

**PENGARUH UTAUT2 (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE  
OF TECHNOLOGY 2*) MODIFIKASI TERHADAP *INTENTION TO USE*  
MOBILE BANKING BANK SYARIAH DI INDONESIA DENGAN *TRUST*  
SEBAGAI VARIABEL KAUSALITAS**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
PROPOSAL SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA  
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**MUHARRUDIN NUR HIDAYAT**

**NIM: 17108020119**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**SYAYYIDAH MAFTUHATUL JANNAH, SE., M.Sc.**

**NIP: 19920616 000000 2 301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, sehingga dapat berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Dalam penelitian ini peneliti mencoba melihat paradigma berpikir dan sikap nasabah bank syariah menggunakan perspektif teori UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dari Venkatesh, *et.al* (2012) yang dimodifikasi dengan menambahkan *trust* sebagai variabel kausalitas. Survei dilakukan terhadap 200 nasabah pengguna maupun calon pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia menggunakan Google form yang didistribusikan secara online.

Model analisis dalam penelitian ini meliputi metode PLS (*Partial Least Square*) yakni menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasilnya bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Adapun kepercayaan juga berpengaruh positif signifikan terhadap minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Namun, dua variabel lain yakni motivasi hedonis, dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

**Kata Kunci:** UTAUT2, Minat Penggunaan, Kepercayaan, M-Banking, Perbankan Syariah

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the factors that can increase user confidence, so that it can affect the interest in using Islamic bank mobile banking in Indonesia. In this study, researchers try to see the paradigm of thinking and attitudes of Islamic bank customers using the perspective of UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) from Venkatesh, et.al (2012) which is modified by adding trust as a causality variable. The survey was conducted on 200 user customers and prospective Islamic bank mobile banking users in Indonesia using a Google form which is distributed online.*

*The analysis model in this study includes the PLS (Partial Least Square) method using SmartPLS 3.0. The result is that performance expectancy, effort expectancy and price value have a positive and significant effect on user trust. The trust also has a significant positive effect on a person's interest in using Islamic bank mobile banking in Indonesia. However, two other variables, namely hedonic motivation, and social influence do not have a significant effect on user trust.*

**Keywords:** *UTAUT2, Interest in Use, Trust, M-Banking, Islamic Banking*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muharrudin Nur Hidayat

NIM : 17108020119

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) Modifikasi terhadap *Intention to Use Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia dengan Trust sebagai Variabel Kausalitas*” merupakan benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk atau disebut dalam bagian *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 27 Januari 2021

Penyusun,



Muharrudin Nur Hidayat

NIM. 17108020119

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muharrudin Nur Hidayat

NIM : 17108020119

Judul Skripsi : **“Pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) Modifikasi terhadap *Intention to Use Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia dengan Trust sebagai Variabel Kausalitas*”**

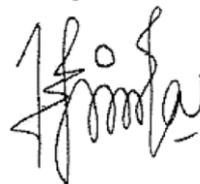
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 27 Januari 2021

Pembimbing



Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc.

NIP: 19920616 000000 2 301



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-336/Un.02/DEB/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH UTAUT2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) MODIFIKASI TERHADAP INTENTION TO USE MOBILE BANKING BANK SYARIAH DI INDONESIA DENGAN TRUST SEBAGAI VARIABEL KAUSALITAS

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHARRUDIN NUR HIDAYAT  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020119  
Telah diujikan pada : Selasa, 02 Maret 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 60640c7640f23



Penguji I

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6073aea38eeb1



Penguji II

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 6057f6b0df877



Yogyakarta, 02 Maret 2021

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6073dde727a87

## MOTTO

“Kayata aja dumeh pinter, ning dadiya manungsa kang wicaksana”

“Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali yang Engkau buat mudah. Dan engkau menjadikan kesedihan (kesulitan), jika Engkau kehendaki pasti akan menjadi mudah.”

“Menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim dan muslimah sejak dari ayunan hingga liang lahat.”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin..

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat, kekuatan, dan syukur disetiap langkah dan perjuangan saya

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

Bapak Priyana dan Ibu Suratini tercinta yang telah merawat, mendidik, dan membesarkan saya hingga saya seperti saat ini. Terimakasih atas do'a, perjuangan, pengorbanan, dan kekuatan yang senantiasa dipanjatkan dan diberikan kepada saya demi kelancaran skripsi ini dan masa depan saya. Terimakasih atas kasih sayang yang tak ternilai harganya yang selalu tcurahkan dalam setiap hembusan nafas saya.

*You're the best Dad and Mom.*

Kakakku, Rachmad Aji Surojo yang selalu menjadi panutan dan pendorong motivasi saya untuk terus melanjutkan mimpi ini. Terimakasih atas segala wejangan dan welas asih kepada adikmu ini. Tak lupa juga keponakanku Safiya Zahra Ramadhani yang selalu menggemaskan tak sabar untuk melihatmu besar. Semoga jadi anak yang berbakti kepada orang tua, berprestasi, dan berguna bagi agama dan bangsa.

Kepada Guru-guruku, Ibu Endah Yanuarti, Ibu Wahyu dan Bapak Kusworo (Aishworo Ang) yang selalu memberikan dorongan baik materiil maupun moril untuk kelancaran studi saya. Terimakasih atas semangat yang diberikan kepada saya dalam menimba ilmu atau pendidikan ini.

Kepada Diriku, terimakasih atas semangat tak pantang menyerah, selalu mencari cara untuk menghibur diri, dan tempat untuk merenungkan hal-hal yang tidak bisa diungkapkan. Terimakasih atas kesederhanaan dan rasa syukur yang senantiasa

kamu haturkan kepada-Nya. Terimakasih atas langkah-langkah kecil dan pencapain-pencapain kamu selama ini, hingga bisa di titik ini. Terimakasih sudah menjadi versi terbaik dalam diri kamu sendiri.

