

**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* NASABAH
BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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:

ATINA BALQIS IZZA

NIM: 17108020115

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

2021

**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* NASABAH
BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



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:

ATINA BALQIS IZZA

NIM: 17108020115

DOSEN PEMBIMBING:

HASAN AL BANNA, SEL., M.E

NIP. 19900312 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-932/Un.02/DEB/PP.00.9/10/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING NASABAH BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ATINA BALQIS IZZA
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020115
Telah diujikan pada : Senin, 23 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

Hasan Al Banna, SEI., M.E
SIGNED

Valid ID: 616e3a4080c77



Penguji I

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

Valid ID: 615d00cbbaa95



Penguji II

Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I
SIGNED

Valid ID: 6130d27e93239



Yogyakarta, 23 Agustus 2021

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 6171097c3be3e



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Atina Balqis Izza

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Setelah Membaca, Meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan sepenuhnya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Atina Balqis Izza

NIM : 17108020115

Judul Skripsi : **Analisis Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi**

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

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

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Agustus 2021

Pembimbing,

Hasan Al Banna, SEL., M.E
NIP: 19900312 000000 1 301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atina Balqis Izza

NIM : 17108020115

Progam Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Analisis Perilaku Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi*" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali ada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dari karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

Penyusun,



Atina Balqis Izza
17108020115

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Atina Balqis Izza

NIM : 17108020115

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis/Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini saya menyetujui untuk memberikan izin kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisis Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi”**.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 10 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



(Atina Balqis Izza)

HALAMAN MOTTO

**“Respect Don’t Judge, Listen More Talk Less,
Understand Don’t Assume, Forgive and Forget! “**

Nn~

**“Apa Yang Memang Ditakdirkan Untukmu, Pasti Akan Menjadi Milikmu
Bahkan Jika Itu Berada Di Bawah Dua Gunung.**

**Dan Apa Yang Memang Tidak Ditakdirkan Untukmu, Tidak Akan Pernah
Menjadi Milikmu Bahkan Jika Itu Berada Tepat di Antara Dua Bibirmu”**

Nn~



HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya ucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan keberkahan kepada saya, sehingga saya sampai pada titik ini untuk menyelesaikan skripsi saya.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diriku sendiri. Atina Balqis Izza selamat akhirnya kamu sampai pada titik ini. Aku tahu ini tidak mudah banyak kerikil-kerikil kecil yang mungkin dengan atau tidak sengaja membuat kamu lemah bahkan goyah. Tapi sekali lagi kamu berhasil melawan itu, tidak apa-apa mungkin hasilnya tidak sebagus dan secepat yang lain. Bagiku kamu sudah hebat sampai pada titik ini, selamat menempuh jalan kehidupan yang baru, sukses selalu.

Selanjutnya ku persembahkan juga skripsi ini untuk kedua orang tuaku, terutama Ibuku, Siti Juriyah, perempuan yang kuat, pekerja keras, tangguh, ulet, dan jago masak. Terimakasih sudah mengajarku banyak hal tentang pahit manisnya kehidupan. Terimakasih juga berkat ibu aku menjadi perempuan yang lebih berani, kareba ibu yang selalu lantang berbicara bahwa sejatinya seorang perempuan juga berhak mengembara dan mengejar cita, bahwa perempuan itu harus kuat karena kelak ia akan menjadi pelindung bagi keluarga kecilnya dan perempuan tidak boleh bergantung kepada laki-laki seutuhnya. Sekali lagi terimakasih bu yang sudah dengan sabar dan tanpa lelah untuk mendukung saya sampai pada titik ini. Bapaku, Suharto, bapak mungkin cuek tapi aku tahu setiap bapak melihatku, dibalik sorotan matamu yang sendu itu tersirat begitu banyak doa dan harapan bagi anak perempuan mu ini dan pada akhirnya doa-doa yang terselipkan dalam tatap matamu itu berhasil dijabah yang maha kuasa, akhirnya anakmu berhasil pada titik ini.

Tak lupa untuk kakak-kakaku tercinta Mas Adib, Mas Dhani, Mbak Latif dan Mbak Maya, serta keponakanku yang lucu-lucu Dhamar, Rafael, Maira. Aku ucapkan terima kasih yang teramat banyak karena sudah senantiasa ada disaat aku butuh.

PEDOMAN TRANSLITERASI

ransliterasi kata-kata dalam Bahasa 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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭāh*

Semua *Tā' marbūṭāh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal maupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “*al*”) ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata dalam Bahasa Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عَلَّة	Ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>A</i>
--- ِ ---	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>i</i>
--- ُ ---	<i>Dammah</i>	Ditulis	<i>u</i>
فَعَلَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>fa’ala</i>
ذُكِرَ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>zūkira</i>
يَذْهَبُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
------------------	---------	----------

جاهليّة	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ā</i>
تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dammah + wāwumati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Dammah + wāwumati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدّت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
اإن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذَوِى الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Allhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang maha Esa. Yang senantiasa telah memberikan hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Perilaku Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi”** dengan lancar. Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan safaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penulisan skripsi merupakan proses terakhir dari kegiatan perkuliahan yang telah dilaksanakan penulis selama kurang 4 tahun. Tugas akhir tersebut dibuat dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar strata 1 dalam program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi bukan merupakan suatu hal yang mudah, membutuhkan banyak keseriusan, kejelian pikiran, waktu yang banyak, serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis sangat menyadari bahwa terdapat beberapa kendala dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Hal tersebut semata-mata merupakan kesalahan dan kekurangan dari penulis.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik dalam bentuk moral, materiil, dan spiritual sehingga penulisan tugas akhir dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Hasan Al Banna, SEI., M.E., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa telah mendedikasikan waktu dan pikirannya untuk mengarahkan, menasehati, memotivasi, dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi peneliti, dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dinik Fitri Rahajeng Pengestuti, SE., M. Ak., selaku Dosen Penasihat Akademik yang senantiasa telah mendedikasikan waktu dan pikirannya untuk mengarahkan, menasehati, memotivasi, dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama proses perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Yogyakarta, yang telah memberika ilmu-ilmu serta pengalaman yang bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
7. Seluruh responden dalam penelitian ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
8. Bapak Suharto, Ibu Zuriyah, dan Kakak Adib, Dani, Eva, Maya tercinta yang telah senantiasa mendoakan dan memberikan restu, doa serta motivasi guna menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat-sahabatku Intan Syiami, Indah Romadhona, Rizka Amelia , dan

Anita Silvia yang selalu menjadi tempat bersandar ketika dunia sedang jahat-jahatnya.

10. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya teman-teman **PSD SOLID** yang sejak awal menjadi kawan ditanah perantauan saling berbagi suka duka (*see you on top, gonna miss all of you always*) dan semua pihak yang berjasa dalam penyelesaian penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis akan berterimakasih atas saran dan kritik yang positif guna menyempurnakan penelitian tersebut. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amiin

Yogyakarta, 25 Februari 2021

Hormat Saya,



Atina Balqis Izza

NIM. 1710802011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Landasan Teori.....	19
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Pengembangan Hipotesis	59
D. Kerangka Pemikiran.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Jenis Penelitian.....	73
B. Sumber Data Penelitian.....	73
C. Populasi dan Sampel Penelitian	74
1. Populasi.....	74
2. Sampel.....	74

D. Teknik Pengumpulan Data.....	75
E. Definisi Operasional Penelitian.....	77
F. Metode Analisis Data.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	88
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	88
B. Karakteristik Responden	91
C. Hasil Penelitian	98
D. Pembahasan.....	116
BAB V PENUTUP	139
A. Kesimpulan	139
B. Keterbatasan Penelitian.....	141
C. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel IV.1 Hasil Pengumpulan Data	88
Tabel IV.2 Data Bank yang Digunakan Responden	89
Tabel IV.3 Jangka Waktu Penggunaan Mobile Banking Responden	90
Tabel IV.4 Data Umur Responden.....	91
Tabel IV.5 Data Jenis Kelamin Responden	92
Tabel IV.6 Data Jenjang Pendidikan Responden	93
Tabel IV.7 Data Pekerjaan Responden	94
Tabel IV.8 Data Penghasilan Responden.....	95
Tabel IV.9 Data Domisili Responden	96
Tabel IV.10 Nilai Loading Factor.....	101
Tabel IV.11 Nilai Cross loading	104
Tabel IV.12 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	108
Tabel IV.13 Nilai Composite Reliability	109
Tabel IV.14 Nilai Cronbach Alpha	110
Tabel IV.15 Nilai Koefisien Determinasi (R-squares).....	111
Tabel IV.16 Uji Hipotesis	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Penelitian.....	71
Gambar IV.1 Outer Model Struktural	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	ii
Lampiran 2 Wawancara	xi
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	xiii
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	xxviii
Lampiran 5 Nilai Loading Factor.....	xxxiii
Lampiran 6 Nilai Cross Loading.....	xxxiv
Lampiran 7 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	xxxv
Lampiran 8 Nilai Composite Reability	xxxv
Lampiran 9 Nilai Cronbach Alpha	xxxvi
Lampiran 10 Nilai Koefisien Determinasi (R-squares)	xxxvi
Lampiran 11 nilai Q2 (predictive relevans)	xxxvi
Lampiran 12 Nilai Uji Hipotesis	xxxvi
Lampiran 13	xxxviii



ABSTRAK

Kemajuan teknologi dan informasi juga merambah pada sektor perbankan syariah, salah satu teknologi yang masuk dalam dunia perbankan adalah *mobile banking*. *Mobile banking* sendiri dapat diartikan sebagai sebuah aplikasi perbankan yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dimana pun dan kapanpun dengan menggunakan *smartphone*. Meningkatnya pengguna *smartphone* dan pengguna internet di Indonesia pada kenyataannya tidak sejalan dengan pengguna aplikasi *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* syariah masih relatif sedikit, salah satu faktor yang menyebabkan adalah dikarenakan faktor usia. Dimana semakin dewasa usia seseorang maka mereka akan cenderung mengalami kesulitan untuk memproses suatu teknologi yang baru dan kompleks.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel usia dapat memoderasi perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah yang menggunakan *mobile banking*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden penelitian sebanyak 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS dengan dibantu oleh *software SmartPLS 3.3.3*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat menggunakan (*behavioral intention*) *mobile banking* dipengaruhi oleh *performance expectancy* dan *hedonic motivation*. Sementara itu variabel *effort expectancy* dan *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan (*behavioral intention*). Selanjutnya *price value*, *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* berhasil mempengaruhi perilaku penggunaan (*use behavioral*) *mobile banking* nasabah bank syariah. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel usia tidak dapat memoderasi variabel *hedonic motivation* dan *habit* terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

Kata Kunci : Perbankan syariah, *Mobile Banking*, UTAUT 2 dan Usia.

ABSTRACT

Advances of technology and information have also penetrated at the islamic banking sector. One of technologies included in the banking sector is mobile banking. Mobile banking can be interpreted as a banking application disigned to make it easier for customer to carry out financial transactions anywhere and anytime by using a smartphone. In the fact the increase of smartphone and internet user in Indonesian are not in line with mobile banking application user. There are still relatively few islamic mobile banking users. One of the factors that causes it is due to the age factor. Person with the more mature age, they will tend to have difficulty processing a new and complex technology.

