1 Outer Model atau Model Pengukuran

Dalam analisis PLS-SEM, Langkah pertama yang dilakukan adalah menguji model pengukuran. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa model pengukuran sudah reliabilitas dan validitas. Pada pengujian ini terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkaitan dengan seberapa konsisten suatu variabel atau sekumpulan variabel dengan nilai yang diharapkan setelah melakukan beberapa pengukuran (Hair et al. 2017, hlm. 91). Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan konstruksi yang dievaluasi oleh *composite reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha* (CA) dengan nilai terendah 0,60. Menurut Hair (2021, hlm. 80) nilai *composite reliability* (CR) sebesar 0.60, masih dapat dikatakan reliabel. Sedangkan menurut Janssens et al. (2008, hlm. 274) jika nilai Cronbach's alpha (CA) lebih dari atau sama dengan 0.60 masih dapat diterima dan dikatakan bagus. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai reliabilitasnya maka akan semakin reliabel. Dengan demikian, kriteria nilai reliabilitas yang diambil dalam penelitian ini menggunakan nilai minimal 0.60.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa akurat dan validnya suatu indikator instrumen yang diukur di dalam penelitian. Dalam uji validitas menggunakan PLS-SEM terdiri dari dua uji yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan (Hair et al. 2017, hlm. 22). Berikut penjabaran mengenai uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

1. Uji Validitas Konvergen

Sejauh mana ukuran berkorelasi positif dengan langkah-langkah konstruk yang sama disebut juga dengan validitas konvergen (Hair et al. 2017, hlm. 128). Menurut Hair (2021, hlm. 280) validitas konvergen adalah ketika peneliti mampu mengukur sebuah konstruk yang sangat berkorelasi dengan ukuran yang diketahui sama. Dalam melakukan uji validitas konvergen peneliti harus menggunakan berbagai metode penelitian yang berbeda untuk dapat melakukan evaluasi (Joseph F. Hair 2007, hlm. 355).

Uji validitas konvergen terhadap setiap konstraknya dilakukan dengan meninjau dari nilai *Averaged Variance Extracted* (AVE) dan nilai faktor *loading*

dari setiap indikator (Hair et al. 2017, hlm. 128). *Averaged Varian Extracted* (AVE) yaitu suatu standar umum untuk menentukan validitas konvergen pada tingkat konstruksi (Hair et al. 2017, hlm. 129). Nilai AVE dinyatakan diterima apabila lebih tinggi dari > 0.50 , karena item atau konstruk yang ada dapat menerangkan lebih dari separuh varian indikatornya. Namun, apabila nilai AVE kurang dari < 0.50 , maka item atau konstruk tersebut memiliki banyak kesalahan (Hair et al. 2017, hlm. 130).

2. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan yakni ketika suatu metode pengukuran konstruksi yang berbeda dan metode pengukuran percobaan memiliki korelasi negatif (Hair et al. 2021, hlm. 280). Uji validitas diskriminan menunjukkan bahwa struktur tertentu adalah unik dan mencakup fenomena yang tidak dapat diwakili oleh struktur lain dalam model penelitian (Hair et al. 2017, hlm. 130).

Untuk memenuhi kriteria dalam pengujian validitas diskriminan setiap konstruksi rata-rata varian diekstrak (AVE) harus dievaluasi berdasarkan korelasi kuadratnya dengan konstruksi lain dalam model (Fornell & Larcker 1981). Ada dua ukuran atau metode yang dapat digunakan untuk menguji keabsahan validitas diskriminan yaitu uji *Fornell-Larcker Criterion* dan uji *Cross Loadings* (Hair et al. 2017, hlm. 131).

Pengukuran dengan uji *Fornell-Larcker* didasarkan pada gagasan bahwa suatu konstruksi tertentu berbagi lebih banyak varian dengan indikator terkaitnya dibandingkan konstruksi lainnya (Hair et al. 2017, hlm. 131). Kriteria yang digunakan dalam uji *Fornell-Larcker* yaitu dengan membandingkan akar kuadrat dari setiap varian rata-rata konstruk yang diekstrak dengan hubungan korelnya dengan semua konstruk lain dalam model (Hair et al. 2017, hlm. 332). Sedangkan pada kriteria *Cross Loadings*, apabila gagal, itu artinya kurangnya uji validitas diskriminan saat dua konstruksi berkorelasi sempurna, sehingga kriteria menjadi tidak efektif (Hair et al. 2017, hlm. 133).

3.5.2.2 *Inner Model* atau Model Struktural

Langkah selanjutnya setelah pengujian dikatakan valid dan reliabel, adalah melakukan pengujian model struktural. Dalam pengujian pada penelitian ini menggunakan tiga uji yaitu uji koefisien determinasi (*R-square*), *Goodness of Fit (Q-Square)* dan uji koefisien jalur (*Path Coefficient*). Berikut penjabaran dari masing-masing uji pada model struktural.

a. Uji Koefisien Determinasi (*R-square*)

Pengujian koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar konstruk endogen (variabel dependen) dan eksogen (variabel independen) dapat menjelaskan satu sama lain secara bersamaan. Uji koefisien determinasi ini yang menunjukkan jumlah variasi dari konstruksi variabel endogen yang dijelaskan oleh semua konstruk variabel eksogen yang saling berkaitan (Hair et al. 2017, hlm 213). Pengujian ini didasarkan pada nilai *R-square* yang mewakili ukuran kekuatan penjelas model dan menunjukkan varians yang dijelaskan dalam setiap konstruksi endogen (Hair et al. 2021, hlm. 118).

Adapun kriteria untuk pengujian koefisien determinasi (*R-square*) dibagi menjadi tiga kategori pengelompokan (Chin 1998) yaitu

1. Kategori lemah, maka nilai koefisien determinasi (*R-square*) berada pada kisaran $0,19 < R^2 < 0,33$.
2. Kategori sedang atau moderat, maka nilai koefisien determinasi (*R-square*) berada pada kisaran $0,33 < R^2 < 0,67$.
3. Kategori kuat, maka nilai koefisien determinasi (*R-square*) berada pada kisaran $R^2 > 0,67$.

b. *Predictive Relevance (Q-Square)*

Studi ini menggunakan uji *predictive relevance* dengan menggunakan nilai (*Q-Square*) atau sering disebut dengan model kekuatan prediktif di luar

sampel atau relevansi prediktif (Hair et al. 2017, hlm 217). Tujuan dilakukan pengujian ini adalah untuk memeriksa dan memprediksi kecocokan antara data yang tidak digunakan dalam model (Hair et al. 2017, hlm. 217). Selanjutnya penelitian ini menggunakan fitur *PLS-Predict* yang ada di *SmartPLS* untuk menguji nilai *Q-Square*.

Menurut Hair et al. (2017, hlm. 217) Dalam model struktural, kriteria yang digunakan untuk menguji nilai *Q-Square* adalah didasarkan pada nilai ($Q^2 \geq 0$). Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai *Q-Square* lebih besar atau sama dengan nol, maka dapat dikatakan konstruk endogen mempunyai relevansi prediktif (Hair et al. 2017, hlm. 218). Dengan demikian kriteria uji *Q-Square* yang digunakan pada penelitian ini yaitu nilai ($Q^2 \geq 0$).

c. Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Uji Koefisien Jalur merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang dihipotesiskan pada konstruksinya. Kriteria dalam pengujian koefisien jalur didasarkan pada nilai standar dari arah hubungan variabel (β) yaitu antara -1 dan +1 (Hair et al. 2017, hlm. 210). Artinya adalah apabila estimasi nilai koefisien jalur mendekati -1, maka akan mewakili hubungan yang negatif atau semakin lemah, sedangkan apabila estimasi nilai koefisien jalur mendekati +1, maka dapat dikatakan mewakili hubungan yang positif dan semakin kuat (Hair et al. 2017, hlm. 210). Bentuk hasil dari pengujian koefisien jalur ini dapat dilihat pada hasil pengujian hipotesis dan (β) untuk melihat arah hubungan variabelnya.

Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi yang dihasilkan dari hubungan antar konstruk dengan uji koefisien jalur. Kriteria pada pengujian hipotesis ini didasarkan pada nilai *T-statistic* dan *P-value* (Hair et al. 2017, hlm. 211). Kriteria uji *P-value* pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0.05. Artinya bahwa nilai *P-value* harus lebih kecil dari 0.05, maka hubungan hipotesis tersebut dapat dikatakan signifikan (Hair et al. 2017, hlm. 211).

Sementara itu, pengujian menggunakan *T-statistic* dilakukan dengan cara memeriksa perbandingan antara nilai *T-statistic* dan T-tabel. Dasar acuan T-tabel dalam pengujian hipotesis ini sebesar 1.96 (Hair et al. 2017, hlm. 210). Berikut penjabaran kriteria uji *T-statistic* :

1. Apabila nilai *T-statistic* mempunyai nilai lebih besar dari T-tabel ($T\text{-statistic} > \text{T-tabel}$), maka hasil hipotesis dapat dinyatakan diterima (H_a) dan hubungan antar variabel terbukti saling memengaruhi.
2. Apabila nilai *T-statistic* mempunyai nilai lebih kecil dari T-tabel ($T\text{-statistic} < \text{T-tabel}$), maka hasil hipotesis dapat dinyatakan ditolak (H_o) dan hubungan antar variabel terbukti tidak saling memengaruhi.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab 4 ini, penulis akan menguraikan hasil penelitian dari analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk menggunakan layanan *fintech mobile banking* (Studi pada bank syariah Indonesia). Untuk menjabarkan hasil dari penelitian maka menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik PLS-SEM. Pengguna yang menggunakan BSI *mobile banking* dan tinggal di Yogyakarta dijadikan sebagai unit sampel pada penelitian ini. Total responden yang didapat dalam penelitian ini sebanyak 122 responden. Namun, setelah dilakukan penyaringan kesesuaian karakteristik sampel, total hanya ada 100 data responden yang dapat dianalisis lebih lanjut secara keseluruhan.

4.1 Analisis Deskriptif Profil Responden

Hasil analisis deskriptif yang diklasifikasikan berdasarkan profil responden pada penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman menggunakan BSI *mobile banking*.

4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil data kuesioner yang diperoleh, berikut klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada **Tabel 4.1** di bawah ini :

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
Laki-laki	23%	23
Perempuan	77%	77
Total	100%	100

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan **Tabel 4.1** dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Total responden perempuan sebanyak 77 dengan jumlah persentase 77% dari responden secara keseluruhan. Sedangkan

total responden laki-laki sebanyak 23 dengan jumlah persentase 23% dari responden secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna BSI *mobile banking* di Yogyakarta dalam penelitian ini adalah perempuan.