*You're the best Friend, Soul.*

Sahabat-sahabatku, Kos Musholla 3, Aga, Ahmad, Bams, Rasyid, Syuk, Fauzik, tim VAMOS FC, rekan-rekan KKN Ngawis dan teman-teman kuliah lainnya yang telah memberikan dukungan laptop, hiburan game, futsal, *happy fun* selama perkuliahan ini. Semoga pertemanan dan silaturahmi ini tidak cukup sampai disini saja.

*Bismillah.. See You on Top Guyss*

Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Ifta dan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan bimbingan terbaik, dan kelancaran proses skripsi ini. Terimakasih banyak bapak/ibu..

LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Kementrian Agama RI, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mendapatkan *Awardee* Beasiswa Penelitian Kompetitif Mahasiswa Tahun 2020 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimakasih atas dana penelitian yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2017.

Almamaterku tercinta,

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan rahmat-Nya kepada penulis, baik nikmat sehat, nikmat hidup, nikmat rezeki, serta nikmat pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab. Sholawat beserta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, karena beliau lah yang telah membawa kita semua umat muslim terhindar dari zaman yang penuh dengan kebodohan menuju kepada zaman yang terang benderang penuh dengan nikmat-Nya. Semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapat syafaat beliau di yaumul akhir kelak, Aamiin.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, arahan, dorongan maupun perhatian yang diberikan kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) selama perkuliahan saya dari awal semester hingga akhir yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan support untuk studi S1 saya.
5. Ibu Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah membimbing, mensupport, dan memberikan saran serta perbaikan atas skripsi saya.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi ilmu pengetahuan dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan S1.
7. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mendapatkan *Awardee* Beasiswa Penelitian Kompetitif Mahasiswa Tahun 2020 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

8. Seluruh responden pengguna maupun calon pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan penuh, baik materiil maupun moril guna terselesaikannya skripsi atau tugas akhir ini dengan lancar.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2017 dan teman-teman yang sudah mendukung penulis dalam mengerjakan skripsi.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dengan sepenuh hati yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan mereka semua dan dipermudah dalam segala urusan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi atau tugas akhir ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca, dan penguji demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, baik sebagai referensi maupun sebagai perbaikan bagi penelitian selanjutnya. *Aamiin Ya Robbal 'Alaamiin.*

Yogyakarta, 27 Januari 2021



Muharrudin Nur Hidayat

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
A. Landasan Teori .....	19
1. Perbankan Syariah .....	19
2. Konsep Dasar Sistem Informasi .....	21

3. <i>Mobile Banking Bank Syariah</i> .....	22
4. Teori UTAUT ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> )	23
5. Teori UTAUT 2 ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> 2) .....	24
6. Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) .....	27
7. Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) .....	28
8. Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) .....	29
9. Motivasi Hedonis ( <i>Hedonic Motivation</i> ) .....	30
10. Nilai Harga .....	31
11. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	32
12. Minat Penggunaan .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Pengembangan Hipotesis .....	47
D. Kerangka Pemikiran .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	57
B. Sumber Data Penelitian .....	57
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
D. Teknik Pengumpulan Data .....	60
E. Definisi Operasional Variabel .....	60
F. Skala Pengukuran Penelitian .....	65
G. Metode Analisis Data .....	65

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Hasil Pengumpulan Data .....	70
B. Karakteristik Responden .....	71
C. Statistik Deskriptif .....	73
D. Analisis Outer Model .....	76
E. Evaluasi Outer Model Konstruk Reflektif .....	80
F. Uji Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	82
G. Uji Hipotesis .....	84
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Implikasi Penelitian .....	97
C. Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>
LAMPIRAN 1 Kuesioner Angket .....	111
LAMPIRAN 2 Data Jawaban Responden .....	118
LAMPIRAN 3 Hasil Output Microsoft Excel dan Spss Versi 21 .....	126
LAMPIRAN 4 Output Hasil <i>Smart Pls 3.0</i> .....	129
LAMPIRAN 5 Gambar Model .....	133
LAMPIRAN 6 Dokumentasi .....	134

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Pengukuran Variabel .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 3.2 Skala Pengukuran Penelitian .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.3 Nilai <i>Outer Loadings</i> .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.4 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.5 Nilai <i>Outer Weights</i> .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.6 Nilai <i>R-Square</i> .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil <i>Path Coefficients</i> .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Model Konstruk UTAUT2 .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Model Struktural .....</b>	<b>83</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tidak bisa dipungkiri bahwa pada era saat ini, segala aktivitas manusia menjadi lebih mudah, baik dibidang ekonomi maupun sosial. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan, serta mampu memberikan kemudahan di era mobilitas yang cukup tinggi seperti saat ini. Hal tersebut dibuktikan dengan survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2017 yang mencatat bahwa 54,68% penduduk Indonesia merupakan pengguna internet, yakni sebesar 143,26 juta jiwa dari total 262 juta penduduk Indonesia.

Adapun salah satu industri yang juga fokus terhadap perkembangan teknologi adalah industri perbankan. Dimana pada dekade ini, pola perilaku masyarakat cenderung beralih menjadi *cashless society*. Masyarakat tidak harus membawa uang tunai dalam jumlah banyak ketika ingin melakukan transaksi finansial namun dapat memanfaatkan layanan teknologi digital perbankan yang efektif, efisien, dan aman didukung serta diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Berbagai fasilitas perbankan disiapkan untuk para nasabah guna menjamin kemudahan transaksi, fleksibilitas waktu, kenyamanan, dan keamanan dalam menggunakan fasilitas tersebut. Salah satu fasilitas di sektor perbankan yang sedang digalakkan oleh Bank Indonesia selaku regulator adalah kehadiran *mobile banking* untuk mengakomodir *trend* dan kebiasaan di masyarakat modern. Layanan *mobile banking* ini disiapkan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya guna memungkinkan pelanggan atau nasabahnya melakukan transaksi jarak jauh menggunakan perangkat seluler mereka seperti ponsel pintar (*smartphone*) dan juga *tablet* (Inayah, 2018).