The aims of this study was to determine whether the age variable can be moderate the behavior of using mobile banking for Islamic bank customer. The population in this study are Islamic banking customers who use mobile banking. In this study data collection by used purposive sampling method, with the number of research respondent is 150 respondents. The data analysis technique used is SEM-PLS assisted by SmartPLSPLS 3.3.3 Software.

The result of this study indicate that interest of used (behavioral intention) mobile banking is influenced by performance expectancy and hedonic motivation. Meanwhile, the variables of effort expectancy and social influence have no effect on behavioral intention. Furthermore, price value, facilitating conditions, habit, and behavioral intention have succeeded in influencing the use behavior of islamic bank customers that use mobile banking. The result of the study found that the age variable could not moderate the hedonic motivation and habit variables on the behavior of using mobile banking.

Keywords: *Islamic Banking, Mobile Banking, UTAUT 2, and Age.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi perekonomian Indonesia pada saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin baik. Hal ini ditunjukkan dengan semakin menjamurnya lembaga keuangan di Indonesia. Salah satunya adalah dengan munculnya lembaga keuangan syariah baik itu perbankan atau non perbankan. Lembaga keuangan syariah sendiri merupakan badan keuangan yang dalam kegiatannya dilandaskan pada prinsip syariah. Perkembangan industri keuangan syariah sekarang ini, khususnya dalam industri perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup masif. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya kegiatan ekonomi yang dilandaskan oleh prinsip syariah. Menurut data *Global Islamic Finance Report 2019*, Indonesia dinyatakan sukses dengan naik lima peringkat dan menggantikan posisi Malaysia yang telah memegang posisi ini selama tiga tahun terakhir. Indonesia menempati peringkat pertama dunia dalam hal perkembangan keuangan syariah dengan skor 81,93 poin. Menurut laporan tersebut, kenaikan Indonesia dalam *Islamic Finance Countries Index (IFCI)* 2019 disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk dukungan dari pemerintah dan sektor swasta (Wibowo et al., 2020). Dukungan pemerintah dalam mengembangkan keuangan syariah dapat terlihat dengan dibentuknya Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS), menerbitkan Undang-Undang dan peraturan yang terkait dengan keuangan syariah dan memberikan layanan berbasis syariah. Keadaan tersebut akhirnya mendorong berbagai lembaga keuangan konvensional saling bersaing untuk membuka unit atau

cabang syariah. Yang bertujuan untuk tetap dapat menjangkau target pasar dengan memberikan layanan yang berdasarkan prinsip syariah kepada masyarakat.

Setelah dua dekade berdirinya bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangannya dapat dikatakan mengalami peningkatan yang pesat. Diawali dengan terbentuknya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991, sampai saat ini jumlah Bank Umum Syariah sebanyak 14 unit, 20 Unit Usaha Syariah, dan 166 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Selain itu, sejak Undang-Undang Nomor 21 tentang Perbankan Syariah diterbitkan pada tahun 2008, berhasil memberikan sinyal positif untuk mendorong perkembangan perbankan syariah. Dapat dikatakan bahwa industri perbankan syariah telah berkembang cukup pesat dalam lima tahun terakhir. Bank syariah menunjukkan perkembangan yang positif dengan mencatatkan *Compounded Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 15 %. Perkembangan ini disebabkan adanya dinamika yang mempengaruhi laju pertumbuhan, seperti proses konsolidasi yang dilakukan oleh berbagai bank umum syariah dan perlambatan di sektor riil (Kusumo, 2020). Selain itu, berdasarkan data OJK hingga Juni tahun 2020, perkembangan industri perbankan syariah menunjukkan kemajuan yang positif. Aset, pembiayaan yang dibayarkan (PYD) dan dana pihak ketiga (DPK) terus mengalami pertumbuhan, dengan tingkat pertumbuhan aset sebesar 9,22 %, PYD sebesar 10,13% dan DPK sebesar 8,99% (*ojk.go.id*, 2020).

Perkembangan tersebut juga beriringan dengan pertumbuhan teknologi dan informasi yang sangat cepat. Dengan perkembangan tersebut hampir segala kegiatan yang ada di kehidupan sehari-hari berdasarkan pada digitalisasi, dalam hal

ini dapat diartikan bahwa semua aktivitas dapat dilakukan dengan menggunakan suatu sistem yang canggih dan otomatis dimana hampir tidak lagi memanfaatkan bantuan manusia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hasil survei tingkat penetrasi menjelaskan bahwa jumlah pengguna Internet di Indonesia melonjak pada tahun 2018, dengan pengguna Internet mencapai 171,17 juta atau 64,8% dari total jumlah penduduk Indonesia. Selain itu berdasarkan rentang usia, pengguna internet paling banyak berada pada kisaran usia 15 sampai 29 tahun, dan usia diatas 65 tahun sudah mulai mengalami penurunan (Eril, 2019).

Pertiwi dan Ariyanto (2017) mengatakan bahwa perkembangan teknologi informasi juga sebagai pendorong munculnya peluang bisnis baru karena dirasa lebih efisien apabila dilihat dari sisi penghematan waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu masif, memberikan pengaruh global, salah satunya adalah sektor perbankan. Dampak yang dapat dirasakan adalah kemudahan layanan transaksi dan aksesibilitas perolehan informasi, serta kemampuan menghubungkan bank dengan nasabah secara cepat dan efektif melalui perkembangan internet. Berkaca dari persoalan tersebut industri perbankan berlomba-lomba mengembangkan baik pelayanan maupun produk yang berbasis teknologi. Saat ini, layanan perbankan dengan sentuhan teknologi digital yang telah dikembangkan diantaranya adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* atau yang dalam perkembangannya dikenal sebagai *self service technology* di dunia perbankan (Dharmawan, 2018).