4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil data kuesioner yang diperoleh, berikut klasifikasi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada **Tabel 4.2** di bawah ini :

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Persentase	Jumlah
17-26	68%	68
27-36	24%	24
37-46	6%	6
> 46	2%	2
Total	100%	100

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan **Tabel 4.2** dapat diketahui bahwa jumlah responden paling banyak dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 17-26 tahun. Hasil penelitian ini menampilkan bahwa ada sebanyak 68 responden berusia 17-26 tahun dengan persentase 68% dari total responden secara keseluruhan. Sementara itu, sebanyak 24 responden atau 24% dengan usia 27-36, lalu sebanyak 6 responden atau 6% dengan usia 37-46, dan sebanyak 2 responden atau 2 % berusia > 46. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa pengguna BSI *mobile banking* didominasi oleh responden berusia 17-26 tahun.

4.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, klasifikasi responden berdasarkan pendidikan dijabarkan dalam **Tabel 4.3** di bawah ini :

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Persentase	Jumlah
SMA Sederajat	37%	37
Diploma	3%	3
S1	57%	57
S2	2%	2
S3	1%	1
Total	100%	100

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah responden dengan jenjang pendidikan S1. Hal ini dapat dilihat dari persentase pendidikan S1 sebanyak 57%, kemudian sebanyak 37% untuk pendidikan SMA/Sederajat, sementara 3% untuk pendidikan diploma, lalu diikuti 2% untuk pendidikan S2 dan 1% untuk pendidikan S3. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa pengguna BSI *mobile banking* didominasi oleh responden dengan pendidikan S1.

4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan dijabarkan dalam **Tabel 4.4** di bawah ini :

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Persentase	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	47%	47
Pegawai Negeri	7%	7
Pegawai BUMN	8%	8
Pegawai Swasta	28%	28
Pengusaha/Wiraswasta	9%	9
Ibu Rumah Tangga	1%	1
Total	100%	100

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Pada **Tabel 4.4** menjelaskan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa memiliki jumlah persentase paling dominan yaitu sebanyak 47%. Kemudian selanjutnya diikuti oleh responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan jumlah persentase sebanyak 28%. Lalu responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebesar 7%, pegawai BUMN sebesar 8%, pengusaha/wiraswasta sebesar 9% dan ibu rumah tangga sebesar 1%. Dengan demikian, hal ini dapat menjelaskan bahwa pengguna BSI *mobile banking* di Yogyakarta didominasi oleh pelajar/mahasiswa.

4.1.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan BSI *Mobile Banking*

Dari hasil data kuesioner yang diperoleh, berikut klasifikasi responden berdasarkan pengalaman menggunakan BSI *mobile banking* dapat dilihat pada **Tabel 4.5** di bawah ini :

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan BSI Mobile Banking

Pengalaman Menggunakan BSI Mobile Banking	Persentase	Jumlah
1-3 Bulan	23%	23
4-6 Bulan	26%	26
> 6 Bulan	51%	51
Total	100%	100

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Tabel 4.5 di atas menerangkan bahwa responden dengan persentase terbesar adalah responden dengan pengalaman menggunakan BSI mobile banking > 6 bulan. Hal ini dapat dilihat dengan jumlah persentase > 6 bulan sebanyak 51% dibandingkan pengalaman menggunakan BSI mobile banking selama 4-6 bulan sebanyak 26% dan selama 1-3 bulan sebanyak 23%. Dengan demikian, dari total keseluruhan responden banyak yang sudah menggunakan BSI mobile banking di Yogyakarta di atas 6 bulan.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif variabel ini digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi variabel penelitian berdasarkan rata-rata penilaian responden untuk setiap item variabel penelitian. Variabel penelitian tersebut terdiri dari *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *intention to use*. Tolak ukur untuk klasifikasi penilaian responden dapat dikategorikan pada rumus di bawah ini :

- Skor untuk penilaian terendah : 1
- Skor untuk penilaian tertinggi : 5

$$Interval = \frac{(Skor\ tertinggi - Skor\ terendah)}{Jumlah\ Kelas} = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Dengan demikian, **Tabel 4.6** berikut menunjukkan kategori variabel penelitian yang memiliki interval seperti di bawah ini :

Tabel 4.6 Rentang Penilaian Interval Skala Deskriptif Variabel

Rentang Penilaian (Interval)	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

4.2.1 Variabel *Effort Expectancy*

Berikut ini **Tabel 4.7** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Effort Expectancy*.

Tabel 4.7 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Effort Expectancy*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
EE1	Mudah bagi saya untuk mempelajari cara menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .	4,31	Sangat Setuju
EE2	Interaksi saya dengan BSI <i>mobile banking</i> sederhana dan mudah dipahami.	4,32	Sangat Setuju
EE3	Menurut saya BSI <i>mobile banking</i> mudah digunakan.	4,37	Sangat Setuju
Rata – rata total		4,34	Sangat Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan **Tabel 4.7** dapat diketahui bahwa sebanyak 100 responden dalam penelitian ini secara umum menyetujui semua item pertanyaan dalam

variabel *Effort Expectancy*. Hal ini dapat terlihat pada rata-rata total sebesar 4,34 (sangat setuju) yang artinya responden setuju dengan adanya *effort expectancy* pada BSI *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan seperti mudah untuk mempelajari cara menggunakan, sederhana dan mudah dipahami serta mudah untuk digunakan. Dari hasil ketiga item pertanyaan pada variabel *effort expectancy*, EE3 yaitu “Menurut saya BSI *mobile banking* mudah digunakan.” memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi sebesar ($mean=4,37$). Hal ini menunjukkan bahwa responden menyetujui bahwa *effort expectancy* yang paling dominan adalah adanya kemudahan dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

4.2.2 Variabel *Facilitating Condition*

Berikut ini **Tabel 4.8** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Facilitating Condition*.

Tabel 4.8 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Facilitating Condition*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
FC1	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .	4,16	Setuju
FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .	4,3	Sangat Setuju
FC3	BSI <i>mobile banking</i> terhubung dengan teknologi lain yang saya gunakan, seperti QRIS, E-wallet.	4,43	Sangat Setuju
FC4	Saya dapat meminta bantuan orang lain jika saya kesulitan menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .	4,26	Sangat Setuju
Rata – rata total		4,28	Sangat Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Menurut **Tabel 4.8**, memperlihatkan bahwa nilai rata-rata total pada variabel *social influence* sebesar 4,28 (Sangat Setuju) yang artinya bahwa sebanyak 100 responden mayoritas menyetujui semua item pertanyaan dalam variabel ini. Hal ini terlihat pada item pertanyaan FC3 yaitu “*BSI mobile banking terhubung dengan teknologi lain yang saya gunakan, seperti QRIS, E-wallet.*” mempunyai nilai rata-rata paling besar yaitu ($mean=4,43$) yang artinya adalah responden menyetujui bahwa *facilitating condition* pada *BSI mobile banking* dapat memudahkan mereka untuk bisa terhubung dengan teknologi lain seperti QRIS ataupun E-Wallet.

4.2.3 Variabel *Perceived Risk*

Berikut ini **Tabel 4.9** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Perceived Risk*.

Tabel 4.9 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Perceived Risk*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
PR1	Menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> berpotensi terhadap risiko penipuan pada akun bank saya.	3,68	Setuju
PR2	Menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> dapat membahayakan rekening bank saya.	3,53	Setuju
PR3	Saya percaya bahwa menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> dapat membahayakan privasi saya.	3,52	Setuju
PR4	Jika menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> peretas dapat memperoleh akses ke rekening bank saya.	3,63	Setuju
Rata – rata total		3,59	Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Hasil dari **Tabel 4.9** di atas menerangkan bahwa secara keseluruhan responden menyetujui keempat item pertanyaan pada variabel *perceived risk*

dengan nilai rata-rata total sebanyak 3,59 (Setuju). Item pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah PR1 dengan nilai ($mean=3,68$) yang berbunyi bahwa “*Menggunakan layanan BSI mobile banking berpotensi terhadap risiko penipuan pada akun bank saya*”. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menyetujui bahwa *BSI mobile banking* memiliki potensi risiko penipuan pada akun bank mereka. Adanya kemungkinan risiko penipuan pada akun bank bisa saja terjadi oleh siapa saja dan kapan saja, hal ini tentunya dapat membuat kekhawatiran bagi pengguna *BSI mobile banking* dan terkadang mereka tidak tahu apa yang harus dilakukan ketika mereka menjadi sasaran penipuan, selain itu dampak lain yang akan terjadi juga dapat menurunkan kepercayaan pengguna untuk berniat menggunakan *BSI mobile banking*.

4.2.4 Variabel *Performance Expectancy*

Berikut ini **Tabel 4.10** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Performance Expectancy*.

Tabel 4.10 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Performance Expectancy*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
PE1	Saya menggunakan <i>BSI mobile banking</i> dalam kehidupan sehari-hari.	4,28	Sangat Setuju
PE2	Saya menggunakan <i>BSI mobile banking</i> untuk meningkatkan peluang saya dalam menyelesaikan transaksi penting.	4,3	Sangat Setuju
PE3	Menggunakan <i>BSI mobile banking</i> dapat membantu saya untuk menyelesaikan tugas perbankan lebih cepat.	4,28	Sangat Setuju
PE4	Menggunakan <i>BSI mobile banking</i> akan meningkatkan produktivitas saya.	4,11	Setuju
Rata – rata total		4,24	Sangat Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Pada **Tabel 4.10**, dapat diketahui bahwa sebanyak 100 responden dalam penelitian ini secara dominan menyetujui semua item pertanyaan dalam variabel *Performance Expectancy*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata total sebesar 4,24 (sangat setuju) yang artinya bahwa responden setuju dengan adanya *performance expectancy* pada *BSI mobile banking* dapat membantu dalam menyelesaikan transaksi penting, tugas perbankan dan meningkatkan produktivitas. Item pertanyaan dengan nilai tertinggi adalah PE2 dengan pernyataan “*Saya menggunakan BSI mobile banking untuk meningkatkan peluang saya dalam menyelesaikan transaksi penting.*” mempunyai nilai rata-rata sebesar ($mean=4,3$). Hal ini membuktikan bahwa responden menyetujui tentang *performance expectancy* pada *BSI mobile banking* dapat meningkatkan peluang agar transaksi penting cepat terselesaikan.

4.2.5 Variabel *Social Influence*

Berikut ini **Tabel 4.11** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Social Influence*.

Tabel 4.11 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Social Influence*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
SI1	Orang-orang penting dalam hidup saya berpendapat bahwa saya harus menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .	3,88	Setuju
SI2	Orang yang memengaruhi perilaku saya berpendapat bahwa saya harus menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .	3,88	Setuju
SI3	Orang yang pendapatnya saya hormati lebih suka jika saya menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .	3,88	Setuju
Rata – rata total		3,88	Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata total pada variabel *social influence* sebesar 3,88 (Setuju). Dari ketiga item pertanyaan di atas memiliki nilai rata-rata yang sama besarnya yaitu ($mean=3,88$). Hal ini berarti mengindikasikan bahwa responden menyetujui variabel *social influence* pada BSI *mobile banking* memiliki pengaruh sosial seperti orang-orang penting menyarankan untuk menggunakan BSI *mobile banking*, kemudian orang yang memiliki pengaruh pada perilaku seseorang dapat menyarankan untuk menggunakan BSI *mobile banking* dan pendapat seseorang yang dihormati juga menyarankan untuk menggunakan BSI *mobile banking*.