Namun, sayangnya masih banyak pengguna yang belum memaksimalkan *gadget* atau *smartphone* milik mereka untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini dibuktikan oleh survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 yang menyatakan bahwa layanan yang paling rendah diakses dengan internet adalah di sektor perbankan dengan persentase 7,39%.

Survei tersebut berbanding terbalik dengan data dari OJK yang menunjukkan bahwa pertumbuhan *e-banking* justru mengalami peningkatan. Menurut OJK, pengguna *e-banking* di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 2012 yakni sebesar 13,6 juta nasabah, meningkat menjadi 50,4 juta nasabah pengguna *e-banking* pada tahun 2016 atau mengalami peningkatan sebesar 270% (Yani, dkk., 2018). Hal ini bisa saja terjadi karena kemungkinan masyarakat hanya menggunakan salah satu dari layanan *e-banking* yang tidak perlu mengaksesnya menggunakan internet di

*gadget*, seperti ATM dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Namun, studi dari Riza (2021) juga membuktikan dan memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa transaksi perbankan melalui sistem digital justru mengalami peningkatan yang drastis, dimana data dari Institute for Development of Economics and Finance (INDEF) tahun 2018 menunjukkan bahwa sebesar 41% dari frekuensi transaksi perbankan dilakukan melalui *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi digital perbankan meningkat hampir tujuh kali lipat dibandingkan tahun 2010 (Katadata, 2020) dikutip dari Riza tahun 2021.

Studi sebelumnya yang dilakukan oleh Wijayanti & Riza (2017); Aljaafreh (2016); Stewart & Jurjens (2018); Acar & Citak (2019) yang dikutip dari (Riza, 2019) juga melaporkan bahwa *customer trust* menjadi isu utama dalam penggunaan *digital banking*. Hasil tersebut konsisten dengan survei yang dilakukan oleh MEF bahwa penghalang terbesar penggunaan *mobile banking* untuk transaksi finansial adalah masalah *trust* atau kepercayaan. Dimana, dalam laporan tersebut dinyatakan bahwa 32% pengguna *mobile* di Indonesia menyebutkan kepercayaan sebagai masalah utama yang membuat khawatir untuk menggunakan *mobile banking*.

Menurut Riza (2019) dalam studinya, ada banyak faktor yang mempengaruhi penggunaan *digital banking* syariah, seperti kemudahan transaksi (30,5%), kemudahan akses (12,1%), kepraktisan (10,4%), kemudahan penggunaan (6,6%), serta efektif dan efisien (6,6%). Namun studi ini juga membuktikan dan memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa faktor

kepercayaan justru menjadi faktor yang menempati urutan cukup rendah dalam mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, yakni hanya sebesar 3,2%.

Celah penelitian sebelumnya perlu dianalisis oleh peneliti, yakni berkaitan dengan faktor-faktor yang mampu meningkatkan *user trust*, sehingga minat menggunakan *mobile banking* bank syariah juga akan turut meningkat. Adapun pendekatan teori yang digunakan penulis yakni dengan model teori UTAUT2 (*Unified Theori of Acceptance and Use of Technology 2*). Teori UTAUT2 merupakan model teori yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et.al* (2003) yakni dengan mengkombinasikan delapan teori yang telah ada sebelumnya, sehingga dikembangkanlah sebuah model teori gabungan baru yang terintegrasi (Rivai, 2014). Alasan peneliti menggunakan model UTAUT2 ini karena menurut Venkatesh & Xu (2003) menyatakan bahwa dalam studi longitudinal penerimaan teknologi karyawan, UTAUT mampu menjelaskan sekitar 70% dari varians dalam niat perilaku untuk menggunakan teknologi atau sistem.

Namun, hasil analisis model UTAUT2 oleh Venkatesh, *et.al* (2012) masih mempunyai beberapa kelemahan. Salah satunya adalah instrumen konstruk kebiasaan, yang didasarkan pada kenyataan bahwa untuk memeriksa peran kebiasaan, pelanggan harus memiliki pengalaman yang kaya dalam menggunakan teknologi (Alalwan, dkk (2017). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Limayem, dkk (2007) dalam Pertiwi & Ariyanto (2017) yang menjelaskan bahwa kebiasaan dipersepsikan sebagai sejauh

mana seseorang cenderung untuk berperilaku secara otomatis karena pembelajaran sebelumnya. Poin penting yang harus digaris bawahi dalam pernyataan tersebut bahwa seseorang cenderung berperilaku otomatis berdasarkan pengalaman sebelumnya.

Dimana dalam penelitian ini sampel yang digunakan yakni bukan hanya pengguna *mobile banking* bank syariah yang telah mempunyai pengalaman sebelumnya, namun juga calon pengguna baru. Sehingga variabel kebiasaan dihilangkan, karena kurang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan (berdasarkan penelitian dari Limayem, dkk (2007) dan Alalwan, dkk (2017) tersebut). Berdasarkan analisis tersebut, peneliti menggunakan rekonstruksi yang bersumber dari penelitian Alalwan, dkk (2017) dan Pertiwi & Ariyanto (2017). Rekonstruksi dalam hal ini adalah mengurangi konstruk atau variabel yang ada berdasarkan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

Adapun variabel kedua yang peneliti hilangkan yakni konstruk atau variabel kondisi yang memfasilitasi, karena penelitian yang dilakukan oleh Triandis (1980) dalam Pertiwi dan Ariyanto (2017) menjelaskan bahwa perilaku tidak akan terjadi apabila kondisi obyektif di lingkungannya menghalangi. Poin penting yang perlu digaris bawahi yakni bahwa kondisi yang memfasilitasi akan mempengaruhi perilaku penggunaan. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh Triandis (1980) dalam Pertiwi dan Ariyanto bahwa kondisi yang memfasilitasi secara langsung mempengaruhi perilaku penggunaan *mobile banking* secara signifikan.

Dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel dependen minat penggunaan, bukan perilaku penggunaan. Sehingga konstruk kondisi yang memfasilitasi yang berhubungan langsung terhadap perilaku penggunaan yang bersumber dari penelitian Triandis (1980) dalam Pertiwi & Ariyanto (2017) kurang relevan dengan variabel dependen dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis tersebut, maka peneliti merekonstruksi penelitian yang bersumber dari penelitian Triandis (1980) dalam Pertiwi & Ariyanto (2017) tersebut.

Selain itu, alasan peneliti ingin melakukan penelitian ini dikarenakan masih terdapat gap variabel dalam UTAUT2 pada penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga dari hal tersebut kemungkinan masih dapat diuji kembali. Adapun perbedaan gap penelitian pada studi sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri & Suardikha (2020) menunjukkan hasil bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* di Kota Denpasar. Sedangkan pada penelitian Haris, dkk (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana ekspektasi kinerja mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan aplikasi Ruang Guru. Selanjutnya dalam penelitian Premi & Widyaningrum (2020) mengemukakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* KCU BCA Malang. Sedangkan dalam penelitian Putri & Suardikha (2020) menunjukkan hasil sebaliknya,

bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* di Kota Denpasar.

Kemudian pada penelitian Safitri & Andriansyah (2020) menunjukkan hasil bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *fintech* OVO. Sedangkan dalam penelitian Putri & Suardikha (2020) menunjukkan hasil sebaliknya, bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* di Kota Denpasar. Adapun dalam penelitian Premi & Widyaningrum (2020) menunjukkan hasil bahwa motivasi hedonis berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* KCU BCA Malang. Sedangkan dalam penelitian Andrianto (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana motivasi hedonis tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi *LinkAja*.

Dalam penelitian Putri & Suardikha (2020) mengemukakan hasil bahwa nilai harga berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money* di Kota Denpasar. Sedangkan dalam penelitian Mufingatun, dkk (2020) menunjukkan hasil sebaliknya bahwa nilai harga tidak mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

Berdasarkan model UTAUT2, dalam penelitian ini variabel yang diusulkan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna dalam menggunakan teknologi *mobile banking* bank syariah adalah kelima konstruk atau variabel yang ada di UTAUT2 yakni *performace expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, dan *price value*. Selain itu, variabel kepercayaan dalam penelitian ini dimunculkan sebagai

variabel kausalitas. Hal tersebut didasari oleh pemikiran bahwa seseorang cenderung akan menggunakan aplikasi *mobile banking* bank syariah apabila ia percaya bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya (ekspektasi kinerja), memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem untuk menunjang pekerjaannya (ekspektasi usaha), percaya bahwa adanya orang-orang sekitar yang mempengaruhinya dan seberapa besar pengaruh yang diberikan maka akan meningkatkan minat menggunakan sistem (pengaruh sosial), percaya bahwa sistem yang memberikan kesenangan atau kenikmatan dalam menggunakan teknologi akan meningkatkan minat penggunaan (motivasi hedonis), serta percaya bahwa biaya yang ia keluarkan sebanding dengan manfaat yang ia peroleh akan meningkatkan minat untuk menggunakan sistem (nilai harga).

Adapun alasan lain peneliti memodifikasi konstruk UTAUT2 dengan menambahkan variabel kepercayaan sebagai variabel kausalitas yakni bersumber dari penelitian Riza (2021)—dimana ia juga memodifikasi model UTAUT2 dengan menambahkan variabel *trust* dan variabel *satisfaction* untuk mengeksplorasi kemungkinan variabel baru yang muncul dari persepsi pelanggan dengan menyajikan pertanyaan terbuka sebelum ditutup pertanyaan dalam kuesioner. Setelah itu, data tersebut akan digunakan untuk memasukkan variabel atau model baru yang lebih spesifik untuk penerimaan teknologi *mobile banking* bank syariah. Hal ini sejalan dengan rekomendasi dari Venkatesh, *et.al* (2016) yang dikutip dari Riza (2021) untuk mengembangkan model UTAUT untuk konsep baru dan fenomena baru.

Selain itu, alasan lain mengapa penulis menambahkan variabel *trust* dalam penelitian ini dikarenakan kepercayaan dalam penelitian sebelumnya ditemukan menjadi pengaruh penting dalam mempengaruhi niat perilaku untuk mengadopsi teknologi. Hal tersebut ditemukan pada penelitian Hanafizadeh, dkk (2014); Alalwan, dkk (2015); Sharma, dkk (2019); Malaquias, dkk (2016) yang dikutip dari Merhi, dkk (2019) yang mengemukakan bahwa kepercayaan ditemukan menjadi pengaruh penting niat perilaku untuk mengadopsi teknologi karena asosiasi terbalik dengan risiko. Dengan demikian, kepercayaan yang lebih tinggi pada teknologi akan menurunkan risiko yang dirasakan dan akibatnya secara positif memengaruhi niat perilaku. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Alalwan, dkk (2017); El-Masri & Tarhini (2017); Luo, dkk (2010); Kim, dkk (2008) dalam Merhi, dkk (2019) juga mengemukakan bahwa kepercayaan sebelumnya ditemukan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap penerapan *mobile banking*.

Adapun urgensi lain penelitian ini perlu dilakukan karena investasi yang dilakukan oleh dunia perbankan dalam pengembangan teknologi digital seperti *mobile banking* ini sangatlah besar, sehingga penting pengembangan sistem informasi di dunia perbankan perlu diidentifikasi, yakni berkaitan mengenai faktor-faktor yang menjadi penentu penerimaan teknologi informasi tersebut. Seperti halnya yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) pada tahun 2017 mengalokasikan dana Rp 2,4 triliun untuk pengembangan *digital banking* (Kontan.co.id). Adapun PT Bank Mandiri Tbk (Bank Mandiri) pada tahun 2020 ini mengalokasikan biaya

modal IT terkait *digital banking* sebesar Rp 2,3 triliun (Bisnis.com), serta PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) pada tahun 2019 menganggarkan belanja modal sebesar Rp 1,6 triliun untuk ekspansi teknologi (Kontan.co.id).