Dampak dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam industri perbankan ditandai dengan diluncurkannya beberapa aplikasi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Salah satu aplikasi yang disediakan adalah *mobile banking*, yaitu suatu layanan berbasis teknologi yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Transaksi yang akan dijalankan muncul dalam bentuk daftar menu transaksi, dan tidak dapat dijalankan di luar daftar menu tersebut. Pemrosesan transaksi *mobile banking* dapat dijalankan darimana saja di berbagai tempat di dunia, selama nasabah memiliki jaringan layanan data, maka mereka dapat mengakses transaksi tersebut. Transaksi dapat dilakukan secara real time 24 jam sehari (Supriyono, 2011; 65). *Mobile banking* adalah sistem aplikasi yang membantu nasabah melakukan transaksi keuangan perbankan melalui telepon pintar. Dengan adanya *mobile banking* dalam ruang lingkup perbankan telah memberikan dampak positif terhadap perubahan pola transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Nasabah tidak harus pergi ke bank untuk melakukan transaksi perbankan secara manual. Mereka hanya perlu menggunakan *smartphone* mereka, termasuk ponsel dan TAB, dan memiliki jaringan Internet untuk menjalankan aplikasi *mobile banking* (Laksana, 2015).

Jumlah pengguna internet yang sangat besar ternyata tidak sebanding dengan penggunaan internet untuk transaksi keuangan di Indonesia. Menurut hasil survei Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) tahun 2018, sekitar 70,2% orang dewasa memiliki telepon genggam. Namun, penggunaannya dalam transaksi keuangan, seperti *mobile banking* dan dompet digital, masih rendah. Hasil survei menunjukkan bahwa orang dewasa yang dapat melakukan transaksi keuangan

melalui telepon seluler hanya 24,5%, sedangkan sisanya menjawab tidak mampu melakukan dan tidak tahu. Pada saat yang sama, sebagian besar dari mereka hanya menggunakan ponsel untuk menelepon dan mengirim pesan teks, proporsinya masing-masing 90,3% dan 81% (Lidwina, 2019). Bagi nasabah dengan usia dewasa lebih cenderung mengalami kesulitan untuk memproses suatu informasi yang baru dan kompleks. Kesulitan ini mungkin berhubungan dengan proses penuaan, yang menyebabkan penurunan kemampuan kognitif dan memori. Sehingga, pelanggan dengan usia dewasa lebih condong untuk mengandalkan dukungan penggunaan yang tepat dan memadai, daripada nasabah dengan usia yang lebih muda (Budiarto, 2018). Dengan kata lain orang-orang yang berusia lebih muda pasti akan lebih memilih menggunakan *mobile banking*, karena mereka akan lebih mudah beradaptasi dengan teknologi. Selain itu sikap generasi muda yang cenderung konsumtif akan lebih mendorong mereka menggunakan *mobile banking*, karena dirasa sangat praktis dan mudah untuk memenuhi konsumtifitas mereka. Kemudian untuk orang-orang dewasa dimana mereka hidup sebelum *mobile banking* atau sebuah teknologi berkembang dengan pesat, maka tentu saja kehadiran *mobile banking* akan cenderung sulit untuk diterima, karena mereka merasa sukar untuk mempelajari, selain itu mereka sudah terbiasa dengan melakukan transaksi langsung ke bank atau melakukan transaksi secara tunai tanpa bantuan *mobile banking*.

Dalam kasus lain diketahui, salah satu kendala terbesar dalam menggunakan *mobile banking* untuk kebutuhan transaksi keuangan adalah masalah kepercayaan. Sebanyak 32% pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia menyebutkan

bahwa kepercayaan terhadap keamanan sistem menjadi perhatian utama mereka terkait penggunaan teknologi ini. Layanan *e-commerce* dan *mobile wallet* juga menghadapi masalah yang sama. Masalah kepercayaan adalah masalah klasik dan harus diselesaikan oleh semua penyedia layanan berbasis media *online* dan elektronik (Karimuddin, 2015). Meskipun aplikasi *mobile banking* memiliki banyak manfaat bagi nasabah, pada kenyataannya aplikasi tersebut masih sangat jarang digunakan oleh nasabah perbankan untuk membantu mempermudah transaksi keuangan bahkan cenderung tidak diminati, nasabah masih lebih memilih untuk menjalankan transaksi secara manual melalui ATM atau pergi langsung ke kantor bank. Banyak nasabah yang mempunyai layanan *mobile banking* tetapi belum pernah mencoba untuk menggunakan aplikasi tersebut, hal ini mungkin karena proses pengoperasian sistem terkadang terkesan rumit untuk diterapkan, dan tidak semua nasabah mengetahui cara menggunakannya. Selain itu, kemampuan nasabah dalam menggunakan telepon seluler juga akan mendorong minat nasabah untuk mencoba layanan *mobile banking*. Nasabah yang tidak dapat menggunakan telepon seluler secara maksimal seringkali mengalami kendala dan kesulitan dalam mengoperasikan layanan *mobile banking* (Rahayu, 2016).

Berdasarkan hal tersebut maka dibutuhkan suatu model atau metode untuk menjelaskan penerimaan atau penolakan nasabah perbankan syariah ketika menggunakan *mobile banking*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi adalah konsep yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology 2* (UTAUT 2). Model UTAUT disusun berdasarkan beberapa teori dasar tentang

