

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN UTAUT2 DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**PROPOSAL SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**MUHAMMAD RASYID RIDHO**

**NIM: 17108020120**

**Dosen Pembimbing Skripsi:**

**ALEX FAHRUR RIZA, S.E., M.Sc**

**NIP. 19900412 000000 1 301**

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

**2021**



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-747/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN UTAUT2 DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD RASYID RIDHO  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020120  
Telah diujikan pada : Kamis, 05 Agustus 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  
Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 61139628a4fe0



Penguji I  
Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 611a10482edfa



Penguji II  
Rifaatul Indana, S.E.I., M.E.  
SIGNED

Valid ID: 611a111b0ed30



Yogyakarta, 05 Agustus 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 611a1c353328e

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara **Muhammad Rasyid Ridho**

Kepada.

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muhammad Rasyid Ridho  
NIM : 17108020120  
Judul Skripsi : **“Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan  
Mobile Banking Bank Syariah Dengan  
Pendekatan UTAUT2 di Daerah Istimewa  
Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan kembali 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 di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 12 Juni

2021 Pembimbing



Alex Fahrur Riza, S.E, M.Sc.  
NIP. 19661119 199203 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rasyid Ridho

NIM : 17108020120

Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dengan Pendekatan UTAUT2 di Daerah Istimewa Yogyakarta**" adalah benar-benar merupakan hasil kerja penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *body note* 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 agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

*waasalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 12 Juli 2021

Penyusun



Muhammad Rasyid Ridho

NIM: 17108020120

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rasyid Ridho  
NIM : 17108020120  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dengan Pendekatan UTAUT2 di Daerah Istimewa Yogyakarta”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 12 Juli 2021  
Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



Muhammad Rasyid Ridho  
NIM. 17108020120

## HALAMAN MOTTO

*“Urip Digawe Selo Ojo Kakean Spaneng”*

*”Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui (QS Al-Baqoroh:216)”*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Karya sederhana ini

Saya persembahkan untuk orang-orang terhebat dalam perjalanan hidup saya dalam keadaan suka maupun duka dengan berbagai hal yang sudah dialami dan juga yang akan datang.

Untuk Kedua orang tua terhebat dan paling sabar Bapak Sukarno dan Ibu Siti Istiqomah yang telah melahirkan anak terakhir membesarkan dan mendidik saya sehingga saya dapat seperti ini, yang selalu memberikan doa kasih sayang dan motivasi yang tidak akan ternilai dengan materi.

Untuk Kedua kakak perempuan saya yang selalu berantem dalam berbagai hal kakak perempuan pertama Hindun Khoirotun Nadifah dan kakak perempuan kedua Farhah Miftakhul Jannah semoga selalu diberikan lancar rejeki dan kesehatan hingga tua nanti.

Dan Untuk semua orang-orang terhebat selalu mendengarkan kesambatan saya yang sudah support memberikan dukungan, motivasi, kritikan, masukan dan Do'a sepenuh hati sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā	b	be
ت	Tā	t	te
ث	Sā	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	gh	ge
ف	Fā'	f	ef



ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	h
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	y	ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

مضاعفة عذة	Ditulis Ditulis	<i>Muta'addidah</i> 'iddah
---------------	--------------------	-------------------------------

### C. Tā' marbū'ah

Semua tā' marbū'ah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	Ditulis	'illah
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamā al-auliya</i>

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Ḍammah	Ditulis	u

فَا	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Ẓukira</i>
يَهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Ā</i>
	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2. Fathah + yā'mati تَنْسَى	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā'mati كَرِيمٌ	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dhammah + wāwu mati فُرُوضٌ	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūḍ</i>

### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā'mati بَيْنَاكُمْ	Ditulis	<i>Ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wāwu mati قَوْلٌ	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّةٌ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا تَشْكُرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamriyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الذّرآن	Ditulis	<i>al-Qur’ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

ال سماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
ال شمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوى الفروض أهل	Ditulis	<i>Ẓaḥī al-furūd Ahl</i>
ال سنّة	Ditulis	<i>as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat kesempatan, nikmat hidayah dan nikmat karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah atas izin Allah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulisan tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir pada program studi

Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., 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 yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.