4.2.6 Variabel *Intention to Use*

Berikut ini **Tabel 4.12** yang menunjukkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel *Intention to Use*.

Tabel 4.12 Analisis Deskriptif terhadap Variabel *Intention to Use*

Kode	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan
IU1	Saya berniat untuk menggunakan sistem BSI <i>mobile banking</i> jika saya memiliki akses ke sana.	4,3	Sangat Setuju
IU2	Untuk kebutuhan perbankan, saya akan menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .	4,24	Sangat Setuju
IU3	Jika saya memiliki akses ke sistem BSI <i>mobile banking</i> , saya ingin memanfaatkannya sebaik mungkin.	4,29	Sangat Setuju
IU4	Saya berniat untuk menggunakan aplikasi BSI <i>mobile banking</i> dalam 6 bulan ke depan.	4,23	Sangat Setuju
IU5	Saya percaya bahwa saya harus menggunakan aplikasi BSI <i>mobile banking</i> di masa mendatang.	4,26	Sangat Setuju
Rata – rata total		4,26	Sangat Setuju

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Jika dilihat pada **Tabel 4.12**, menjelaskan bahwa nilai rata-rata total pada variabel *intention to use* sebesar 4,26 (Sangat Setuju) yang mengindikasikan bahwa responden menyetujui secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel ini. Item pertanyaan IU1 berbunyi “*Saya berniat untuk menggunakan sistem BSI mobile banking jika saya memiliki akses ke sana.*” yang merupakan item pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu (*mean=4,3*). Dari hasil IU1 menyatakan bahwa responden mempunyai niat untuk menggunakan BSI *mobile banking* jika mendapatkan kesempatan untuk memiliki aksesnya.

4.3 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

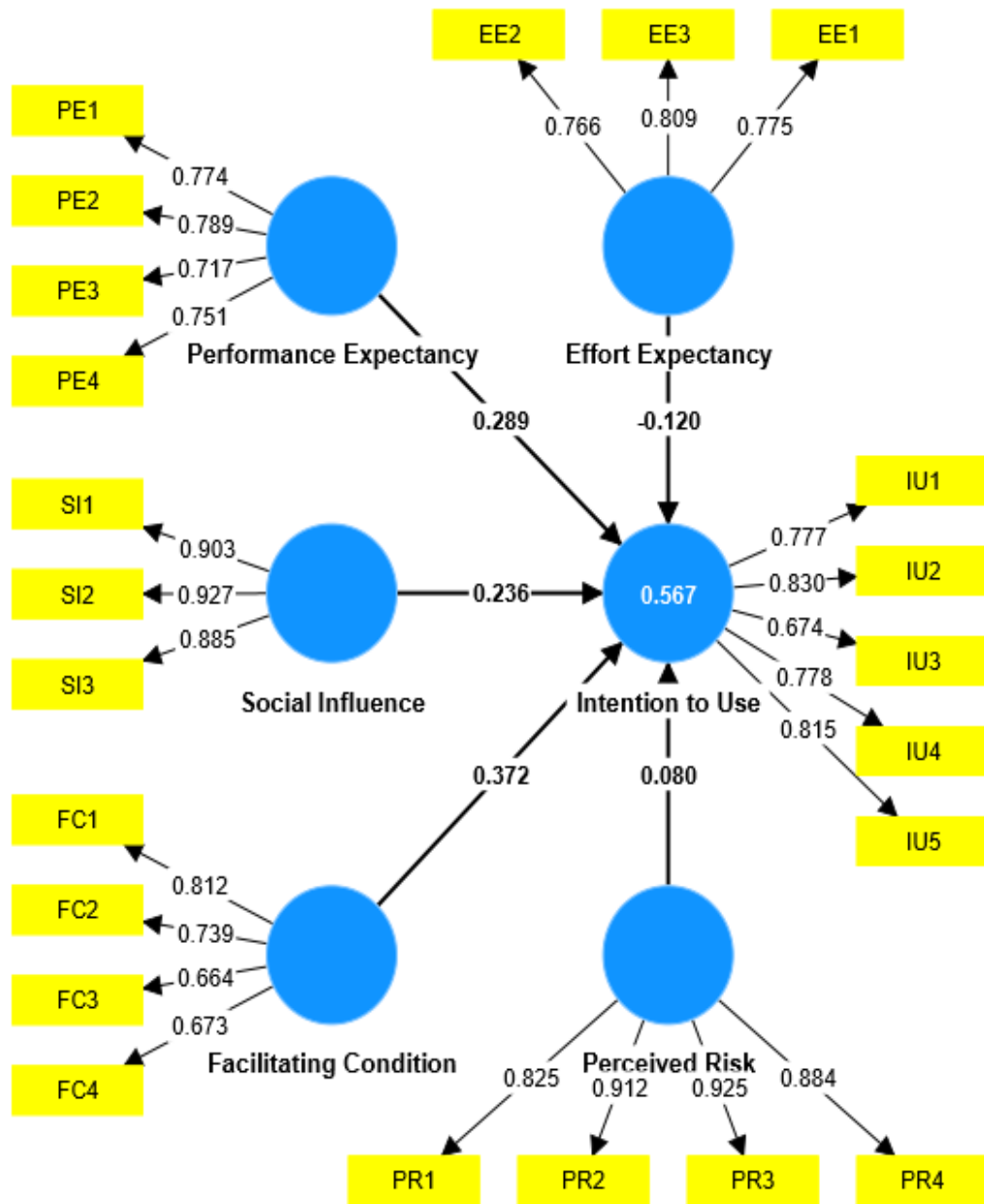
Tahapan dalam pengujian model pengukuran terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut penjabaran untuk hasil ujinya.

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pada pengujian model pengukuran uji validitas dibagi menjadi dua yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan untuk item pengukuran konstruk. Berikut penjabaran hasil uji validitasnya.

4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Konvergen

Gambar 4.1 berikut menunjukkan hasil uji validitas konvergen.



(Sumber : Data Primer 2023)

Gambar 4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tabel 4.13 berikut menunjukkan data hasil uji validitas konvergen yang telah diolah dalam bentuk *outer loading*.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Konvergen dalam Bentuk *Outer Loading*

	Variabel Penelitian					
	EE	FC	PR	PE	SI	IU
EE1	0.775					
EE2	0.766					
EE3	0.809					
FC1		0.812				
FC2		0.739				
FC3		0.664				
FC4		0.673				
PR1			0.825			
PR2			0.912			
PR3			0.925			
PR4			0.884			
PE1				0.774		
PE2				0.789		
PE3				0.717		
PE4				0.751		
SI1					0.903	
SI2					0.927	
SI3					0.885	
IU1						0.777
IU2						0.830
IU3						0.674
IU4						0.778
IU5						0.815

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Keterangan : **EE** = *Effort Expectancy*; **FC** = *Facilitating Condition*; **PR** = *Perceived Risk*; **PE** = *Performance Expectancy*; **SI** = *Social Influence*; **IU** = *Intention to Use*.

Tabel 4.13 menampilkan bahwa secara keseluruhan nilai item pertanyaan pada tabel sudah memenuhi kriteria yaitu lebih dari 0.50 (Jr et al. 2019, hlm. 151). Maka dari itu, hasil penelitian ini dapat dikatakan valid. Seperti contoh pada variabel EE mempunyai nilai di atas 0.70 dan 0.80. Sementara variabel SI dan PR mempunyai nilai di atas 0.80. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji validitas yang tercantum pada tabel maka dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan semua variabel dalam penelitian ini valid.

Kemudian **Tabel 4.14** berikut menampilkan hasil pengukuran dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE).

Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>Effort Expectancy</i>	0.614
<i>Facilitating Condition</i>	0.525
<i>Intention to Use</i>	0.603
<i>Perceived Risk</i>	0.787
<i>Performance Expectancy</i>	0.575
<i>Social Influence</i>	0.820

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan **Tabel 4.14** di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria dengan nilai di atas 0.50 (Jr et al. 2019) dan hasil uji AVE dapat dikatakan valid. Seperti contoh pada variabel *Performance Expectancy* dan *Facilitating Condition* mempunyai nilai di atas 0.50. Sedangkan variabel *Effort Expectancy* dan *Intention to Use* mempunyai nilai di atas 0.60. Kemudian variabel *Perceived Risk* memiliki nilai di atas 0.70 dan terakhir variabel *Social Influence* memiliki nilai di atas 0.80. Dengan demikian, hasil uji AVE mengindikasikan bahwa secara keseluruhan semua variabel pada penelitian ini dikatakan valid secara konvergen.

4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan

Untuk melakukan uji diskriminan pada penelitian ini, maka skala pengukuran yang digunakan merujuk pada nilai *square root* AVE dan Fornell-Larcker Criterion. Berikut adalah hasil uji pengukuran nilai Fornell-Larcker Criterion ditampilkan pada **Tabel 4.15**.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Fornell-Larcker Criterion

	EE	FC	IU	PR	PE	SI
EE	0.783					
FC	0.613	0.725				
IU	0.332	0.648	0.777			
PR	0.171	0.255	0.358	0.887		
PE	0.459	0.691	0.667	0.384	0.758	
SI	0.327	0.550	0.611	0.395	0.615	0.905

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Keterangan : **EE** = *Effort Expectancy*; **FC** = *Facilitating Condition*; **IU** = *Intention to Use*; **PR** = *Perceived Risk*; **PE** = *Performance Expectancy*; **SI** = *Social Influence*.

Berdasarkan hasil pada **Tabel 4.15** dapat dikatakan bahwa nilai *square root* AVE pada Fornell-Larcker Criterion mempunyai nilai yang lebih besar dari setiap variabel di bawahnya. Berdasarkan kriteria pengukuran Larcker (1981) hal ini mengindikasikan hasil yang baik. Seperti contoh pada variabel *performance expectancy* memiliki nilai sebesar 0.758 lebih besar dari variabel *social influence* sebesar 0.615 yang ada di bawahnya dan begitu juga seterusnya pada variabel-variabel lainnya. Maka dari itu, hasil pengujian seluruh variabel tersebut dapat dinyatakan valid secara diskriminan.

Langkah selanjutnya, dilakukan uji validitas diskriminan berdasarkan skala pengukuran *Cross Loadings* dan dapat dilihat pada **Tabel 4.16** berikut.