penerimaan penggunaan terhadap teknologi, dalam UTAUT menggabungkan karakteristik-karakteristik terbaik yang berasal dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. Model UTAUT terdiri dari empat faktor penentu langsung, yaitu variabel faktor sosial, variabel ekspektasi kinerja, variabel ekspektasi usaha, dan variabel kondisi yang memfasilitasi, di antara keempat faktor tersebut berdampak signifikan terhadap penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003; Pertiwi & Ariyanto, 2017). *Performance expectancy* (ekspektasi kinerja) dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa keuntungan kinerja dapat dicapai melalui bantuan penggunaan teknologi. *Effort expectancy* (ekspektasi usaha) merupakan suatu kemudahan yang dirasakan oleh pengguna terkait dengan penggunaan teknologi. *Social influence* (faktor sosial) merupakan kepercayaan seseorang bahwa ia harus menggunakan teknologi karena pengaruh dari orang-orang dilingkungan terdekatnya. *Facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi) merupakan tingkat kepercayaan seseorang jika fasilitas yang tersedia dapat mendukung penggunaan teknologi. Dalam model UTAUT menekankan bahwa secara teori dan empiris variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) menggunakan teknologi. Kemudian *facilitating conditions* secara teoritis dan empiris mempengaruhi perilaku penggunaan (*use behavioral*) teknologi (Bendi & Andayani, 2013). Dalam menjelaskan varian niat untuk menggunakan suatu teknologi, model UTAUT sendiri telah terbukti memiliki keberhasilan hingga 70% lebih baik daripada teori penerimaan teknologi yang lain (Venkatesh et al., 2003; Pertiwi & Ariyanto, 2017).

Model UTAUT telah berhasil dikembangkan lebih lanjut menjadi model UTAUT 2, dimana dalam Model pengembangan baru akan lebih cenderung mempelajari perilaku penggunaan teknologi dari perspektif konsumen (Venkatesh et al., 2003; Pertiwi & Ariyanto, 2017). Model UTAUT 2 tersebut tersusun atas tiga faktor penting yang ditambahkan yaitu motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan. Memiliki tujuan utama untuk mengidentifikasi penerimaan teknologi dari sudut pandang secara umum maupun konsumen, dengan memperkenalkan hubungan baru dan memperbarui beberapa hubungan lama yang sudah ada sebelumnya (Venkatesh et al., 2012; Pertiwi & Ariyanto, 2017). Motivasi hedonis (*hedonic motivation*) merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang sebagai akibat dari penggunaan teknologi. Nilai harga (*price value*) sendiri mengacu pada sejauh mana biaya yang dibayarkan sejalan dengan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan sistem atau teknologi. Kebiasaan (*habit*) dapat diartikan sebagai perilaku secara otomatis untuk belajar atau menggunakan teknologi (Chang, 2012; Mahande & Jasrudin, 2016). Venkatesh dkk. (2012; Sutanto et al., 2018) menyatakan bahwa variabel usia, pengalaman yang dirasakan, dan jenis kelamin dapat memoderasi variabel motivasi hedonis dan nilai harga terhadap minat penggunaan serta variabel kebiasaan terhadap penggunaan teknologi.

Beberapa peneliti telah menggunakan model penerimaan teknologi untuk penelitiannya, diantaranya adalah penelitian Bendi dan Andayani (2013) menunjukkan bahwa niat menggunakan sistem informasi akademik secara signifikan terpengaruh oleh variabel ekspektasi kinerja, variabel ekspektasi usaha, dan variabel kondisi yang memfasilitasi. Pada saat yang sama, variabel faktor sosial

tidak ditemukan mempengaruhi niat perilaku menggunakan sistem informasi akademik. Menurut hasil penelitian Dzulhaida dan Giri (2017) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intentions*) masyarakat dalam memanfaatkan layanan *e-money* adalah variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan persepsi kepercayaan. Dalam penelitian ini, kepercayaan konsumen terhadap layanan *e-money* (*perceived trust*) menjadi prediktor terkuat. Selanjutnya hasil penelitian Safira dan Baridwan (2017) menyatakan bahwa *perceived usefulness*, *social influence* dan *facilitating conditions* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Penelitian Sutanto, dkk (2018) menjelaskan bahwa variabel motivasi hedonis dan kebiasaan mempengaruhi niat penggunaan. Dimana semakin besar intensitas kesenangan yang dirasakan dan kebiasaan dalam memanfaatkan SIPKD, maka semakin besar keinginan untuk menggunakan SIPKD. Dijelaskan juga variabel kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan niat penggunaan berdampak pada perilaku penggunaan. Semakin tinggi fasilitas pendukung yang dimiliki, maka semakin kuat perilaku penggunaan. Dan semakin sering intensitas menggunakan aplikasi SIPKD maka semakin kuat keinginan untuk menggunakannya. Studi ini juga menunjukkan bahwa karakteristik responden seperti usia responden, jenis kelamin, dan pengalaman yang dirasakan tidak memiliki efek moderasi terhadap niat dan perilaku penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian Fernandez dan Punjani (2019) menunjukkan bahwa minat perilaku dipengaruhi secara langsung oleh *performance expectancy* dan *perceived service quality*. Studi yang dilakukan oleh

Putri dan Suardikha (2020) mendapatkan hasil bahwa niat penggunaan *e-money* dipengaruhi secara langsung oleh faktor kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis dan nilai harga, sedangkan faktor ekspektasi kinerja, faktor ekspektasi usaha, dan faktor sosial budaya tidak memiliki pengaruh. Sementara itu, kebiasaan dan niat penggunaan memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-money*, sedangkan kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh.

Peneliti menemukan perbedaan hasil penelitian dari beberapa penelitian sebelumnya. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Dewayanti (2018) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BRI. Hal tersebut memiliki perbedaan hasil penelitian dengan Putri dan Suardikha (2020) dimana minat dalam menggunakan layanan *e-money* tidak dipengaruhi oleh variabel ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*). Selanjutnya hasil studi yang dilakukan oleh Pertiwi dan Ariyanto (2017) menunjukkan bahwa faktor ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), faktor sosial (*Social Influence*), motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*), dan nilai harga (*price value*) tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan Dewayanti et al., (2018) menunjukkan bahwa faktor ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) dan faktor sosial budaya (*Social Influence*) memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Suardikha (2020) menunjukkan bahwa ternyata minat nasabah dalam menggunakan layanan *e-money* disebabkan oleh variabel motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*), dan nilai harga (*price value*).