5. Bapak Alex Fahrur Riza, SE, M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran, serta memberikan motivasi selama saya menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menyampaikan ilmunya kepada penulis selama ini dan semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi siapa saja nanti, khususnya bagi diri penulis sendiri.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Ibu Siti Istiqomah dan Bapak Sukarno, yang dengan tulus selalu mendo'akan, memberikan motivasi baik materil maupun nonmateril kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan untuk Ibu dan Bapak, dibawah berkah sayangNya. Aamiin.
8. Kedua Kakak perempuanku Hindun Khoirotun Nadifah dan Farhah Miftakhul Jannah, terimakasih atas doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan untuk saudaraku.
9. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2017, Khususnya Perbankan Syariah D yang akan selalu kukenang, terimakasih atas kebersamaan, perhatian dan kebaikan teman-teman. Kalian tidak akan pernah terlupakan.
10. Sahabat-sahabat karibku: Ihza Pradenta, Adi Riswan, Abdurrohman, Shela Indriana, Fitria nur barokah, Muharrudin, Ahmad Muklis, Bambang Santoso, ahmad Syukron, Tria Fauzi, Indrahadi, Irawati, Zhelda Anfaris, Irma Nur, Aga Putra, Fitri nur annisa dan sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu. Terima kasih sudah mendengarkan sambat ku setiap saat dan kapan saja.
11. Sahabat seperjuangan dalam organisasi PMII Rayon Ekuilibrium Golden Corp, HMPS Perbankan Syariah Pengurusan 2019-2020, Febipreneur Pengurusan 2019-2020, KMNU UIN Suka. yang selalu memberikan kasih sayang, dorongan, canda tawa dan semangat yang besar dalam setiap langkahku.

12. Saudara suka duka sebulan KKN 102 (Ides, Reza, Miqdad, Citra, Nurul, Salma, Muklis, Caca, dan Erna) atas dukungan dan semangatnya.
13. Saudara tak sedarah Team Arah Barat (Effan, Prima, Taufik, Dzamir, Lilik, Denta, Hendrik, Gareng, Thomas dll) Terimakasih karena selalu ada, atas kebersamaan, canda tawa, suka dan duka, semoga kita mencapai kesuksesan bersama.
14. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyusun tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan diberikan balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya.

*Wallahul Muwaffiq ila Aqwamit Tharieq*

*Aamiin Ya Robbal 'Alamin*

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 12 Juli 2021



Muhammad Rasyid Ridho  
NIM. 17108020120

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRACT .....	xx
ASBTRAK .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Mobile Banking .....	10
2. Minat Nasabah .....	11
3. Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 .....	12
B. Telaah Pustaka .....	19

C. Pengembangan Pustaka .....	23
D. Kerangka Teori.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data Penelitian .....	31
C. Populasi Dan Sampel.....	31
D. Instrumen Penelitian.....	34
E. Jenis Variabel.....	34
F. Teknis Analisis Data .....	38
1. Model Pengukuran (Outer Model).....	39
2. Model Struktural (Inner Model).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	42
A. Hasil Pengumpulan Data.....	42
B. Hasil Analisis Pengukuran Model.....	46
C. Hasil Analisis Struktur Model .....	53
1. Path Coefficient.....	53
2. Coefficient Of Determination .....	53
3. Test Hipotesis.....	54
D. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	I