Tabel 4.16 Hasil Uji Cross Loadings

	<i>Effort Expectancy</i>	<i>Facilitating Condition</i>	<i>Intention to Use</i>	<i>Perceived Risk</i>	<i>Performance Expectancy</i>	<i>Social Influence</i>
EE1	775	495	248	184	347	213
EE2	766	414	262	143	351	299
EE3	809	532	270	79	379	254
FC1	464	812	484	250	480	394
FC2	472	739	443	281	520	490
FC3	398	664	503	120	573	333
FC4	443	673	435	88	414	380
IU1	272	513	777	395	448	465
IU2	239	542	830	344	603	544
IU3	307	501	674	149	399	377
IU4	235	493	778	230	514	398
IU5	251	476	815	252	598	560
PE1	386	522	455	294	774	432
PE2	385	547	546	235	789	442
PE3	367	529	501	291	717	495
PE4	255	496	512	347	751	494
PR1	181	192	294	825	313	387
PR2	165	207	284	912	326	333
PR3	172	260	360	925	351	361
PR4	91	238	324	884	368	321
SI1	325	510	588	337	567	903
SI2	284	468	549	316	541	927
SI3	276	515	517	425	562	885

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Keterangan : **EE** = *Effort Expectancy*; **FC** = *Facilitating Condition*; **IU** = *Intention to Use*; **PR** = *Perceived Risk*; **PE** = *Performance Expectancy*; **SI** = *Social Influence*.

Berdasarkan uji *cross loadings* pada **Tabel 4.16**, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel pada penelitian ini sudah memenuhi kriteria yaitu masing-masing item pertanyaan pada setiap variabel harus memiliki nilai yang lebih besar daripada variabel korelasi atau dapat dikatakan setiap konstruk terkait harus lebih besar daripada beban silang (yaitu korelasi) pada konstruk lainnya (Hair et al. 2017). Seperti contoh pada variabel *Effort Expectancy*, hasil uji pada (EE1, EE2, dan EE3) memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan lima variabel lainnya. Begitu juga dengan hasil uji pada variabel *Performance Expectancy* yaitu (PE1, PE2, PE3, dan PE4) sama-sama memiliki nilai yang lebih besar daripada variabel lainnya, dan seterusnya. Hal ini membuktikan bahwa hasil pengujian ini diterima dan seluruh variabel dapat dikatakan valid secara diskriminan.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Hair et al. (2021, hlm. 80) untuk melakukan uji reliabilitas skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability (CR)* dengan nilai harus lebih besar dari 0.60 supaya variabel dapat dinyatakan reliabel. **Tabel 4.17** di bawah ini adalah penjabaran hasil uji reliabilitas dengan *outer model*.

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel

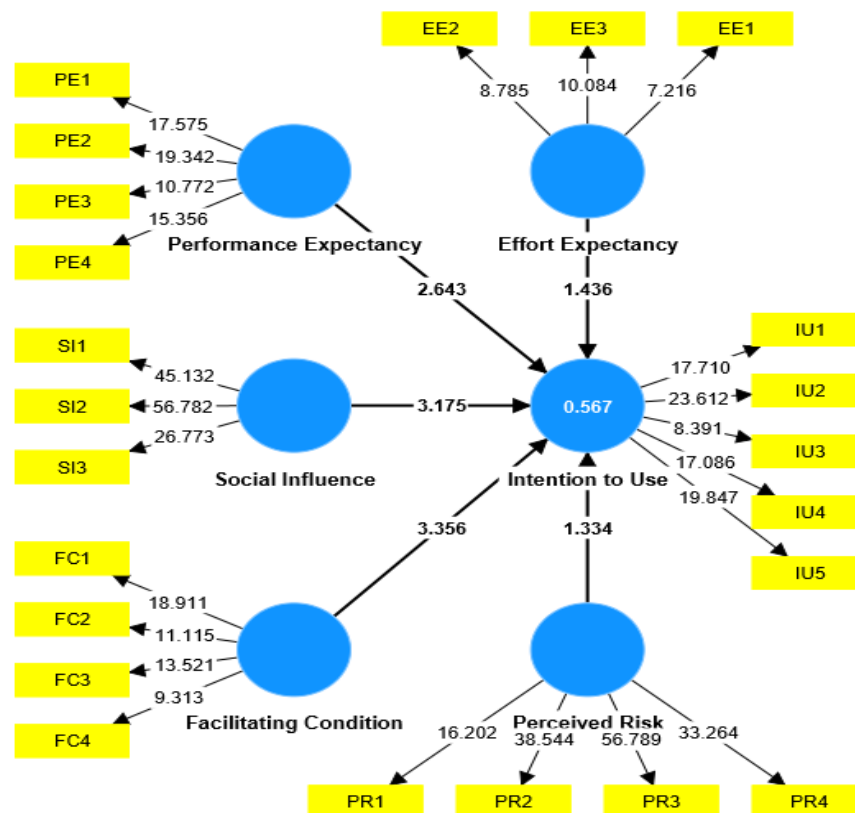
Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Effort Expectancy</i>	0.685	0.827
<i>Facilitating Condition</i>	0.695	0.814
<i>Intention to Use</i>	0.834	0.883
<i>Perceived Risk</i>	0.909	0.937
<i>Performance Expectancy</i>	0.753	0.844
<i>Social Influence</i>	0.890	0.932

(Sumber : Data Primer Diolah (2023))

Hasil pada **Tabel 4.17** menjelaskan bahwa setiap variabel pada penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability (CR)* lebih dari 0.60. Apabila nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability (CR)* semakin tinggi, maka tingkat reliabilitas semakin tinggi. Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria pengujian reliabilitas dan hasil pengujian dinyatakan diterima atau reliabel.

4.4 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam penelitian ini, pengujian model struktural yang digunakan yaitu uji koefisien determinasi (*R-Square*), uji *Q-Square*, dan uji koefisien jalur (*Path Coefficient* atau uji hipotesis). **Gambar 4.2** berikut menunjukkan gambar *bootstrapping* untuk pengujian model struktural.



Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Gambar 4.2 *Bootstrapping* pada Uji Model Struktural

4.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *R-square* untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikatnya. Hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan pada **Tabel 4.18** di bawah ini.

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Intention to Use</i>	0.567	0.544

(Sumber : Data Primer Diolah (2023))

Hasil dari uji koefisien determinasi dengan *R-square* pada **Tabel 4.18** di atas membuktikan bahwa variabel eksogen mampu menjelaskan dengan baik secara keseluruhan variabel endogennya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai *R-square* pada variabel *intention to use* sebesar 0.567, yang berarti nilai tersebut melebihi 0.330 dan terletak pada kategori moderat yaitu ($0.33 < R^2 < 0.67$). Nilai *R-square* pada variabel *intention to use* sebesar 0.567, menjelaskan bahwa variabel tersebut mampu dijelaskan oleh variabel bebas yang ada pada penelitian ini seperti *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived risk*, *performance expectancy*, dan *social influence* sebesar 56,7%. Dengan kata lain dari 56,7% terdapat 43,3% yang menjadi faktor lain diluar penelitian ini yang mampu menjelaskan mengenai variabel *intention to use*.

4.4.2 Hasil Uji *Q-Square*

Pengujian *Q-Square* pada penelitian ini dilakukan untuk menentukan relevansi prediktif konstruk endogen yang diprediksi oleh konstruk yang memengaruhinya. Hasil uji *Q-Square* ditunjukkan pada **Tabel 4.19** di bawah ini.

Tabel 4.19 Hasil Uji *Q-Square*

Variabel	<i>Q-Square (Q²) Predict</i>
<i>Intention to Use</i>	0.509

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Menurut **Tabel 4.19** di atas terbukti bahwa variabel *Intention to Use* dengan (Q^2) sebesar 0.509 mempunyai nilai ($Q^2 > 0$). Hal ini membuktikan bahwa variabel *Intention to Use* telah diprediksi oleh variabel *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy* dan *Social Influence* sebesar 50,9%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan prediktif dan mempunyai kesesuaian dengan data.

4.4.3 Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient* atau Uji Hipotesis)

Pada penelitian ini, hasil dari uji koefisien jalur digunakan untuk menentukan nilai arah hubungan setiap variabel yang ditetapkan dengan nilai β dan hasil pengujian hipotesis. Dalam menentukan arah hubungan antar variabel dapat diasumsikan negatif atau positif tergantung pada arah hipotesis variabel dan dibandingkan dengan nilai koefisien jalur di antara -1 atau +1. Kemudian untuk menentukan hasil pengujian hipotesis perlu mempertimbangkan nilai *P value* dan *T-Statistic*. Apabila nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1.96 (*T-Statistic* > 1.96), maka hipotesis pada penelitian dapat dinyatakan diterima. Sementara itu, apabila nilai *P value* kurang dari 0.05 (*P value* < 0.05), maka hipotesis pada penelitian dapat dikatakan signifikan. **Tabel 4.20** berikut menunjukkan hasil dari pengujian koefisien jalur atau pengujian hipotesis pada penelitian ini.

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	β	<i>T-Statistic</i>	<i>P value</i>	Kesimpulan
EE→IU	-0.120	1.436	0.151	H1 ditolak dan tidak signifikan.
FC→IU	0.372	3.356	0.001	H2 diterima dan signifikan.
PR→IU	0.080	1.334	0.182	H3 ditolak dan tidak signifikan.
PE→IU	0.289	2.643	0.008	H4 diterima dan signifikan.
SI→IU	0.236	3.175	0.002	H5 diterima dan signifikan.

(Sumber : Data Primer Diolah 2023)

Berdasarkan data hasil pengujian hipotesis yang diperoleh pada **Tabel 4.20** di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga hipotesis yang dinyatakan diterima dan signifikan yaitu H2, H4 dan H5. Sedangkan dua

hipotesis lainnya yaitu H1 dan H3 dinyatakan ditolak dan tidak signifikan. Kemudian untuk arah hubungan hipotesis terdapat satu hipotesis yang dinyatakan negatif yaitu H1, sedangkan keempat hipotesis lainnya yaitu H2, H3, H4 dan H5 dinyatakan positif karena memiliki nilai ($\beta > 0$). Berikut penjabaran hasil hipotesis dari hubungan antar variabel.

1. Hasil pengujian hipotesis mengenai hubungan antara variabel *effort expectancy* dan *intention to use* (H1) dinyatakan ditolak dan tidak signifikan karena nilai pada *T-Statistic* dan *P value* tidak memenuhi standar kriteria. (H1) memiliki nilai (*T-Statistic* = 1.436), yang artinya nilai tersebut kurang dari (< 1.96) dan nilai (*P value* = 0.151), yang artinya nilai tersebut lebih dari (> 0.05). Dengan demikian, variabel *effort expectancy* dapat dinyatakan tidak memengaruhi *intention to use*.
2. Hasil pengujian hipotesis antara variabel *facilitating condition* dan *intention to use* (H2) dikatakan diterima dan signifikan dengan nilai (*T-Statistic* = 3.356), yang artinya nilai tersebut lebih dari (> 1.96) dan (*P value* = 0.001), yang artinya nilai tersebut kurang dari (< 0.05). Oleh karena itu, hipotesis ini didukung dan dapat dikatakan bahwa *facilitating condition* dapat memengaruhi *intention to use* secara positif dan signifikan.
3. Pada hipotesis ketiga (H3) yaitu hubungan antara *perceived risk* dan *intention to use* dinyatakan ditolak dan tidak signifikan dikarenakan nilai pada *T-Statistic* dan *P value* tidak memenuhi standar kriteria. Diketahui nilai (*T-Statistic* = 1.334), yang artinya nilai tersebut kurang dari (< 1.96) dan nilai (*P value* = 0.182), yang artinya nilai tersebut lebih dari (> 0.05). Dengan begitu, variabel *perceived risk* dapat dikatakan tidak memengaruhi *intention to use*.
4. Selanjutnya hipotesis keempat (H4) mengenai hubungan antara variabel *performance expectancy* dan *intention to use* dinyatakan diterima dengan nilai (*T-Statistic* = 2.643), hal ini berarti nilai tersebut lebih besar dari (> 1.96). Kemudian dinyatakan mempunyai pengaruh signifikan dengan nilai (*P value* = 0.008), yang artinya nilai tersebut kurang dari (< 0.05). Oleh karena

itu, hipotesis ini mengindikasikan bahwa *performance expectancy* dapat memengaruhi *intention to use* secara positif serta signifikan.