Berdasarkan latar belakang, fenomena, data-data, serta teori yang sudah ada dan didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mampu meningkatkan *user trust*, sehingga minat menggunakan *mobile banking* bank syariah juga akan turut meningkat—yakni dengan pendekatan model teori UTAUT2. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) Modifikasi terhadap *Intention to Use Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia dengan Trust* sebagai Variabel Kausalitas”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah minat penggunaan *mobile banking* bank syariah berdasarkan korelasi sebab-akibat diantara variabel-variabel dalam UTAUT2. Dari hal tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?
2. Apakah Ekspektasi Usaha berpengaruh terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?

3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?
4. Apakah Motivasi Hedonis berpengaruh terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?
5. Apakah Nilai Harga berpengaruh terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?
6. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Hedonis terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh Nilai Harga terhadap Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.

6. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi dunia pendidikan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat memperngaruhi minat penggunaan teknologi digital perbankan (*mobile banking*), khususnya terkait kemudahan dan *benefit* yang didapat dalam menggunakan teknologi *mobile banking* bank syariah di Indonesia.
  - b. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi *mobile banking* dengan menggunakan model UTAUT2.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bagi mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
  - b. Bagi Perbankan Syariah

Sebagai salah satu gambaran untuk mengambil kebijakan perbankan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi perbankan (*mobile banking*) bank syariah.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan, dan sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.

## E. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, sistematika pembahasan dibagi menjadi lima bab. Guna memperoleh gambaran umum mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistematika pembahasan yang merupakan garis besar kajian dalam penelitian ini. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

### BAB I PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang Penelitian

Latar belakang penelitian ini memuat berbagai aspek yang melatar belakangi mengapa penelitian ini dilakukan, antara lain:

- a. Peta permasalahan yang akan di teliti. Permasalahan ini terdiri atas fenomena, isu, serta permasalahan di lapangan yang membutuhkan solusi maupun penjelasan secara teoritis oleh peneliti maupun pihak terkait yang terlibat di dalamnya. Disamping itu, dalam menjelaskan

uraian permasalahan, penulis juga menyertakan data serta fakta dilapangan yang mendukung perlunya penelitian mengenai topik tersebut. Adapun pembahasan kali ini mengenai pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) Modifikasi terhadap *Intention to Use Mobile Banking* Bank Syariah di Indonesia dengan *Trust* sebagai Variabel Kausalitas.

- b. Urgensi penelitian. Urgensi ini menjelaskan mengapa topik penelitian ini penting untuk dilakukan atau diteliti, serta memaparkan upaya pemecahan masalah yang akan dilakukan oleh peneliti.
  - c. Kontribusi penelitian dalam keilmuan dan industri perbankan syariah.
2. Rumusan Masalah, merupakan problem atau persoalan penelitian yang disajikan dalam bentuk kalimat tanya.
  3. Tujuan Penelitian, yakni memaparkan sesuatu yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan ini disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan.
  4. Manfaat penelitian, yakni menjelaskan manfaat yang akan diperoleh oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang akan diteliti. Adapun manfaat dalam penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis.
  5. Sistematika Pembahasan, yakni terdiri atas bagian-bagian penulisan penelitian yang terdiri atas BAB I, II, III, IV, dan V serta uraian singkat dari setiap bab.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Penjelasan dalam bab II ini terdapat 4 aspek pembahasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Teori yang relevan atau mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Adapun teori yang digunakan yakni tentang *performace expectance*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, *price value*, *trust*, dan *intention to use*. Teori-teori tersebut kemudian akan dikaitkan dengan pengaruhnya terhadap minat penggunaan *mobile banking* bank syariah. Garis besar mengenai teori ini meliputi konsep dan definisi yang saling keterkaitan untuk menjelaskan atau memprediksi fenomena atau fakta. Teori-teori yang digunakan merupakan *grand theory* yang sudah mapan atau valid. Penjelasan mengenai teori disajikan dalam sub bab terpisah.
- b. Penelitian terdahulu yang serupa dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu yang digunakan bersumber dari jurnal yang terupdate dari tahun 2018-2020. Dalam penelitian terdahulu dipaparkan pula posisi *research* yang sedang dilakukan oleh peneliti.
- c. Pengembangan Hipotesis, yakni upaya untuk merumuskan hipotesis atau dugaan sementara dengan argumen yang dibangun dari penelitian sebelumnya yang mendukung atau relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Pengembangan hipotesis ini terdiri atas konsep atau definisi teori, penelitian yang mendukung dugaan sementara, serta proses

keterkaitan antara variable independen yang digunakan terhadap variable kausalitas maupun dependen.