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Minat Nasabah .....	13
Tabel 2. 2 Ekspektasi Kinerja .....	15
Tabel 2. 3 Ekspektasi Usaha .....	16
Tabel 2. 4 Pengaruh Sosial.....	17
Tabel 2. 5 Kondisi Yang Memfasilitasi .....	18
Tabel 2. 6 Minat Pengguna .....	18
Tabel 2. 7 Motivasi Hedonis .....	19
Tabel 2. 8 Nilai Harga.....	20
Tabel 2. 9 Kebiasaan .....	21
Tabel 2. 10 Telaah Pustaka .....	22
Tabel 3. 1 Definisi Penelitian Variabel Dependen.....	41
Tabel 3. 2 Definisi Penelitian Variabel Independen .....	42
Tabel 4. 1 Responden Domisili.....	50
Tabel 4. 2 Responden Usia.....	51
Tabel 4. 3 Responden Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 4 Responden Pendidikan.....	52
Tabel 4. 5 Responden Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 6 Responden Penghasilan.....	54
Tabel 4. 7 Loading Faktor.....	55
Tabel 4. 8 Loading Cross .....	57
Tabel 4. 9 Ave .....	59
Tabel 4. 10 Composite Reliability .....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Path Coefficient.....	62
Tabel 4. 12 Uji Coefficient Of Determination .....	63
Tabel 4. 13 Uji Hipotesis .....	64

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian UTAUT2.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Hipotesis .....	30
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Outer Model dengan SmartPLS.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	i
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	ix
Lampiran 3 Original Data .....	xiii
Lampiran 4 Path Coefficient .....	xvii
Lampiran 5 Outer Loading.....	xvii
Lampiran 6 Average Variance Extrated.....	xviii
Lampiran 7 R-Square .....	xviii
Lampiran 8 Hasil Hipotesis.....	xviii
Lampiran 9 Biodata.....	xix



## ABSTRACT

Technological developments at this time make technology a daily human need, just like electronic money. Over time, the development of information technology has a good influence on the Islamic banking industry. Likewise in the telecommunications industry, this is mainly due to pressure and intense competition in the Islamic banking industry. The purpose of this study was to determine the behavior intention to use Islamic Bank Mobile Banking in the Special Region of Yogyakarta using the UTAUT2 research model. The data analysis technique used is SEM-PLS. The results of this study indicate that 4 independent variables, namely effort expectancy, social influence, hedonic motivation and facilitating conditions have no effect on behavior intention. However, 3 other independent variables, namely performance expectancy, price value, and habit have a positive and significant effect on customer interest in using Islamic Bank Mobile Banking.

**Keywords:** Islamic Bank Mobile Banking, Islamic Banking, Digital Services, UTAUT2

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada saat ini membuat teknologi menjadi sebuah kebutuhan sehari-hari manusia, sebagaimana uang elektronik. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh yang baik pada industri perbankan syariah. Demikian pula di industri telekomunikasi hal ini terutama disebabkan oleh tekanan dan persaingan yang ketat di industri perbankan syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *behavior intention* menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan model penelitian UTAUT2. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 4 variabel independent, yaitu *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation* dan *facilitating condition* tidak berpengaruh terhadap *behavior intention*. Akan tetapi, 3 variabel indepen lainnya, yaitu *performance expectancy*, *price value*, dan *habit* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah.

**Kata Kunci:** Mobile Banking Bank Syariah, Perbankan Syariah, Layanan Digital, UTAUT2

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era globalisasi, negara Indonesia sudah mengalami perkembangan teknologi dan ekonomi cukup pesat. Industri Teknologi dan Informasi telah menjadi salah satu kebutuhan sehari-hari yang begitu penting. Terlebih sebagai mengusahakan setiap orang memecahkan masalah dengan cepat dan menyelesaikan berbagai tugas dengan mudah. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi khususnya peran komputer semakin memprihatinkan. Teknologi informasi pada saat ini telah memberikan pengaruh yang baik pada industri perbankan saat ini. Hanya sekarang perubahan yang terjadi, khususnya di bidang teknologi informasi. Demikian pula di industri telekomunikasi hal ini terutama disebabkan oleh tekanan dan persaingan yang ketat di industri perbankan. Perkembangan ini semakin cepat setiap hari. Jumlah pengguna internet di Indonesia tentunya tiada bisa diabaikan, hal ini juga mendorong dunia usaha untuk semakin maju dan berkembang. Internet telah menjadi media untuk transaksi jual beli. Bersama dengan itu, dunia maya telah menjadi media untuk penelitian dan pertukaran informasi.

Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2020 mencapai 25,5 juta orang pada tahun lalu. Angka tersebut merupakan peningkatan sebesar 8,9 dari 266,9 juta penduduk versi BPS, sehingga dapat dikatakan 73.7% penduduk Indonesia telah mengakses internet. Survei yang dilakukan sepanjang tahun 2018 menemukan bahwa 25,5 juta penduduk di

Indonesia sudah menggunakan internet. Jumlah penduduk Indonesia sebesar 266,9 juta jiwa. Maka, hal ini menunjukkan peningkatan sebesar 17,3% dibandingkan pengguna internet tahun 2018.<sup>1</sup> Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat antusias dalam menggunakan internet. Hal ini juga menunjukkan bahwa teknologi merupakan bagian dari pengembangan strategi perusahaan. Oleh karena itu, industri perbankan semakin giat menciptakan sistem yang memadukan teknologi informasi dan keuangan, Salah satunya *Mobile Banking*.

*Mobile banking* adalah aplikasi perbankan yang menggunakan teknologi untuk mendukung keinginan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan melalui *smartphone*. Masuknya *Mobile banking* ke dalam industri perbankan berdampak baik pada berbagai transaksi. Setiap nasabah yang memiliki telepon genggam dapat menggunakan fasilitas *Mobile Banking* untuk melakukan transaksi dengan mudah kapan saja, di mana saja. Kenyamanan *mobile banking* memungkinkan pengguna untuk merasa puas dengan penggunaan layanan perbankan yang berbeda. *Mobile Banking* merupakan layanan digital yang disediakan oleh pihak industri perbankan maupun lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan setiap nasabah dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan perangkat seluler seperti telepon genggam maupun tablet. (Inayah, 2018).

Data survei yang dikerjakan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pertumbuhan literasi dan inklusi keuangan di Indonesia mengalami peningkatan mencapai 38.04 persen dan indeks inklusi

---

<sup>1</sup> <https://apjii.or.id/> di akses pada 10 Maret 2021

keuangan sebesar 76,19 persen, angka tercatat bertambah dibandingkan 3 tahun sebelumnya yakni sebesar 69 persen. Survei tersebut berbanding terbalik dengan data pertumbuhan literasi dan keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu sebesar 76,12 persen dan 48,95 persen.<sup>2</sup> Hal ini bisa saja terjadi karena kemungkinan masyarakat hanya menggunakan layanan *Mobile Banking* yang tidak perlu mengakses menggunakan jaringan internet di *Handphone*, seperti ATM dan datang langsung ke bank.

Namun sangat disayangkan masih banyaknya nasabah yang belum bisa memaksimalkan penggunaan *Mobile Banking* bank syariah dalam melaksanakan transaksi keuangan. situasi ini sesuai dengan penelitian oleh (Dampararas, 2017) Layanan *Mobile Banking* bank syariah belum bisa dimanfaatkan secara penuh oleh para nasabah. Nasabah masih memilih melakukan transaksi melalui ATM atau mengantri di Bank. Nasabah menganggap *Mobile Banking* bank syariah masih belum menemukan manfaat dan sistem yang terlalu rumit, sehingga membuat nasabah tidak berminat memakai *Mobile Banking* Bank Syariah.

Temuan ini membuktikan penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan pengaruh tentang minat penggunaan layanan *Mobile Banking* Bank syariah. Situasi ini, dapat menjadi kompetisi perbankan syariah untuk menawarkan berbagai layanan yang berfaedah bagi para pengguna *Mobile Banking*, tidak segenap nasabah berkeinginan untuk memakai *Mobile Banking* bank syariah. Layanan digital yang ditawarkan dalam penggunaan

---

<sup>2</sup> <https://www.ojk.go.id/> Diakses 11 Maret 2021



teknologi tersebut perlu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan teknologi. Dalam mengkaji faktor tersebut, peneliti menggunakan model teori UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*). Model teori UTAUT2 ini merupakan teori yang dibesarkan oleh (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT dipengaruhi pada ke 4 konstruk utama yaitu ekspektasi usaha, kondisi memfasilitasi, faktor sosial dan ekspektasi kinerja.