5. Terakhir, hasil pengujian ini telah mendukung hipotesis kelima (H5) yaitu hubungan antara *social influence* dan *intention to use*. Hasil pada hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai ($T\text{-Statistic} = 3.175$), yang berarti nilai tersebut lebih besar dari (> 1.96) dan nilai ($P\text{ value} = 0.002$), yang berarti nilai tersebut kurang dari (< 0.05). Dengan demikian, hipotesis ini dapat dikatakan diterima dan signifikan karena terbukti variabel *social influence* dapat memengaruhi *intention to use* secara positif dan signifikan.

4.5 Pembahasan

Tujuan dari studi ini adalah untuk meneliti beberapa faktor komponen penting yang dapat memengaruhi *intention to use* pada BSI *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, secara garis besar temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor komponen penting yaitu *facilitating condition*, *performance expectancy* dan *social influence* yang terindikasi memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Sementara itu, dua faktor lainnya yaitu *effort expectancy* dan *perceived risk* dinyatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *intention to use*.

4.5.1 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Intention to Use*

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa hubungan antara *effort expectancy* terhadap *intention to use* tidak berpengaruh secara signifikan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian RS Johar (2023) yang memiliki hasil sama yaitu *effort expectancy* berpengaruh negatif terhadap adopsi internet *banking syariah*. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian tentang niat penggunaan *m-banking* di Yordania oleh Abu-taieh et al. (2022) yang menjelaskan bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Penelitian yang lain dilakukan oleh Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) yang mengatakan bahwa *effort expectancy*

berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Dari hasil penelitian Syed Ali Raza et al. (2018) diperoleh bahwa *effort expectancy* pada penerimaan *mobile banking* di bank syariah didukung dan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian “*effort expectancy* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention to use*”, hal ini mengindikasikan bahwa faktor kemudahan belum tentu dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil tersebut dapat dikaitkan dengan fitur Islami dan istilah-istilah Islami pada aplikasi. BSI *mobile banking*, mempunyai fitur-fitur seperti info rekening, transfer, bayar, beli, layanan Islami, berbagi-ziswaf, e-mas, favorit, tarik tunai, buka rekening, top up eWallet, E-commerce, transaksi terjadwal, keyboard dan pembiayaan. Dari total banyaknya fitur tersebut, contohnya seperti fitur-fitur Islami, yang terkadang bagi orang awam itu dapat membingungkan, karena kurangnya pemahaman terkait fungsi dari fitur tersebut dan tentunya hal itu harus dipelajari terlebih dahulu. Selain itu, istilah Islami yang digunakan pada aplikasi ini juga cukup membingungkan dan susah untuk diingat. Ini bisa menjadi salah satu alasan mengapa pengguna merasa bahwa BSI *mobile banking* sulit untuk digunakan. Maka dari itu, adanya *effort expectancy* tidak menjamin dan tidak mendorong pengguna untuk menggunakan *mobile banking*. Hal ini dapat menjadi temuan bagi Bank Syariah Indonesia, bahwasanya mereka harus meningkatkan layanan *mobile banking* supaya lebih mudah diakses, mudah digunakan, kemudian memberikan edukasi terkait fungsi dari masing-masing fitur khususnya fitur islami dan istilah-istilah islaminya, memiliki sistem keamanan yang memadai dan menyediakan tampilan pada aplikasi yang mudah dipahami.

4.5.2 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Intention to Use*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *intention to use*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) yang

mengatakan bahwa *facilitating condition* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Penelitian lainnya oleh Ivanova et al. (2022) menunjukkan bahwa *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap adopsi aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini juga didukung oleh Norafni et al. (2021) yang menyatakan bahwa *facilitating condition* memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap adopsi pengguna di Malaysia. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Abu-taieh et al. (2022) yang mendapati bahwa *facilitating condition* tidak memengaruhi niat perilaku penggunaan *mobile banking* di Yordania.

Pembahasan mengenai *facilitating condition* terhadap *intention to use* bisa dikaitkan dengan pengalaman dalam menggunakan BSI *mobile banking*. Dari hasil yang didapat pada analisis deskriptif membuktikan bahwa pengalaman menggunakan mayoritas berada di atas (> 6 bulan) atau terhitung sebanyak 51% responden telah menggunakan BSI *mobile banking* selama 6 bulan lebih. Hal ini berarti bahwa fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia bisa dikatakan sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga mereka meyakini untuk menggunakan *mobile banking* dalam jangka panjang. Hasil ini juga dapat dibuktikan dengan fenomena yang terjadi baru-baru ini, di mana BSI *mobile banking* mengalami gangguan layanan selama beberapa hari. Kejadian ini bermula, ketika para pengguna BSI mengeluhkan adanya sejumlah layanan yang tidak dapat berfungsi dan tidak dapat digunakan sejak hari Senin, 08 Mei 2023. Tentunya hal ini berdampak bagi pengguna, karena mereka tidak bisa melakukan transaksi apapun melalui BSI *mobile banking* dan mengharuskan mereka melakukan transaksi di kantor cabang. Diketahui juga bahwa layanan pada BSI *mobile banking* mengalami serangan *siber* dan telah diretas oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Namun, pada saat situasi seperti ini, pihak Bank Syariah Indonesia tetap mengkonfirmasi kepada masyarakat, salah satunya melalui akun Instagram resmi BSI, bahwasanya BSI sedang melakukan perawatan sistem sehingga akan terjadi eror untuk beberapa hari kedepan dan pihak BSI juga menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Hal ini menandakan bahwa Bank Syariah Indonesia tetap

bertanggungjawab menjaga amanah, memastikan bahwa saldo rekening penggunanya tetap aman dan terus melakukan perbaikan secara berkala terutama dalam sistem keamanan mereka.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa fasilitas *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia bisa dikatakan sudah cukup baik. Semakin tersedianya fasilitas yang memadai seperti fasilitas *mobile banking* yang dapat digunakan selama 24 jam, adanya pembaharuan berkala yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, adanya pengetahuan (contohnya disediakan buku panduan mengenai cara menggunakan *mobile banking*), adanya infrastruktur yang mendukung (contohnya *smartphone*), koneksi internet yang lancar, ketersediaan fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna, kemudian adanya jaminan keamanan bagi pengguna *mobile banking*, maka dapat meningkatkan niat seseorang dalam menggunakan *mobile banking*.

4.5.3 Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Intention to Use*

Temuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to use*. Hasil penelitian ini didukung oleh Ivanova et al. (2022) yang menyebutkan bahwa pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use* tidak diterima atau tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa pengguna cenderung tidak merasakan adanya risiko saat menggunakan *mobile banking* atau memang kurangnya pengetahuan terkait risiko penggunaan *mobile banking* atau risiko dikatakan rendah (menurun). Dengan begitu, ketika pengguna merasa *perceived risk* yang dirasakan semakin rendah, maka mereka akan cenderung fokus pada manfaat dan kelebihan yang diperoleh dari penggunaannya yang berdampak semakin tinggi *intention to use mobile banking*. Penelitian lain dilakukan oleh Yuwono et al. (2021) yang menyebutkan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat yang belum berniat menggunakan *mobile banking* karena takut akan risiko yang terjadi. Abu-taieh et al. (2022) juga melakukan penelitian yang

hasilnya dinyatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavior intention* di Yordania.

Penjabaran mengenai *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to use* ini dapat dikaitkan dengan usia responden. Mayoritas responden penelitian ini berusia 17-26 tahun. Responden dengan usia dewasa muda cenderung lebih produktif menggunakan *mobile banking*, seperti untuk urusan pekerjaan, maupun melakukan transaksi sehari-hari. Jadi mereka cenderung merasakan manfaat dan kemudahan yang ditawarkan dari *mobile banking*. Sehubungan dengan hal itu juga menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berhasil memberikan kepercayaan dan keyakinan pada penggunanya, bahwa risiko yang mungkin terjadi dapat ditekan dan diminimalkan, sehingga tidak memengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan *mobile banking*. Dengan kata lain, manfaat yang diterima dari penggunaan *mobile banking* lebih besar daripada risiko yang dirasakan.

4.5.4 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Intention to Use*

Pada hasil penelitian ini, ditemukan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*. Hasil yang serupa ditemukan pada penelitian Rachmawati et al. (2020) yang menyebutkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang positif terhadap niat perilaku di pasar online. Penelitian yang sama dilakukan oleh Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) dalam konteks *behavioral intention* pada pengguna *mobile banking* BCA. Hasil yang diperoleh mendapati bahwa *performance expectancy* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking* BCA. Penelitian ini juga didukung oleh Abu-taieh et al. (2022) yang membuktikan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* di Yordania.

Pembahasan mengenai *performance expectancy* terhadap *intention to use* dapat dihubungkan berdasarkan pekerjaan responden yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 47%, kemudian diikuti oleh pegawai swasta

sebanyak 28% dan sisanya berada di bawah itu. Perlu diketahui bahwa *performance expectancy* berkaitan dengan adanya manfaat atau kegunaan pada penggunaan *mobile banking*. Merujuk pada pekerjaan yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa, bahwasanya mereka merasakan adanya kegunaan dan manfaat ketika menggunakan *mobile banking*.

Contoh nyatanya adalah *mobile banking* dapat memudahkan aktivitas mahasiswa dalam melakukan transaksi keuangan yang berhubungan dengan perkuliahan seperti pembayaran tagihan SPP bulanan, pembayaran denda buku perpustakaan, pembayaran ujian Bahasa Inggris di kampus seperti TOEFL/CEPT, untuk keperluan donasi yang terkadang diadakan kampus, untuk keperluan mengisi token listrik khususnya anak kos, untuk mengisi e-money (bisa untuk naik KRL), membeli pulsa bulanan, dan masih banyak lagi. Hal tersebut tentu sangat berguna bagi pelajar/mahasiswa karena memudahkan mereka supaya tidak membuang waktu dan tidak perlu antri untuk datang ke bank, sehingga transaksi keuangan jadi lebih efisien.