- d. Kerangka penelitian, merupakan sebuah kerangka berfikir yang digunakan sebagai model penelitian yang saling berkaitan antara variable independen, variable kausalitas, dan variable dependen yang digunakan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, secara umum menjelaskan rencana dan cara atau metode penelitian yang akan dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis yang diajukan. Adapun rincian dalam bab ini yakni sebagai berikut:

- a. Penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian berdasarkan tujuan penelitiannya. Misalnya kuantitatif dengan pendekatan kuesioner *online* dll.
- b. Sumber data dan sample yang digunakan, serta teknik memperolehnya.
- c. Pengukuran variable.
- d. Model pengujian hipotesis yang digunakan, yakni dalam hal ini menggunakan teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat penjelasan objek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis data, serta pembahasan secara mendalam terkait hasil temuan dan menjelaskan implikasinya. Pada bab hasil penelitian akan dipaparkan

proses analisis sesuai dengan alat analisis yang sudah dikemukakan pada bab III, serta hasil pengujian hipotesisnya. Adapun hasil penelitian disajikan dalam bentuk teks, tabel, gambar, maupun grafik.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan mengenai 3 hal pokok yakni kesimpulan, implikasi penelitian, serta keterbatasan dan saran bagi penelitian selanjutnya yang akan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Kesimpulan, bagian ini diuraikan mengenai kesimpulan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan oleh penulis, serta diskusi singkat atas hasil penelitian yang diperoleh.
- b. Implikasi Penelitian, bagian ini diuraikan mengenai implikasi dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap industri perbankan syariah pada khususnya, serta dunia pendidikan pada umumnya mengenai pengidentifikasian faktor-faktor penentu penggunaan teknologi *mobile banking* bank syariah dengan pendekatan model teori UTAUT2 modifikasi.
- c. Keterbatasan Penelitian dan Saran, bagian ini diuraikan hal-hal apa saja yang menjadi keterbatasan dalam penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis, serta saran ataupun rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yang bersumber dari penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Merupakan daftar sumber referensi yang digunakan penulis dalam penelitian ini, seperti buku-buku, jurnal ilmiah, skripsi, artikel atau *website* lainnya yang terkait dengan penelitian ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang berjudul “Pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2) Modifikasi terhadap *Intention to Use* Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia dengan *Trust* sebagai Variabel Kausalitas” maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa konstruk atau variabel ekspektasi kinerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna, yang juga akan berpengaruh terhadap minat seseorang dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Artinya bahwa semakin bermanfaatnya aplikasi *mobile banking* bank syariah terhadap penggunaannya, maka kepercayaan seseorang akan meningkat dan hal tersebutlah yang juga akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia.
2. Konstruk ekspektasi usaha terbukti berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna, yang juga akan berpengaruh terhadap minat seseorang dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin mudah seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah, maka kepercayaan akan meningkat dan hal tersebut juga

akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia.

3. Konstruk atau variabel pengaruh sosial terbukti tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Artinya bahwa semakin tinggi atau rendahnya kepercayaan seseorang terhadap pengaruh sosial yang ada, maka tidak akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan pengaruh lingkungan atau orang-orang sekitar kepada calon individu yang akan menggunakan teknologi masih belum begitu besar.
4. Konstruk atau variabel motivasi hedonis terbukti tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Artinya bahwa semakin tinggi atau rendahnya kepercayaan seseorang terhadap kesenangan, kebanggaan, dan *prestise* dalam diri seseorang dari penggunaan *mobile banking* bank syariah tidak akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan mayoritas responden belum memperoleh kesenangan yang maksimal dari penggunaan *mobile banking* bank syariah di Indonesia yang berkaitan dengan fitur/layanan, fasilitas, serta keamanan yang ada saat ini.
5. Konstruk atau variabel nilai harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan pengguna, yang juga akan

berpengaruh terhadap minat seseorang dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Hal tersebut mengindikasikan bahwa ketika tarif yang dikeluarkan pengguna relatif murah terhadap manfaat yang ia peroleh, maka kepercayaan seseorang akan meningkat dan hal tersebutlah yang akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia.

6. Konstruksi atau variabel kepercayaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan minat seseorang dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Hal tersebut membuktikan bahwa kepercayaan sebagai variabel kausalitas terbukti memainkan peranan yang cukup penting dalam meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* bank syariah di Indonesia melalui pendekatan teori UTAUT 2.

## **B. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan penelitian mengenai “Pengaruh UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) Modifikasi terhadap *Intention to Use Mobile Banking Bank Syariah di Indonesia* dengan *Trust* sebagai Variabel Kausalitas” maka, penelitian ini memberikan kontribusi bagi dunia perbankan pada khususnya yakni terkait pentingnya peran kepercayaan dalam meningkatkan minat penggunaan *mobile banking* bank syariah di Indonesia yakni dengan menguji melalui teori UTAUT2. Pengidentifikasi faktor-faktor penentu penggunaan teknologi ini sangat penting untuk dilakukan

karena investasi yang dilakukan dunia perbankan dalam pengembangan teknologi *digital banking* sangatlah besar seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian ini.

Dalam penelitian ini terbukti bahwa variabel yang signifikan berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan pengguna sekaligus meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem *mobile banking* ini adalah berkaitan tentang kebermanfaatan aplikasi *mobile banking* bank syariah bagi penggunaannya (ekspektasi kinerja), kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* bank syariah (ekspektasi usaha), serta tarif yang murah dengan manfaat yang sebanding atau bahkan lebih besar (nilai harga). Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan manajemen perbankan dalam mengambil kebijakan selanjutnya, khususnya dalam pengembangan teknologi *digital banking* menuju masyarakat yang *cashless society*.

### C. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Berikut ini merupakan keterbatasan dalam penelitian ini yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di masa pandemi Covid-19, sehingga teknik pengumpulan data hanya dilakukan menggunakan kuesioner online berupa *google form* dan tidak bisa dilakukan secara *offline*. Dari hal tersebut penulis tidak bisa bertemu secara langsung dengan calon responden dan melakukan wawancara secara singkat mengenai karakteristik responden, sehingga informasi yang didapat tergantung

dari persepsi responden atau kurang bisa menangkap fenomena secara menyeluruh terkait penggunaan *mobile banking* bank syariah di Indonesia.