Dengan cepatnya pertumbuhan teknologi menjadi suatu argumen di butuhkan kajian varian baru pada model UTAUT2. Terdapat tiga komponen diantaranya nilai harga, motivasi hedonis, dan kebiasaan. Tujuan utama dari model UTAUT2 ialah untuk mengidentifikasi ke 3 konsep penelitian utama tentang adopsi dan penggunaan teknologi informasi untuk konsumen maupun umum, untuk memodifikasi relasi tertentu telah ada sebelumnya dari struktur model UTAUT, memperkenalkan hubungan baru adalah suatu keharusan (Venkatesh et al., 2012). Secara teori, Kinerja aplikasi layanan *Mobile Banking* harus memenuhi harapan pengguna (Harapan kinerja), kemudahan penggunaan mobile banking bagi seluruh nasabah (Harapan usaha), dan dampak lingkungan sosial terhadap pengguna baru (Pengaruh sosial), Struktur pendukung, seperti layanan internet berbayar (kondisi yang memfasilitasi), percaya bahwa sistem yang memberikan kesenangan atau kenikmatan dalam menggunakan teknologi akan meningkatkan minat penggunaan Motivasi hedonik (motivasi hedonis), serta percaya bahwa biaya yang ia kerjakan sesuai dengan manfaat yang diperoleh menggunakan sistem (nilai harga) dan

meningkat sebanding dengan keuntungan yang diperoleh (kebiasaan), sehingga konstruk utama UTAUT2 ada tujuh konstruk (Venkatesh et al., 2012).

Berdasarkan latar belakang, fenomena, data-data, serta teori yang ada dan didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Maka, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan variabel, nilai Harga, Ekspektasi Harapan, Pengaruh sosial, ekspektasi Kinerja, Minat Pemanfaatan, Kebiasaan, Kondisi memfasilitasi terhadap Pengaruh minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah. Model penelitian yang digunakan pada skripsi adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Dari penelitian sebelumnya belum ada yang menggunakan model UTAUT2 dalam menganalisis Minat Nasabah di Yogyakarta dan sekitarnya. Dengan menelaah dasar-dasar penelitian sebelumnya yang belum ada, penulis menjadi tertarik untuk meneliti topik berjudul **“Analisis Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Terhadap Pendekatan Model UTAUT 2 di Daerah Istimewa Yogyakarta”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

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

1. Apakah terdapat pengaruh antara Ekspektasi Kinerja terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Ekspektasi Usaha terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?

3. Apakah terdapat pengaruh antara Pengaruh Sosial terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Kondisi Fasilitas terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Hedonik terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh antara Nilai Harga terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?
7. Apakah terdapat pengaruh antara *Kebiasaan* terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Ekspektasi Kinerja terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Ekspektasi Usaha terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Pengaruh Sosial terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta

4. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Kondisi Fasilitas terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Motivasi Hedonik terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
6. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Nilai Harga terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta
7. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara Kebiasaan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan guna bagi berbagai pihak yaitu:

1. Manfaat Teori:

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pengetahuan dan ilmu mengenai hasil penelitian dalam mempengaruhi minat penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah khususnya terkait kemudahan dan manfaat yang didapat dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Manfaat praktisi

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengalaman dan wawasan langsung mengenai minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama dan memberikan kontribusi ide untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan mengenai minat nasabah pengguna mobile banking. Mahasiswa mampu memahami kepuasan menggunakan *Mobile Banking* terutama *Mobile Banking* Bank Syariah.

## E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk lebih memahami hubungan ini, materi yang tercantum dalam sistem penulisan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab yang dapat dipaparkan yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN** adalah bab ini mencakup tinjauan umum penelitian ini, memberikan informasi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan perhatian penelitian, dan struktur survei ini.