Kemudian manfaat yang sama juga bisa dirasakan oleh pegawai swasta atau pekerjaan lainnya. *Mobile banking* dapat bermanfaat untuk membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan. Seperti contoh pada pegawai di bidang keuangan, maka dengan adanya *mobile banking* dapat meringankan beban mereka dalam mempercepat penyelesaian kinerja keuangan terkait pembayaran gaji pegawai, atau transaksi keuangan dengan mitra kerja. Kemudian contoh lainnya pada pegawai swasta di sebuah pabrik tertentu, adanya *mobile banking* ini dapat memudahkan mereka dalam melakukan transaksi pembayaran salah satunya terkait pembelian pasokan bahan baku, dan transaksi pembayaran lain kepada mitra kerja mereka. Dengan demikian, dari argumentasi tersebut dapat disebutkan bahwa dengan adanya *mobile banking* dapat memberikan manfaat dan kontribusi penting bagi aktivitas seluruh masyarakat yang berkepentingan.

4.5.5 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Intention to Use*

Variabel *social influence* pada penelitian ini terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use BSI mobile banking*. Penelitian ini telah didukung oleh Abu-taieh et al. (2022) yang menyebutkan bahwa *social influence* mempunyai pengaruh positif terhadap *behavioral intention* pada pengguna di Yordania. Selain itu telah dilakukan penelitian oleh Heryanto & Miharni Tjokrosaputro (2020) yang menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intention* pengguna BCA *mobile banking*. Namun, hasil penelitian yang tidak sama dilakukan oleh Syed Ali Raza et al. (2018) mengenai penerimaan *mobile banking* di bank syariah mengemukakan bahwa *social influence* terhadap niat individu berpengaruh positif dan tidak signifikan yang berarti *social influence* tidak berpengaruh atau hasilnya ditolak.

Pengaruh hubungan antara *social influence terhadap intention to use* dapat dilihat berdasarkan data responden terkait usia, pendidikan dan pekerjaan. *Social influence* berkaitan dengan pengaruh orang-orang disekitar pengguna untuk menggunakan *mobile banking*. Pertama, terkait usia, didominasi oleh responden berusia 17-26 tahun sebanyak 68% dan usia 27-36 tahun sebesar 24%. Sedangkan responden dengan usia 37-46 tahun hanya 6% dan > 46 tahun hanya 2%. Hal ini menandakan bahwa pengguna BSI *mobile banking* didominasi oleh responden usia muda. Sedangkan responden yang berusia di atas 36 tahun bisa dikatakan belum ada niat atau kurang berminat untuk menggunakan *mobile banking*.

Hal tersebut bisa saja disebabkan oleh keterbatasan kemampuan mereka dalam memanfaatkan dan menggunakan teknologi, kemudian sebagian besar dari mereka juga tidak begitu membutuhkan transaksi menggunakan *mobile banking* dalam aktivitas sehari-hari seperti halnya anak muda, dan sebagian besar mereka juga cenderung merasa aman dan lebih suka berinteraksi langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi. Dapat dikatakan mereka yang berusia muda akan lebih banyak memanfaatkan dan menggunakan *mobile banking* dalam aktivitas sehari-hari dibandingkan mereka yang lebih senior.

Kedua, berkaitan dengan pendidikan, jika dilihat dari analisis deskriptif didapatkan bahwa mayoritas pendidikan responden adalah S1. Hal ini menandakan bahwa, responden dengan pendidikan tinggi lebih dominan untuk menggunakan *mobile banking*. Faktor tersebut dapat terjadi karena kemungkinan ada pengaruh sosial dari teman dekat, kerabat, atau lingkungan sosial mereka untuk menyarankan dan memengaruhi mereka dalam menggunakan *mobile banking*. Ketiga, mengacu pada pekerjaan. Pekerjaan yang mendominasi pada penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa. Dalam hal pekerjaan, ataupun sesama teman dekat sudah pasti banyak yang memengaruhi rekan kerjanya untuk sama-sama menggunakan *mobile banking* karena dinilai lebih mudah dan praktis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menambah kontribusi teoritis dengan memperkaya kajian empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan pada *BSI mobile banking*. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
2. *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
3. *Perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
4. *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use BSI mobile banking*.
5. *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use BSI mobile banking*.

5.2 Manfaat dan Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat penting dan dapat menambah wawasan terkait faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh dan kurang berpengaruh pada *intention to use mobile banking*.

2. Implikasi Manajerial

Studi ini dapat memberikan wawasan bagi pihak bank tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini juga dapat berkontribusi bagi perusahaan, khususnya Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan dan mempertahankan pelayanan *mobile banking* yang didukung dengan aplikasi yang mudah dipahami dan mudah diakses

oleh penggunanya. Kemudian Bank Syariah Indonesia juga bisa mengadakan program sosialisasi kepada masyarakat terkait mitigasi risiko dan edukasi digital dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* supaya masyarakat bisa lebih paham cara menggunakannya dan mencegah kemungkinan risiko yang terjadi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berikut beberapa keterbatasan pada penelitian ini yang dapat dijadikan perhatian pada penelitian berikutnya yaitu :

1. Fokus penelitian ini hanya pada satu objek yakni Bank Syariah Indonesia. Untuk penelitian berikutnya dapat menambahkan beberapa objek penelitian pada bank-bank yang ada di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya mengkaji lima variabel yaitu *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived risk*, *performance expectancy* dan *social influence*. Pada penelitian selanjutnya, dapat menambahkan beberapa variabel lain yang dapat digunakan seperti fitur layanan dan kualitas layanan.
3. Mengacu pada usia responden, penelitian ini didominasi oleh responden berusia 17-26 tahun. Hal ini mengakibatkan persebaran usia menjadi kurang rata dan kurang bisa mengidentifikasi niat menggunakan *mobile banking* pada responden dengan usia yang lebih senior. Oleh karena itu, diharapkan untuk penelitian berikutnya dapat melibatkan responden dari berbagai usia secara merata.
4. Kurangnya akses informasi untuk memperoleh data statistik terkait jumlah pengguna BSI *mobile banking*.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut saran yang diberikan oleh peneliti :

1. Penelitian ini menggunakan lima variabel untuk diuji yaitu *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived risk*, *performance expectancy* dan *social influence*. Pada variabel *facilitating condition* terbukti memiliki pengaruh

paling dominan daripada keempat variabel lainnya. Saran dari peneliti adalah Bank Syariah Indonesia dapat terus mempertahankan kondisi fasilitas yang baik serta memadai dan dapat terus mengembangkan kualitas layanan khususnya pada *mobile banking*.

2. Dari hasil analisis yang dilakukan, maka peneliti menyarankan untuk penelitian mendatang dapat menambahkan variabel keefektifan fitur layanan pada aplikasi BSI *mobile banking*. Seperti menjelaskan fitur mana saja yang banyak digunakan dan mana saja fitur yang tidak banyak digunakan serta hal tersebut dapat terjadi karena apa. Kemudian saran peneliti untuk pihak bank yaitu melakukan sosialisasi atau memberikan edukasi (bisa melalui media sosial seperti youtube, tiktok, reels Instagram dan masih banyak lagi) terkait fungsi dari masing-masing fitur yang disediakan pada aplikasi BSI *mobile banking*. Dengan begitu, pengguna atau nasabah dapat dengan mudah menggunakan fitur tersebut dan juga dapat memberikan manfaat, sehingga tidak hanya fitur tertentu saja yang sering digunakan, tetapi seluruh fitur dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna.
3. Penelitian ini menggunakan satu objek yakni Bank Syariah Indonesia, untuk penelitian di masa datang, peneliti menyarankan untuk menambahkan satu atau dua objek perbankan dan kemudian bisa dilakukan perbandingan dari kedua objek perbankan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-taieh, E. M., Alhadid, I., Abu-tayeh, S., & Alkhawaldeh, R. S. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.
- Ayu, N., Wardani, K., & Putra, I. S. (2022). *Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention to Use Penggunaan Software Akuntansi*. 5(2), 60–74.
- Baabdullah, A. M., Abdallah, A., Rana, N. P., & Kizgin, H. (2019). International Journal of Information Management Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia : Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44(September 2018), 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). *Computers in Human Behavior Understanding mobile banking : The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators*. 50, 418–430. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*.
- Davis, F. (1989). *Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan penerimaan pengguna teknologi informasi*. 319–340.
- Eka, A., Sari, M., & Bagana, B. D. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking*. 15(2), 299–307.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement*. XVIII(February), 39–50.

- Ghozali, Imam (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hadi, S. (2014). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan Mobile Banking*. 55–67.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Herlambang, A. D., & Dewayanti, A. (2018). *Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking*. 12(01), 48–55.
- Heryanto, & Miharni Tjokrosaputro. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pengguna Mobile Banking BCA : Studi pada Gen Y*. 2015, 354–359.
- Ibrahim, M. H., Khoirunnisa, A. N., & Salsabiil, U. Z. (2022). *The Intention to Use Mobile Banking during The Covid-19 Pandemic : Modification of The UTAUT Model*. 5(01), 1–17.
- Ivanova, A., & Kim, J. Y. (2022). *Penerimaan dan Penggunaan Mobile Banking di Asia Tengah: Bukti dari Model UTAUT Modifikasi*. 9(2), 217–227. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2022.vol9.no2.0217>
- Janssens, W., Wijnen, K., Pelsmacker, P. De, & Kenhove, P. Van. (2008). *Marketing Research with SPSS*.
- Joseph F. Hair, J. (2007). *Marketing Research*.
- Joseph F. Hair Jr, G. Tomas M. Hult, C., & Ray, N. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*.
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)*. 1(2), 11–18.

- Khoiriyah, I., Kusumawati, D. A., & Indriasari, I. (2020). Analisis Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology (Fintech)* di Jawa Tengah. *Stability Journal of Management & Business*, 3(2), 48–57.
- Larcker, C. F. & D. F. (1981). *Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error : Algebra and Statistics*. 18(3), 382–388.
- Lewis, N. K., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers` take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 410-432.
- Lim, R., & Lady. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking di Batam*. 5(1), 941–947.
- Norafni, Bakri, M. H., Fianto, B. A., Zainal, N., & Shami, S. A. H. Al. (2021). *Pengukuran dan pemodelan struktural pada faktor-faktor Islam milenial di Malaysia*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2020-0279>
- Rachmawati, I. K., Bukhori, M., Majidah, Y., Hidayatullah, S., & Waris, A. (2020). *Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (Utaut)*. September.
- Rahadi, D. D. R. (2020). *Financial Technology*. PT. Filda Fikrindo.
- Rahmah, N. M., & Istiqomah. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Penggunaan Mobile Banking Syariah*. 18108020020.
- RS Johar, D. S. (2023). *Adopsi Internet Banking Online di Industri Perbankan Syariah*. *Adopsi Internet Banking Online di Industri Perbankan*. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/3/032032>
- Safitri, T. A. (2023). *Pengaruh Manfaat dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking di Bank BRI Syariah*. 12, 112–122. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i1.713>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, (6th ed.). Salemba Empat: Jakarta.