Selain itu diketahui bahwa penelitian tentang *mobile banking* syariah dengan menggunakan model UTAUT 2 masih relatif sedikit, sehingga peneliti berpendapat perlu melakukan penelitian ini, yang mana diharapkan penelitian ini dapat memiliki kontribusi yang nyata bagi penggerak industri perbankan syariah.

Dari penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui apabila diteliti terhadap pengguna *mobile banking* syariah juga akan berpengaruh yang sama atau memiliki perbedaan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti berharap dapat mengkaji lebih lanjut apakah penambahan usia sebagai variabel moderasi pada model UTAUT 2 akan mempengaruhi minat dan perilaku nasabah bank syariah dalam menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Nasabah Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi”**.

Pada penelitian ini variabel yang dirumuskan dapat dimoderasi oleh variabel usia hanya menggunakan dua variabel yaitu variabel *habit* dan *hedonic motivation*. Hal tersebut dikarenakan *habit* merupakan salah satu variabel yang bersinggungan secara langsung dengan kebiasaan sehari-hari responden. Dimana sudah dijelaskan diatas berdasarkan hasil survey penetrasi penggunaan internet untuk aplikasi keuangan, diketahui bahwa nasabah tua dan muda memiliki kebiasaan berbeda terkait dengan penggunaan suatu aplikasi. Selanjutnya *hedonic motivation* juga dirumuskan dapat dimoderasi oleh variabel usia. Hal tersebut dikarenakan pengguna aplikasi akan lebih suka menggunakan aplikasi yang dirancang dengan baik dan menyenangkan untuk digunakan (Shaw & Sergueeva, 2018), dimana nasabah yang berusia muda akan cenderung tertarik dengan fitur-fitur menarik yang

terdapat dalam aplikasi sehingga mereka akan memiliki kebiasaan untuk terus menerus menggunakan aplikasi tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
2. Bagaimanakah pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
3. Bagaimanakah pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
4. Bagaimanakah pengaruh motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
5. Bagaimanakah pengaruh moderasi usia antara motivasi hedonis (*hedonic motivation*) dan minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
6. Bagaimanakah pengaruh nilai harga (*price value*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah?

7. Bagaimanakah pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
8. Bagaimanakah pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
9. Bagaimana pengaruh moderasi usia antara kebiasaan (*habit*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah?
10. Bagaimanakah pengaruh minat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menjelaskan adanya pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
2. Untuk menjelaskan adanya pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
3. Untuk menjelaskan adanya pengaruh faktor sosial (*social influence*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.

4. Untuk menjelaskan adanya pengaruh motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
5. Untuk menjelaskan adanya pengaruh motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah dengan dimoderasi oleh variabel usia.
6. Untuk menjelaskan adanya pengaruh nilai harga (*price value*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
7. Untuk menjelaskan adanya pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
8. Untuk menjelaskan pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
9. Untuk menjelaskan pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah dengan dimoderasi oleh variabel usia.
10. Untuk menjelaskan adanya pengaruh minat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pembaca mengenai pemahaman perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah dengan konsep UTAUT 2.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman dan pengalaman langsung mengenai konsep UTAUT 2 terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan dengan topik yang sama, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran atau gagasan terkait pemecahan masalah yang berkaitan dengan perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah dengan model UTAUT 2.

c. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat menyumbangkan wawasan mengenai pemahaman minat dan perilaku penggunaan *mobile banking* nasabah bank syariah dengan konsep UTAUT 2 dengan dimoderasi oleh variabel usia. Sehingga mahasiswa mampu memahami bagaimana persepsi penggunaan aplikasi *mobile banking* nasabah bank syariah.

d. Bagi Perbankan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi manajerial, terutama manajer pemasaran. Misalnya, memberikan gambaran yang lebih akurat tentang tujuan pemasaran, lebih memahami penggunaan layanan mobile banking oleh nasabah bank syariah, dan mampu menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan beberapa topik utama pembahasan, termasuk latar belakang penelitian dan mengapa penelitian ini harus dilakukan. Selain itu, bab ini akan menjelaskan rumusan masalah, yang merupakan masalah inti yang akan dikaji secara lebih lanjut. Kemudian bab pertama juga menjelaskan tujuan serta manfaat yang akan dicapai dan diperoleh peneliti serta industri perbankan. Kemudian topik pembahasan terakhir dari bab pertama adalah tentang sistematika penulisan. Dari bab pertama sampai dengan bab terakhir akan dijelaskan mengenai sistematika pembahasan dari penelitian ini.

BAB II: Landasan Teori

Pada bab kedua terdapat empat pokok pembahasan, yaitu landasan teori, tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis dan kerangka berpikir. Pada pembahasan landasan teori dijelaskan teori-teori yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Selain itu, penelitian terdahulu yang sesuai dengan pokok bahasan dijelaskan sebagai acuan penelitian ini. Kemudian, pada bagian

pengembangan hipotesis, menjelaskan rumusan hipotesis atau dugaan sementara penelitian, yang dibentuk berdasarkan teori yang dipelopori oleh para ahli dan penelitian sebelumnya. Poin terakhir pembahasan terkait dengan kerangka berpikir, bagian ini memperkenalkan gambaran penelitian untuk setiap variabel yang akan dipertimbangkan dalam penelitian ini.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini dimulai dengan rencana penelitian penulis dan prosedur untuk menjawab hipotesis penelitian. Menjelaskan jenis penelitian yang akan dilakukan. Kemudian dijelaskan mengenai populasi dan sampel penelitian serta teknik pengumpulan datanya. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai pengukuran masing-masing variabel. Pembahasan di akhir bab ini menjelaskan tentang alat uji hipotesis yang akan digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan tentang objek penelitian, hasil analisis, dan pembahasan yang lebih mendalam tentang hasil penelitian. Bab ini berisi tentang proses analisis yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan alat analisis yang digunakan. Peneliti kemudian akan menjelaskan dan membahas mengenai hipotesis yang mungkin mendukung, tidak cocok, atau bertentangan dengan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian atau hasil penelitian sebelumnya.