2. Berdasarkan analisis pada nilai *R-Square* variabel kepercayaan hanya sebesar 55,8% dapat dijelaskan oleh variabel independen, sisanya dijelaskan oleh variabel lain dalam penelitian ini. Sedangkan variabel minat penggunaan hanya sebesar 59,7% atau sekitar 60% mampu dijelaskan oleh variabel kepercayaan, sisanya dijelaskan oleh variabel lain dalam penelitian ini. Dari kedua analisis diatas, maka model penelitian ini bisa dikatakan “cukup kuat”.
3. Berdasarkan wilayah persebaran data, penelitian ini masih memiliki keterbatasan yakni distribusi sample-nya belum dapat digeneralisasi ke seluruh wilayah di Indonesia. Dimana persebaran data untuk masing-masing provinsi masih kurang proporsional antar satu dengan yang lainnya, serta mayoritas sebanyak 64% masih didominasi oleh mahasiswa/pelajar.

Adapun saran yang diberikan penulis yakni diharapkan bagi penelitian selanjutnya untuk menggunakan kombinasi teknik kuantitatif dan kualitatif (campuran) misalnya melalui teknik kuesioner dan wawancara secara langsung dengan responden, sehingga data dan informasi yang didapatkan mampu menangkap fenomena secara menyeluruh terkait penggunaan *mobile banking* bank syariah di Indonesia. Karena kepercayaan ini memainkan

peranan yang penting dalam mempengaruhi hubungan kausalitas minat penggunaan teknologi *mobile banking*, sehingga fenomena mengapa dua variabel seperti pengaruh sosial, dan motivasi hedonis belum cukup mampu meningkatkan kepercayaan pengguna perlu diidentifikasi lebih dalam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afshan, S., & Sharif, A. (2016). *Acceptance of Mobile Banking Framework in Pakistan*. *Telematics and Informatics*, v. 33, n. 2, p. 370-387.
- Andriyanto, A. (2020). *Faktor yang mempengaruhi Behavior Intention untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model UTAUT2*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25, 111-120.
- Andriyanto, R. (2016). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli di Toko Online (Studi Empiris yang dilakukan pada OLX.co.id di Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Antonio, S. M. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Cetakan ke-4*. Jakarta: Pustaka Alfabeta.
- Arifin, I. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves.
- Asri, S., & Susanti, F. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli pada E-Commerce Lazada.co.id (Studi pada Mahasiswa Jurusan SI Manajemen STIE KBP Padang)*. STIE KBP Padang, Padang.
- Auliya, N. (2018). *Penerapan Model UTAUT2 terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan E-Ticket di Kota Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Aziz, M. (2013). *Analisis Jalur*. Universitas Mulawarman, Samarinda.

- Baabdullah, A. M. (2018). *Consumer Adoption of Mobile Social Network Games (M-Sngs) in Saudi Arabia: The Role of Social Influence, Hedonic Motivation and Trust*. ELSEVIER, 1-12.
- Bagastia, M. I. (2018). *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah BRI Syariah Semarang)*. IAIN Salatiga, Salatiga.
- Benamati, J., Fuller, M., Serva, M., & Baroudi, J. (2010). *Clarifying the Integration of Trust and TAM in E-Commerce Environments: Implications for Systems Design and Management*. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 57, 380-393.
- Bisnis.com. (2020, 9 Maret). *Bank Mandiri Transformasi ke Modern Digital Banking*. Diakses pada 21 September 2020, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20200309/90/1210759/bank-mandiri-transformasi-ke-modern-digital-banking>
- Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2005). *Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle*. *MIS Quarterly*, 399-436.
- Chang, S. E., Liu, A. Y., & Shen, W. C. (2016). *User Trust in Social Networking Services: A Comparison of Facebook and LinkedIn*. *Computers in Human Behavior*, 10-16.
- Cohen, J. F., Bancilhon, J.-M., & Jones, M. (2013). *South African Physicians' Acceptance of E-Prescribing Technology: An Empirical Test of A Modified*

- UTAUT Model: Research Article*. South African Computer Journal, Vol.50, No.1.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly , Vol. 13, No. 3, 319-340.
- Djazuli, A., & Yanuari, Y. (2001). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., Grewal, D. (1991). *Effects of Price, Brand, and Store Information on Buyers Product Evaluations*. J. Mark. Res, p. 307-319.
- Eneizan, B., Mohammed, A. G., Alnoor, A., Alabboodi, A. S., Enaizan, O. (2019). *Customer Acceptance of Mobile Marketing in Jordan: An Extended UTAUT2 Model with Trust and Risk Factors*. International Journal of Engineering Business Management, v.11, p.1-10
- Ernawati, L. (2018). *Proses Transaksi Mobile Banking pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ambarrukmo Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading: MA: Addison-Wesley.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003) *Trust and TAM in Online Shopping: an Integrated Model*. MIS Quarterly, v.27, n.1, p.51-90.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Cetakan ke V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80*. Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., & Novi. (2015). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia , 58.
- Hambali, I., & Indrawati. (2018). *Analyzing Behavior Intention of Customer toward the Adoption of Self-Ticketing on CGV Cinemas by Using UTAUT2: (Case Study on CGV Cinemas Bandung)*. International Journal of Science and Research (IJSR) , 16-19.
- Haris, C. A., Soedijono, B., & Nasiri, A. (2019). *Penerapan Model UTAUT2 untuk Mengevaluasi Aplikasi Ruang Guru*. Jurnal Teknologi Informasi, 3, 192-198.
- Heijden, v. d. (2004). *User Acceptance of Hedonic Information Systems*. MIS Quarterly , 695-704.
- Hussein, A. S. (2015). *Modul Ajar: Penelitian Bisnis dan manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Indonesia, A. P. (2017). Laporan Survei. APJII.
- Inayah, N. (2018). *Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah*. UIN Walisongo, Semarang.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

- Juliandi, A. (2018). *Modul Pelatihan SEM-PLS Menggunakan SmartPLS*. Batam: Universitas Batam.
- Kelman, H. C. (1958). *Compliance, Identification, and Internalization: Three Processes of Attitude Change*. *Journal of Conflict Resolution* , 51-60.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. (2017). *Security-Related Factors in Extended UTAUT Model for NFC Based Mobile Payment in The Restaurant Industry*. *ELSEVIER*, 70, 460-474.
- Kontan.co.id. (2017, 15 Maret). *Genjot Digital Banking, Bank Rogoh Modal Triliunan*. Diakses pada 21 September 2020, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/genjot-digital-banking-bank-roguh-modal-triliunan>
- Kontan.co.id. (2019, 23 Januari). *Bank BNI Anggarkan Capex Rp 1,6 Triliun untuk Pengembangan Teknologi*. Diakses pada 21 September 2020, dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/bank-bni-anggarkan-capex-rp-16-triliun-untuk-pengembangan-teknologi>
- Laudon, K. C., & Jane, P. (2012). *Management Systemms: Managing the Digital Firm Twelfth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lestari, R. A. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif dan Komitmen Organisasi terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat*. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, hlm. 66.