**BAB II LANDASAN TEORI** adalah bab ini membahas landasan teori yakni: Perbankan Syariah, *Mobile Banking*, Minat nasabah dan Model *Unified Theory Of*

*Acceptance And Use Of Technology 2* (UTAUT2). Teori-teori yang digunakan dalam bab ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, majalah, risalah, maupun dari internet. Selain itu, bab mencakup kerangka untuk meninjau dan mengevaluasi literatur yang digunakan sebagai standar dan untuk membedakannya dari penelitian sebelumnya dan hipotesis yang merupakan hipotesis eksperimental untuk penelitian ini.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** adalah bab ini menjelaskan tentang jenis dan sumber data survei, populasi dan sampel, alat survei, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik uji Instrumen dan teknik analisis data.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN** adalah bab ini meliputi pembahasan analisis data dan hasil penelitian berupa pembahasan fungsi, pengujian perangkat penelitian, pengujian hipotesis, analisis deskriptif, dan analisis deskriptif.

**BAB V PENUTUP** adalah bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi untuk menganalisis dan mengoptimalkan sistem berdasarkan apa yang dijelaskan pada bab sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA** adalah merupakan sumber referensi yang digunakan penulis dalam penelitian ini, seperti buku, jurnal, skripsi, artikel maupun website.

dampak positif yang signifikan terhadap nasabah yang menggunakan layanan mobile banking. Hal ini menunjukkan adanya peluang bagi masyarakat yang ingin menggunakan sistem *Mobile Banking*. Karena itu, Peneliti ingin membuktikan dan mengkaji ulang kebiasaan dapat mempengaruhi terhadap minat pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Hipotesis 7 : Kebiasaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syaria**



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan:

- 1) Total dari 128 responden, terdapat 90% nasabah telah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah. Kemudian sebanyak 96,6% responden menyatakan bahwa *Mobile Banking* Bank Syariah dapat mendukung kemudahan dalam bertransaksi keuangan dalam melakukan pekerjaan maupun dalam bisnis, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan kemudahan penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah. Minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah dengan persentase mencapai 93,3%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup optimal, Hal ini dapat dilihat melalui presentasi yang menunjukkan minat banyak pengguna.
- 2) Hipotesis yang diterima dalam penelitian ini sebanyak 3 yaitu Motivasi Hedonik, Nilai Harga, dan Kebiasaan. Dari ketiga asumsi tersebut, baik nilai path maupun nilai uji t-test berada di atas ambang batas.
- 3) Empat dari tujuh hipotesis, yaitu ekspektasi usaha, kondisi fasilitas, pengaruh sosial, dan ekspektasi harapan, adalah menyatakan ditolak karena memiliki pengaruh yang kecil dalam menguji struktur model. Penolakan hipotesis ini menunjukkan adanya perbedaan hasil dibandingkan dengan penelitian serupa sebelumnya. Peneliti



berpendapat hal ini wajar, karena adanya perbedaan subjek penelitian, sampel, alat, serta keterbatasan dan hambatan dalam melakukan penelitian juga dapat mempengaruhi hasil akhir dalam penelitian.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat juga disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki kontribusi sebagai berikut:

- 1) Secara teori, penelitian ini menyesuaikan model evaluasi pengguna UTAUT2 berdasarkan penelitian Venkatesh et al. Pengembangan UTAUT model UTAUT2 di masa lalu terutama berfokus pada kebutuhan konsumen. Ini adalah tujuan utama dari model ini.
- 2) Dari segi metodologi penelitian, studi ini juga membantu memfasilitasi penggunaan metode kuantitatif dengan menerapkan model UTAUT2 untuk menguji minat pengguna dalam menulis skripsi di program studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Dalam prakteknya, Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menguji evolusi *Mobile Banking* Bank Syariah dalam mengembangkan minat pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. SARAN**

Untuk dapat mengembangkan hasil penelitian selanjutnya, saran yang dapat diberikan dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Saran untuk penelitian selanjutnya
  - a. Penyampaian survei diperbanyak dengan cara berinteraksi langsung dengan responden. Untuk menghindari kesalahpahaman tentang