BAB V: Penutup

Bab terakhir berisikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan berisi uraian singkat tentang hasil uji hipotesis yang dilakukan. Kemudian, bagian rekomendasi menjelaskan mengenai keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti dan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hipotesis 1 dinyatakan diterima, dimana variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
2. Hipotesis 2 dinyatakan ditolak, dimana variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
3. Hipotesis 3 dinyatakan ditolak, dimana variabel faktor sosial (*social influence*) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
4. Hipotesis 4 dinyatakan diterima, dimana variabel motivasi hedonis (*hedonic motivation*) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
5. Hipotesis 5 dinyatakan ditolak, dimana efek moderasi usia antara motivasi hedonis (*hedonic motivation*) dan minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah berpengaruh tidak signifikan.
6. Hipotesis 6 dinyatakan diterima, dimana variabel nilai harga (*price value*) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* nasabah bank syariah.

7. Hipotesis 7 dinyatakan diterima, dimana variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
8. Hipotesis 8 dinyatakan diterima, dimana variabel kebiasaan (*habit*) berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
9. Hipotesis 9 dinyatakan ditolak, dimana efek moderasi usia antara kebiasaan (*habit*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah berpengaruh tidak signifikan.
10. Hipotesis 10 dinyatakan diterima, dimana variabel minat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* nasabah bank syariah.
11. Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa minat seseorang dalam menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh *performance expectancy*, dimana nasabah merasa sangat terbantu dalam melakukan aktivitasnya dengan menggunakan *mobile banking*, selanjutnya *hedonic motivation*, nasabah merasakan kenyamanan dan sangat senang dengan layanan *mobile banking* yang digunakan, serta *price value*, harga yang dibayarkan oleh nasabah sebanding dengan kualitas yang diberikan.
12. Dalam penelitian ini diketahui bahwa perilaku penggunaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh *facilitating condition*, dimana nasabah merasakan selama menggunakan *mobile banking*

dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung. Kemudian *habit* juga berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, Dimana menggunakan *mobile banking* dalam setiap aktivitas nasabah sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan secara terus-menerus.

13. Variabel usia dalam penelitian ini tidak dapat memoderasi *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention*, dan *habit* terhadap *use behavioral*

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti telah melakukan penelitian ini sesuai dengan prosedur ilmiah, namun tetap saja dalam pelaksanaannya peneliti masih menemukan hambatan, diantaranya adalah:

1. Dalam mengumpulkan data penelitian ini, cukup memakan waktu yang sangat lama, dikarenakan mencari responden yang sesuai dengan kriteria penelitian cukup sulit.
2. Responden dalam mengisi kuesioner penelitian kurang teliti dan memahami isi kuesioner, sehingga ada beberapa responden yang seharusnya tidak masuk dalam kriteria penelitian ini tetap mengisi kuesioner penelitian
3. Peneliti juga terkadang merasakan kesulitan mencari sumber atau data yang akan digunakan untuk penelitian ini

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang disampaikan, ada beberapa usulan yang dapat bermanfaat bagi para pemangku kepentingan yang terlibat dalam hasil penelitian ini, Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi perbankan syariah, diharapkan dapat terus memperbaiki sistem dan layanan *mobile banking*nya. Dikarenakan persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat ini, pihak perbankan harus mengantisipasi, jangan sampai mereka tertinggal dalam hal layanan dan sistem yang digunakan, untuk itulah pihak perbankan harus terus mengupgrade setiap saat pengembangan dari sistem *mobile banking*, agar nasabah semakin merasakan mendapatkan sistem yang mudah digunakan dan baik serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah.
2. Bagi peneliti lain, apabila melakukan penelitian dengan menggunakan tema yang sama, sebaiknya memperkuat data penelitian, dengan metode seperti wawancara agar data yang didapatkan lebih valid. Disamping itu dapat menambahkan variabel lain agar dapat dimoderasi oleh variabel usia, sehingga hasil penelitian yang didapatkan akan jauh lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja P.
- Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 13(1), 113713.
- Adiwibowo, L., Hurriyati, R., & Sari, M. (N.D.). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Berstatus Bhm (Studi Penerapan Teknologi Informasi Pada Fpeb – Universitas Pendidikan Indonesia)*. 1–21.
- Ainina, W. (2018). *Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Jurnal Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Al Amin, M., & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6).
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors Influencing Adoption Of Mobile Banking By Jordanian Bank Customers : Extending Utaut2 With Trust. *International Journal Of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Anendro, I. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Terhadap Penggunaan E-Money*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Auliya, N. (2018). *Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And*. Universitas Islam Indonesia.
- Bagastia, M. I. (2018). *Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan*. Iain Salatiga.
- Bendi, K. J., & Andayani, S. (2013). Penerapan Model Utaut Untuk Memahami Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Hoaq -Teknologi Informasi*, 2(June 2014), 144–151. <https://www.researchgate.net/publication/262923899>
- Budiardjo, E. K., & Aprillovi, D. (2009). Mobile Banking: A Customer Relationship Management (Crm) Channel. *Mobile Banking: A Customer Relationship Management (Crm) Channel*, 2009(Semnasif), 205–213.
- Budiarto, R. (2018). Analisis Faktor Adopsi Aplikasi Mobile Berdasarkan Pengalaman , Usia Dan Jenis Kelamin Menggunakan Utaut2. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 114–126.
- 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.

Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self- Prioritas. *Ekonomi*, 572–578.