- Shadiq, N., & Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1).
- Shafly, N. A. (2020). *Penerapan Model UTAUT2 untuk Menjelaskan Behavioral Intention dan Use Behavior Penggunaan Mobile Banking di Kota Malang*.
- Shih, P.-H., Yang, K.-C., & Yang, C. (2018). The link between state-of-mind and individuals' willingness to adopt and continue using smartphones. *Kybernetes*, 47(3), 539–558. <https://doi.org/10.1108/K-12-2016-0354>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Susilowati, A., Rianto, B., Wijaya, N., & Sanny, L. (2021). *Effects of UTAUT 2 Model on the Use of BCA Mobile Banking in Indonesia*. 12(10), 686–694.
- Syed Ali Raza, Shah, N., & Ali, M. (2018). *Acceptance of mobile banking in Islamic banks : evidence from modified UTAUT model*. March 2019. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Tiwari, P., & Tiwari, S. K. (2021). *Examining the Impact of Customers' Awareness, Risk and Trust in M-Banking Adoption*. <https://doi.org/10.1177/23197145211019924>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. 27(3), 425–478.
- Yuspita, R., Pebruary, S., Zahra, A., & Kamala, H. (2019). *The society's perceptions on the use of fintech services in sharia financial institutions*. 5(2), 87–92. <https://doi.org/10.20885/JEKI.vol5.iss2.art6>
- Yuwono, W., & Oktovian, N. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intention Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*. 1(1), 2191–2206.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pembukaan Kuesioner

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Perkenalkan saya Paramita Nindya Kirana (19311252), mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul :

“Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Layanan *Fintech Mobile Banking* (Studi pada Bank Syariah Indonesia)”

Adapun Kriteria Responden sebagai berikut :

1. Pengguna berdomisili di wilayah Yogyakarta
2. Pengguna menggunakan *BSI mobile banking*

Untuk itu, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk dapat membantu saya mengisi kuesioner penelitian ini. Kesediaan Saudara/i mengisi kuesioner ini akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Semua data yang Saudara/i isikan dijamin kerahasiaannya, dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Segala bentuk pertanyaan, kritik, dan saran terhadap penelitian ini dapat disampaikan melalui email 19311252@students.uii.ac.id.

Saya ucapkan terima kasih atas perhatian dan ketersediaan Saudara/i dalam berpartisipasi pada penelitian ini.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Hormat saya,

Paramita Nindya Kirana

Lampiran 2 : Isi Kuesioner Penelitian

Bagian 1 : Pertanyaan *Screening* Kriteria Responden

- 1. Apakah Anda berdomisili di wilayah Yogyakarta ?**
 - Ya
 - Tidak (Jika tidak, Anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner)

- 2. Apakah Anda pengguna BSI *mobile banking*?**
 - Ya
 - Tidak (Jika tidak, Anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner)

Bagian 2 : Identitas Responden

Identitas Responden

Nama *
Jenis Kelamin : * <ul style="list-style-type: none">• Laki-laki• Perempuan
Usia * <ul style="list-style-type: none">• 17-26 Tahun• 27-36 Tahun• 37-46 Tahun• > 46 Tahun
Jenjang Pendidikan terakhir : * <ul style="list-style-type: none">• SMA sederajat• Diploma• S1• S2• S3
Pekerjaan : * <ul style="list-style-type: none">• Pelajar/Mahasiswa• Pegawai Negeri• Pegawai BUMN• Pegawai Swasta• Pengusaha/Wirausaha• Ibu Rumah Tangga
Pengalaman menggunakan aplikasi <i>Mobile banking</i> : * <ul style="list-style-type: none">• 1-3 bulan• 4-6 bulan• Di atas 6 bulan

Bagian 3 : Variabel Penelitian

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan jujur.
2. Pilihlah jawaban pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Berilah tanda centang pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan anda

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. ST = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Opsi Jawaban				
	<i>Effort Expectancy</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	ST (4)	SS (5)
1.	Mudah bagi saya untuk mempelajari cara menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .					
2.	Interaksi saya dengan BSI <i>mobile banking</i> sederhana dan mudah dipahami.					
3.	Menurut saya BSI <i>mobile banking</i> mudah digunakan.					
	<i>Facilitating Condition</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	ST (4)	SS (5)

1.	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .					
2.	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .					
3.	<i>BSI mobile banking</i> terhubung dengan teknologi lain yang saya gunakan, seperti QRIS, E-wallet.					
4.	Saya dapat meminta bantuan orang lain jika saya kesulitan menggunakan <i>BSI mobile banking</i> .					
<i>Perceived Risk</i>		STS	TS	N	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> berpotensi terhadap risiko penipuan pada akun bank saya.					
2.	Menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> dapat membahayakan rekening bank saya.					
3.	Saya percaya bahwa menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> dapat membahayakan privasi saya.					
4.	Jika menggunakan layanan <i>BSI mobile banking</i> peretas dapat memperoleh akses ke rekening bank saya.					

<i>Performance Expectancy</i>		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya menggunakan BSI <i>mobile banking</i> dalam kehidupan sehari-hari.					
2.	Saya menggunakan BSI <i>mobile banking</i> untuk meningkatkan peluang saya dalam menyelesaikan transaksi penting.					
3.	Menggunakan BSI <i>mobile banking</i> dapat membantu saya untuk menyelesaikan tugas perbankan lebih cepat.					
4.	Menggunakan BSI <i>mobile banking</i> akan meningkatkan produktivitas saya.					
<i>Social Influence</i>		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Orang-orang penting dalam hidup saya berpendapat bahwa saya harus menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .					
2.	Orang yang memengaruhi perilaku saya berpendapat bahwa saya harus menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .					
3.	Orang yang pendapatnya saya hormati lebih suka jika saya menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .					
<i>Intention to Use</i>		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)

1.	Saya berniat untuk menggunakan sistem BSI <i>mobile banking</i> jika saya memiliki akses ke sana.					
2.	Untuk kebutuhan perbankan, saya akan menggunakan BSI <i>mobile banking</i> .					
3.	Jika saya memiliki akses ke sistem BSI <i>mobile banking</i> , saya ingin memanfaatkannya sebaik mungkin.					
4.	Saya berniat untuk menggunakan aplikasi BSI <i>mobile banking</i> dalam 6 bulan ke depan.					
5.	Saya percaya bahwa saya harus menggunakan aplikasi BSI <i>mobile banking</i> di masa mendatang.					

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Test* menggunakan SPSS.

1. *Effort Expectancy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.848	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EE1	4.24	.657	50
EE2	4.28	.730	50
EE3	4.30	.763	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EE1	8.58	1.800	.742	.559	.762
EE2	8.54	1.723	.670	.450	.824
EE3	8.52	1.561	.733	.552	.766

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.82	3.538	1.881	3

2. Facilitating Condition

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.711	.726	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
FC1	4.12	.746	50
FC2	4.22	.708	50
FC3	4.48	.614	50
FC4	4.16	.976	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FC1	12.86	2.939	.636	.456	.565
FC2	12.76	2.962	.680	.510	.544
FC3	12.50	3.929	.335	.220	.732
FC4	12.82	2.804	.417	.242	.732

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.98	5.122	2.263	4

3. *Perceived Risk*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.927	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PR1	3.58	1.197	50
PR2	3.22	1.329	50
PR3	3.28	1.325	50
PR4	3.32	1.269	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	9.82	14.028	.684	.498	.951
PR2	10.18	11.661	.899	.832	.883
PR3	10.12	11.822	.879	.844	.890
PR4	10.08	12.238	.872	.786	.893

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.40	21.592	4.647	4

4. Performance Expectancy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.855	.854	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PE1	4.16	.912	50
PE2	4.24	.916	50
PE3	4.16	.817	50
PE4	3.98	.892	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PE1	12.38	4.730	.802	.677	.770
PE2	12.30	4.827	.765	.639	.787
PE3	12.38	5.751	.593	.358	.857
PE4	12.56	5.313	.641	.426	.840

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.54	8.743	2.957	4

5. Social Influence

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.912	.912	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SI1	3.80	1.195	50
SI2	3.70	1.216	50
SI3	3.54	1.182	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SI1	7.24	5.084	.828	.737	.869
SI2	7.34	4.800	.881	.789	.823
SI3	7.50	5.398	.762	.597	.922

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.04	10.978	3.313	3

6. *Intention to Use*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.930	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
IU1	4.16	.955	50
IU2	4.16	.934	50
IU3	4.24	.744	50
IU4	4.18	1.004	50
IU5	4.22	.975	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IU1	16.80	10.571	.832	.697	.907
IU2	16.80	10.571	.858	.752	.901
IU3	16.72	12.124	.767	.642	.922
IU4	16.78	10.542	.783	.646	.917
IU5	16.74	10.441	.835	.704	.906

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.96	16.651	4.081	5

Lampiran 4

Analisis Deskriptif Demografi Responden.

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	23	23.0	23.0	23.0
	Perempuan	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26 Tahun	68	68.0	68.0	68.0
	27-36 Tahun	24	24.0	24.0	92.0
	37-46	6	6.0	6.0	98.0
	> 46 Tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	37	37.0	37.0	37.0
	Diploma	3	3.0	3.0	40.0
	S1	57	57.0	57.0	97.0
	S2	2	2.0	2.0	99.0
	S3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	47	47.0	47.0	47.0
	Pegawai Negeri	7	7.0	7.0	54.0
	Pegawai BUMN	8	8.0	8.0	62.0
	Pegawai Swasta	28	28.0	28.0	90.0
	Pengusaha/Wiraswasta	9	9.0	9.0	99.0
	Ibu Rumah Tangga	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengalaman Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Bulan	23	23.0	23.0	23.0
	4-6 Bulan	26	26.0	26.0	49.0
	Di atas 6 Bulan	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5

Hasil *Outer Loading* dan Signifikansi

	Variabel Penelitian						<i>P Values</i>
	EE	FC	PR	PE	SI	IU	
EE1	0.775						0.000
EE2	0.766						0.000
EE3	0.809						0.000
FC1		0.812					0.000
FC2		0.739					0.000
FC3		0.664					0.000
FC4		0.673					0.000
PR1			0.825				0.000
PR2			0.912				0.000
PR3			0.925				0.000
PR4			0.884				0.000
PE1				0.774			0.000
PE2				0.789			0.000
PE3				0.717			0.000
PE4				0.751			0.000
SI1					0.903		0.000
SI2					0.927		0.000
SI3					0.885		0.000
IU1						0.777	0.000
IU2						0.830	0.000
IU3						0.674	0.000
IU4						0.778	0.000
IU5						0.815	0.000