- pertanyaan kuesioner, Maka untuk menghindari, dapat langsung menjelaskan elemen pertanyaan yang ada saat mengisi kuesioner.
- b. Menumbuhkan dan mengembangkan model UTAUT2 sehingga dapat berbagai perspektif baru terhadap penggunaan objek yang akan di teliti.
  - c. Pengajuan survei direplikasi melalui interaksi langsung dengan orang yang diwawancarai. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih luas dan lebar, kriteria pencarian responden yang tidak terbatas maupun bahkan penyebaran survei.
- 2) Saran untuk pihak Bank Syariah agar mengkaji ulang rekomendasi efektivitas hasil penelitian ini. Rekomendasi yang dibuat dalam survei ini dilaksanakan oleh bank syariah meningkatkan terus minat penggunaan *Mobile Banking* kedepannya. Sehingga *Mobile Banking* Bank Syariah dapat mempertahankan nasabah dengan pengguna terbanyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Jogiyanto, H. M. (2015). *Partial Least Square: Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (Vol. 13). Andi.  
<http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- Aburumman, N. (2020). *FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF GOVERNMENT: USING EXTENDED FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF GOVERNMENT: USING EXTENDED UTAUT2*.  
*October*.
- Adib Sultan, M., & Risman Purwanto Ramdhan, M. (2016). *Behavioral Intention of Instagram as Part of Technology Acceptance*. 15, 444–447.  
<https://doi.org/10.2991/gcbme-16.2016.80>
- Ainul Bashir, N. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1), 42–51.
- Albaity, M., & Rahman, M. (2019). The intention to use Islamic banking: an exploratory study to measure Islamic financial literacy. *International Journal of Emerging Markets*, 14(5), 988–1012.
- Andespa, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah. *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 43–57.
- Andriani Lestari. (2016). *Pengaruh kepemimpinan partisipatif dan komitmen organisasi terhadap efektifitas implementasi rencana stratejik pada madrasah*

*alياهو di kabupaten sukabumi jawa barat. 1, 114–129.*

Azis, E., & Kamal, R. M. (2016). Adopsi teknologi belanja online oleh konsumen UMKM dengan model Unified theory of acceptance and use of technology 2. *CR Journal, Vol. 02 No, 19–38.*

Brian Kumara. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Dengan Menggunakan Media Sosial. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, 5(4), 806–820.*

Chang, C. (2012). Chang, C. (2012). *Narrative Ads and Narrative Processing*. In E. Thorson and S. Rodgers (Eds.), *Advertising Theory* (pp. 241-254). New York: Routledge. August, 241–254.

Dewayanti, A., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(9), 2798–2805.*

Dwi Rizki Sabarkah. (2018). Pengukuran Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Uang Elektronik Di Tangerang Selatan Dengan Menggunakan Model Utaut 2. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.*

Dzulhaida, R., & Giri, R. R. W. (2017). Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2).

*Majalah Ilmiah UNIKOM*, 15(2), 155–166.

Elfien Agustina Misire, Dedi Wijayanto, S. U. (2019). *UTAUT 2 Sebagai Model Penerimaan Terhadap Eksistensi Uang Elektronik Dalam Pembayaran Bbm Pertamina Di Spbu Pontianak*. 64–71.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Vol. 9, Issue 1). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gupta, A., & Dogra, N. (2017). Tourist adoption of mapping apps: A UTAUT2 perspective of smart travellers. *Tourism and Hospitality Management*, 23(2), 145–161. <https://doi.org/10.20867/thm.23.2.6>

Hair, Joseph F, Black, William C, B. B. J. and A. R. E. (2010). Multivariate Data Analysis A Global Perspective. *Seventh Edition*, 53(9), 1–176.

Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN BEHAVIORAL INTENTION DAN USE BEHAVIOR PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA MALANG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Harsono, Listyo D., Suryana, L. A. (2014). Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT2 Model, Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 5.

Heijden, van der. (2014). *Governance for urban sustainability and resilience*.