- Luo, X., Li, H., & Shim, J. P. (2010). *Examining Multi-Dimensional Trust and Multi-Faceted Risk in Initial Acceptance of Emerging Technologies: An Empirical Study of Mobile Banking Services*. ELSEVIER, 222-234.
- Mayanti, R. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan User terhadap Penerapan QRIS sebagai Teknologi Pembayaran pada Dompot Digital*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 25, 123-133.
- Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). *A Cross-cultural Study of The Intention to Use Mobile Banking Between Lebanese and British Consumers: Extending UTAUT2 with Security, Privacy, and Trust*. ELSEVIER, p. 4.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, v.58, n.3, p.20-38.
- Mufingatun, M., Prijanto, B., & Dutt, H. (2020). *Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia: an Application of the UTAUT2*. Bisnis dan Manajemen (BISMA), 12, 88-106.
- O'Brien, & Marakas. (2010). *Management System Information Eighth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). *Understanding Consumer Adoption of Mobile Payment in India: Extending Meta-UTAUTModel with Personal Innovativeness, Anxiety, Trust, and Grievance Redressal*. International Journal of Information Management, 1-14.

- Pennington, R., Wilcox, H., Grover, V. (2003). *The Role of Systems Trust in Business to Consumer Transactions*. Journal of Management Information Systems, v.23, n.3, p.197-226.
- Pertiwi, N. W., & Ariyanto, D. (2017). *Penerapan Model UTAUT2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). *Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking terhadap Use Behavior melalui Pendekatan Model UTAUT2 (Studi pada Nasabah KCU BCA Malang)*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 3, 140-158.
- Purwanto, E., & Loisa, J. (2020). *The Intention and Use Behavior of the Mobile Banking System in Indonesia: UTAUT Model*. International Journal of Technology Reports of Konsai University (TRKA), 62, 2757-2764.
- Putri, N. K., & Suardikha, I. S. (2020). *Penerapan Model UTAUT2 untuk Menjelaskan Niat dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi, 540-552.
- Ramos, F. L., Ferreira, J. B., Freitas, A. S., & Rodrigues, J. W. (2018). *The Effect of Trust in the Intention to Use M-Banking*. Brazilian Business Review, 175-191.
- Riza, A. F. (2019). *Digital Banking Bank Syariah dan Start-Up Fintech Syariah: Peluang Kolaborasi untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah*. Call for Paper Seminar Nasional Riset Kebijakan Perbankan OJK.

- Riza, A. F. (2021). *The Potential of Digital Banking to Handle the Covid-19 Pandemic Crisis: Modification of UTAUT Model for Islamic Finance Industry*. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 1-16.
- Sabar, R. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: FKIP Universitas Muria.
- Safitri, R., & Andriansyah, M. (2020). *Analisis Penerimaan Teknologi Keuangan (Fintech) terhadap Penggunaan Aplikasi Fintech OVO*. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4, 538-549.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: Metode Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sharif, A., & Raza, S. A. (2017). *The Influence of Hedonic Motivation, Self-Efficacy, Trust and Habit on Adoption of Internet Banking: A Case of Developing Country*. *IJECRM*, 11(1).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thompson, R. L., Higgins, C., & Howell, J. (1991). *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*. *MIS Quarterly*, 125-143.
- Thong, J. Y., Hong, S., & Tam, K. (2006). *The Effects of Post-Adoption Beliefs on the Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance*. *International Journal of Human-Computer Studies*, 799-810.

- Trojanowski, M., Kutak, J. (2017). *The Impact of Moderators and Trust on Consumer's Intention to Use a Mobile Phone for Purchases*. Journal of Management and Business Administration, v.25, n.2, p.91-116.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly , Vol. 27 No.3, 425-478.
- Vance, A., Christophe, E., & Straub, D. (2008). *Examining Trust in Information Technology Artifacts: The Effects of Systems Quality and Culture*. Journal Management Information Systems, 24, 73-100.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. MIS Quarterly , Vol. 38, No. 1, 157-178.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2016). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology A Synthesis and the Road Ahead*. Association for Information Systems , 17 (5), 328-376.
- Viardot, E. (2016). *The Role of Trust and Standardization in the Adoption of Innovation*. *Proceedings of the ITU-T Kaleidoscope Academic Conference*, p.4
- Walgito, B. (1981). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wibowo, E., dkk. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah? Cetakan I*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Widyaningsih, A. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money pada Online Shopping (Studi pada Mahasiswa UMS)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Willy, A., & Jogiyanto. (2009). *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winduwiratsoko. (2018). *Analisis Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Layanan E-Banking oleh Nasabah di Provinsi DIY*. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Yudiarti, F. E., Puspaningrum, A. (2018). *The Role of Trust as a Mediation Between the Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use to Interest to Buy E-Book*. *Journal of Applied Management (JAM)*, v.16, n.3, p.494-502
- Yani, dkk. (2018). *Pengaruh Internet Banking terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model*. *Jurnal Informatika*, Vol. 5, No. 1, p. 34