Lampiran 6

Bentuk luaran SmartPLS

Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas

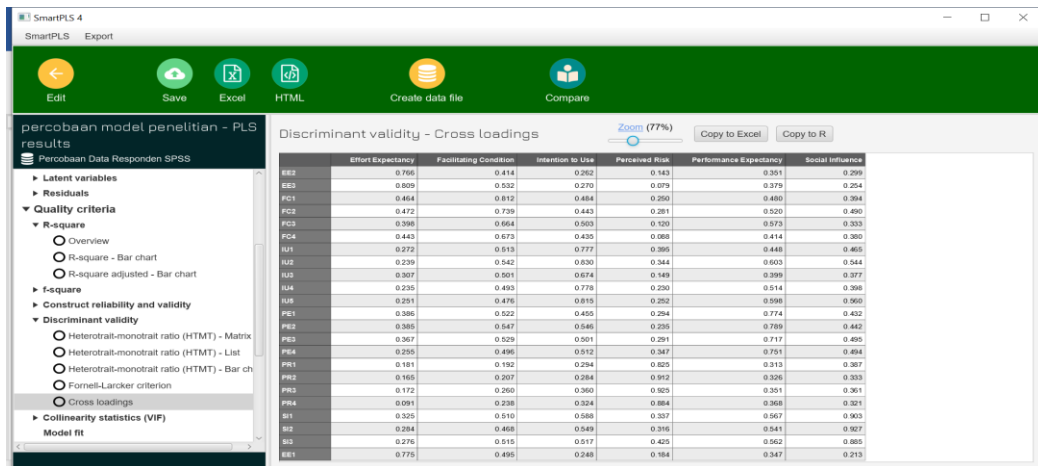
The screenshot displays the 'Construct reliability and validity - Overview' section in SmartPLS 4. The interface includes a top navigation bar with icons for Edit, Save, Excel, HTML, Create data file, and Compare. The main content area shows a table with the following data:

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Effort Expectancy	0.685	0.686	0.827	0.614
Facilitating Condition	0.695	0.696	0.814	0.525
Intention to Use	0.834	0.844	0.883	0.603
Perceived Risk	0.909	0.918	0.937	0.787
Performance Expectancy	0.753	0.755	0.844	0.575
Social Influence	0.890	0.893	0.932	0.820

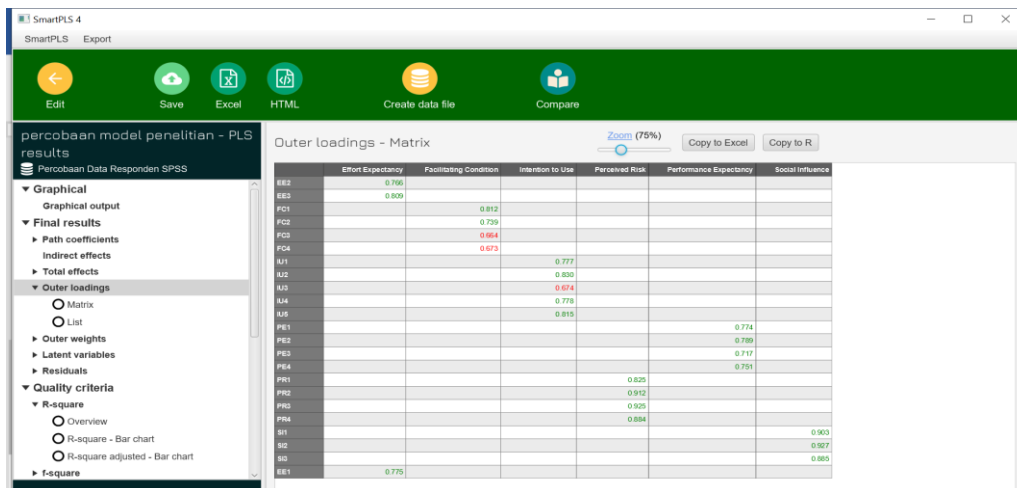
Hasil Uji Validitas Diskriminan

The screenshot displays the 'Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion' section in SmartPLS 4. The interface includes a top navigation bar with icons for Edit, Save, Excel, HTML, Create data file, and Compare. The main content area shows a table with the following data:

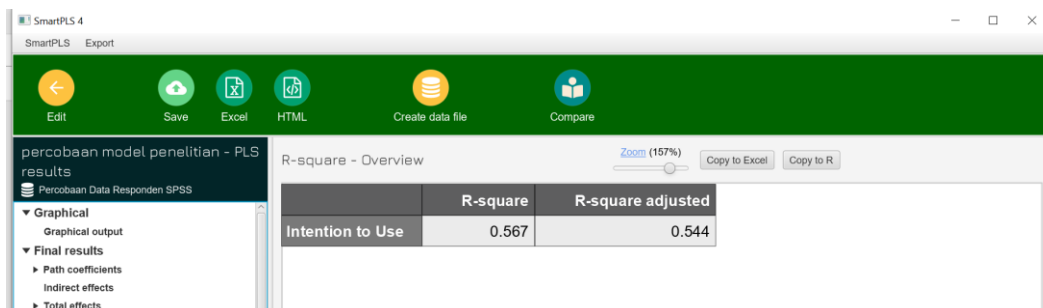
	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Intention to Use	Perceived Risk	Performance Expectancy	Social Influence
Effort Expectancy	0.783					
Facilitating Condition	0.613	0.725				
Intention to Use	0.332	0.648	0.777			
Perceived Risk	0.171	0.255	0.358	0.887		
Performance Expectancy	0.459	0.691	0.667	0.384	0.758	
Social Influence	0.327	0.550	0.611	0.395	0.615	0.905



Outer Loadings



Hasil Uji Determinasi (R-Square)



Hasil Uji PLS-Predict

SmartPLS 4 - percobaan model penelitian - PLSpredict / CVPAT results

LV prediction summary - PLS-SEM

	Q ² predict	RMSE	MAE
Intention to Use	0.509	0.720	0.515

Hasil Uji Koefisien Jalur

SmartPLS 4 - percobaan model penelitian - BT results

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values
Effort Expectancy -> Intention to Use	-0.120	-0.101	0.083	1.436	0.151
Facilitating Condition -> Intention to Use	0.372	0.366	0.111	3.356	0.001
Perceived Risk -> Intention to Use	0.080	0.082	0.060	1.334	0.182
Performance Expectancy -> Intention to Use	0.289	0.283	0.109	2.643	0.008
Social Influence -> Intention to Use	0.236	0.238	0.074	3.175	0.002

Lampiran 7

Tabulasi Data 100 Responden

<i>EE</i>			<i>FC</i>				<i>IU</i>					<i>PR</i>				<i>PE</i>				<i>SI</i>			<i>Total</i>
<i>EE1</i>	<i>EE2</i>	<i>EE3</i>	<i>FC1</i>	<i>FC2</i>	<i>FC3</i>	<i>FC4</i>	<i>IU1</i>	<i>IU2</i>	<i>IU3</i>	<i>IU4</i>	<i>IU5</i>	<i>PR1</i>	<i>PR2</i>	<i>PR3</i>	<i>PR4</i>	<i>PE1</i>	<i>PE2</i>	<i>PE3</i>	<i>PE4</i>	<i>SI1</i>	<i>SI2</i>	<i>SI3</i>	
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	105
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	96
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	101
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	3	2	2	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	79
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	106
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	106
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	82
4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	2	2	88
4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	80
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	84
4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	91

3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	75
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	105
4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	98
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	102
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	89
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	105
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	102
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	81
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	74
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	104
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	71
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	2	1	4	4	5	4	4	4	5	94
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	96
4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	105
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	111

4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	2	1	2	87
4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	91
5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	4	4	4	3	3	88
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	84
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	1	2	5	4	4	5	5	5	3	95
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	101
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	2	84
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	95
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	103
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	99
4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	5	2	83
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	80
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	89
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	102
4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	92
4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	81
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	104
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	91

4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	104
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	101
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	94
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	73
5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	100
5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	102
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	5	93
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	101
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	101
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	104
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	87
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	105
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	88
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	102

4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	101
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	1	73
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	2	2	2	5	5	5	4	3	3	3	90
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	103
5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	96
4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	90
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	110
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	112
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	1	2	2	5	5	4	4	4	5	5	91
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	82
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	97
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	102
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	1	2	2	4	5	5	4	5	5	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	90
4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	1	77
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	5	5	91
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	97
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	104

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	86
4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	4	4	3	3	3	76
4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	99
4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	2	3	2	4	5	5	4	5	4	5	97
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	94
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	106
4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	95
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	2	1	3	4	4	5	2	2	2	81
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	90
5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	90
5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	87
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	5	5	4	5	2	5	3	2	5	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	75
4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	82
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	87

Lampiran 8

Tabulasi Data Profil Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi BSI <i>mobile banking</i>
2	1	1	1	3
2	1	1	1	3
2	2	3	4	3
2	1	3	1	3
2	1	1	1	3
2	1	3	4	3
2	1	3	4	3
2	1	3	3	1
2	1	1	1	3
1	1	1	1	2
1	1	3	1	1
2	1	1	1	1
2	1	3	1	3
2	1	1	1	3
2	1	1	1	3
2	1	1	1	3
2	1	1	5	2
2	1	3	1	3
1	2	3	4	2
1	1	1	4	2
2	1	3	1	1
2	1	3	1	1
1	1	3	4	3
1	1	3	1	2
2	1	1	1	3
2	2	3	1	3

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi BSI <i>mobile banking</i>
2	2	3	4	3
1	1	4	4	3
2	1	3	3	3
2	1	3	1	3
2	2	3	2	3
2	1	1	1	2
2	1	1	1	1
1	1	1	1	3
1	1	1	1	1
2	1	1	1	3
2	1	3	4	2
2	1	1	1	3
2	1	1	4	2
2	1	1	1	3
2	1	1	1	1
2	2	1	4	3
2	2	4	5	3
1	1	3	4	3
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
1	1	1	1	2
2	1	1	1	1
2	1	3	1	1
2	1	3	1	1
2	2	2	4	3
2	2	3	5	2
2	2	1	5	2
2	2	5	2	1

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi BSI <i>mobile banking</i>
2	2	1	1	2
1	1	3	1	3
2	1	3	4	2
2	1	3	4	3
1	1	3	4	2
1	1	2	1	3
1	1	2	1	3
2	1	3	1	1
2	2	3	3	3
2	1	1	1	2
2	2	3	5	3
2	1	1	1	3
2	2	3	4	3
2	1	1	1	3
2	1	3	4	3
2	4	3	2	3
2	1	3	5	2
2	2	3	2	3
1	4	3	2	3
2	2	1	2	1
2	1	3	1	1
2	1	1	4	2
1	1	1	5	3
2	3	3	5	2
2	1	3	3	2
2	1	3	3	2
1	2	3	3	3
2	1	3	1	1

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi BSI <i>mobile banking</i>
1	3	3	4	2
1	2	1	2	1
1	1	1	1	2
2	2	3	4	3
2	2	3	4	2
1	1	3	5	3
2	1	3	4	1
2	2	3	1	3
2	2	3	3	3
1	3	3	4	3
2	1	3	1	3
2	1	1	1	2
2	2	3	4	1
2	3	3	6	1
2	3	3	4	2
2	1	3	4	1
2	3	3	4	2
2	1	3	3	3