Hikmah, A. F., Kusyanti, A., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku pengguna Messenger ABC dalam*

- Penerimaan Informasi pada Lembaga XYZ dengan Menggunakan The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ( UTAUT ).* 2(4), 1372–1381.
- INAYAH, N. (2018). Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah. *SKRIPSI*, 121.
- Jati, A. N. (2012). *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Peran Ekstra Guru di Sekolah.* 5(1), 2004–2007.
- Liu, Y. C., & Huang, Y. M. (2015). Using the UTAUT model to examine the acceptance behavior of synchronous collaboration to support peer translation. *JALT CALL Journal*, 11(1), 77–91.  
<https://doi.org/10.29140/jaltcall.v11n1.185>
- Luhdrini Nilamtiti Dampararas. (2017). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Efektivitas, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Minat Penggunaan Internet Banking pada Bank Syariah di Provinsi Yogyakarta. *Skripsi*, 4, 9–15.
- Malau, Y. (2016). Analisis Penerimaan Rail Ticket System pada PT.KAI dengan menggunakan model UTAUT. *Paradigma*, XVIII(2), 102–112.
- Mufingatun, M., & Prijanto, B. (2020). Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(1), 31–44.
- Ninik Widiyanti. (2011). *Psikologi Dalam Perusahaan.* Jakarta: Rineka Cipta. 6(1), 2014–2015.
- Nuriska, A., Asakdiyah, S., & Setyawan, R. R. (2018). Factors Affecting Behavioral Intention in Using Go-Pay With the Modified Unified Theory of

- Acceptance and Use of Technology 2 Model (Utaut2). *Muhammadiyah International Journal of Economics and Business*, 1(2), 107–114.
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model UTAUT 2 ( UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 ) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *E-Journal Teknik Informatika*, 2, 1–13.
- Pintrich, P. & Schunk, D. (1996). *The Role of Expectancy and Self-Efficacy Beliefs Motivation in Education: Theory, Research & Applications*. 79(4), 2003–2006.
- 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.
- Sedana, I. G. N., & Wijaya, S. W. (2012). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experiential E-Learning of Sanata Dharma University. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 114.
- Sekaran, U. (2011). Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis). *Salemba Empat*, 20(5), 40–43.
- Sekaran, U. (2014). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business). In *Salemba empat: Vol. buku 1 edi* (Issue 9).
- Sekaran Uma dan Roger Bougie. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. *Salemba Empat*, 20(5), 40–43.

- Singgih Santoso. (2014). Daftar Pustaka Daftar Pustaka. In *PT Elex Media Komputindo* (Vol. 20, Issue 5).
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Vol. 1).
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Afaeta*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta* (Vol. 53, Issue 9).
- Suharyadi. (2016). Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2. *Salemba Empat*, 4, 9–15.
- Tamilmani, K., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2020). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2. *Information Systems Frontiers*, April.
- Turban, E., Lee, J. K., King, D., McKay, J., & Marshall, P. (2008). Electronic Commerce: a managerial perspective 2008. *Commerce A Managerial Perspective (5th Ed., July 2015)*, 1–53.
- Udayana, E. A. U. (2017). Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369–1397.
- Venkatesh, Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *Microvascular Research*, 47(2), 252–269.
- Venkatesh, V., Davis, F. D., Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *Studies Linked references are available on JSTOR for this article : A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*. 46(2),



186–204.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2013). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.

Wibowo, A. S. (2019). Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Untuk Melakukan Transaksi Pembayaran SPP. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Widiartanto, Y. H. (2016). *pengguna internet di Indonesia Capai 132 juta. Kompas.com*. 11(June), 467–469.

Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). Encouraging Behavioral Intention To Use Mobile Payment: an Extension of Utaut2. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 87.

Winduwiratsoko. (2018). *Analisis Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) untuk Memahami Perimaan dan Penggunaan Layanan E-Banking oleh Nasabah di Provisi Daerah Istimewa Yogyakarta*. 1–172.

<https://www.apjii.or.id/content/read/104/503/BULETIN-APJII-EDISI-74---November-2020>

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-2019>