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. <https://doi.org/10.34010/Miu.V15i2.555>

Eril. (2019). *Data Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Saat Ini*. Qwords.Com. <https://qwords.com/blog/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia/>

Fadhilla, M. A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menabung Di Bank Syariah Kota Makassar*. Uin Alauddin Makassar.

Fernandez, F., & Punjani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank Bca Dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 165–180.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hanggono, A. A., Handayani, S. R., & Susilo, Heru. (2015). Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(1), 1–9.

Hanifah, M. (2010). *Hubungan Usia Dan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Wanita Usia 20-50 Tahun Tentang Periksa Payudara Sendiri (Sadari) (Studi Di Rt 05 Dan Rt 06 Rw 02 Kelurahan Rempoa Pada Tahun 2010)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukman, D. J., & Istiqomah, R. R. (2018). *Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta. <https://doi.org/10.31227/Osf.io/4nq5e>

Hartono, W. A., & Meiranto, W. (2013). Pengaruh Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2, 1–10.

Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (Pls) Dengan Smartpls 3 . 0*.

Huzaifah, A. (2019). *Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Pengaruh Kelompok Acuan, Literasi Keuangan, Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Driver Ojek*

Online Di Yogyakarta). Uin Sunan Kalijaga.

- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*. Pt. Refika Aditama.
- Iskandarwasid, & Sunendar, D. (2011). *Strategi Pembelajaran Bahasa* (3rd Ed.). Rosda.
- Ispriandina, A., & Sutisna, M. (2019). Memengaruhi Intensi Kontinuitas Penggunaan Mobile Wallet Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Niaga*, 1046–1055.
- Jahya, Y. (2011). *Psikologi Perkembangan*. Kencana Prenada Media Grup.
- Jati, N. J. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan Di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Karimuddin, A. (2015). *Mef: Penggunaan Mobile Banking Capai 80% Di Indonesia, Isu Kepercayaan Menjadi Masalah Terbesar*. Dailysocial.Id. <https://Dailysocial.Id/Post/Mef-Penggunaan-Mobile-Banking-Capai-80-Di-Indonesia-Isu-Kepercayaan-Menjadi-Masalah-Terb Besar>
- Kusumo, R. A. (2020). *5 Tahun Rerata Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah 15%*. Cnbcindonesia.Com. <https://Www.Cnbcindonesia.Com/Syariah/20190608180708-29-77170/5-Tahun-Rerata-Pertumbuhan-Industri-Perbankan-Syariah-15>
- Laksana, G. B. (2015). (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Rembang , Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1–8.
- Lidwina, A. (2019). *Hanya 24,5% Penduduk Dewasa Yang Pakai Ponsel Untuk Transaksi Keuangan*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2019/11/15/Hanya-245-Penduduk-Dewasa-Gunakan-Telepon-Seluler-Untuk-Transaksi-Kuangan>
- Mahande, R. D., & Jasrudin. (2016). *Utaut Model : Suatu Pendekatan Evaluasi Penerimaan E-Learning Pada Program Pascasarjana*. 784–787.
- Mahendra, M. M., & Ardani, I. G. A. K. S. (N.D.). *Pengaruh Umur, Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Niat Beli Konsumen Pada Produk Kosmetik The Body Shop Di Kota Denpasar*. 442–456.
- 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. *Technology In Society*, 59(July), 101151. <https://Doi.Org/10.1016/J.Techsoc.2019.101151>
- Nasution, M. H., & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking Factors Affecting The Interests Of Customers Of Internet Banking Mislah Hayati Nasution. *Jurnal Nisbah*, 1, 62–73.

- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia. M
- Owusu Kwateng, K., Osei Atiemo, K. A., & Appiah, C. (2019). Acceptance And Use Of Mobile Banking: An Application Of Utaut2. *Journal Of Enterprise Information Management*, 32(1), 118–151. <https://doi.org/10.1108/Jeim-03-2018-0055>
- Pamungkas, G. T. (2018). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E-Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kec. Binjai Kota, Kota Binjai)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369–1397.
- Pratita, B. W. A., Pratikto, H., & Sutrisno. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Pelanggan Di Kober Bar Malang*. 497–503.
- Putra, M. A. A. (2018). *Evaluasi Penggunaan Pada Produk Uang Elektronik E-Money Bank Mandiri Menggunakan Model Utaut 2 (Studi Kasus : Kecamatan Ciputat)* (Vol. 2). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Putri, N. K. R. D., & Suardikha, I. M. S. (2020). Penerapan Model Utaut 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(Utaut 2), 540–555.
- Rahayu, I. S. (2016). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jesi (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/Jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/Jesi.2015.5(2).137-150)
- Rahmadeni, & Dayusmar, D. (2017). Analisis Produksi Hasil Perkebunan Di Kabupaten Kampar Dengan Menggunakan Dummy Variable. *Jurnal Sains Matematika Dan Statistika*, 3(1), 64–69.
- Rahmawati, D. (2008). *Analisis Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi --- Diana Rahmawati*. 1996, 107–118.
- Safira, J. E., & Baridwan, Z. (2017). *The Analysis Of Individual's Behavioral Intention In Using Mobile Banking Based On Tam And Utaut 2 Jihan*.
- Sancaka, M., & Subagio, H. (2014). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Kompas Epaper Oleh Konsumen Harian Kompas Di Jawa Timur Dengan Menggunakan Kerangka Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(2), 1–7.
- Santika, I. G. P. N. A. (2015). Hubungan Indeks Massa Tubuh (Imt) Dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (Kardiovaskuler) Mahasiswa Putra Semester Ii

Kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan Ikip Pgri Bali Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekreasi*, 1, 42–47.

Saufi, M. (2018). *Model Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Bank Syariah* (Vol. 2). Uin Walisongo Semarang.

Sekaran, U. (2006). *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1*. Salemba Empat.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.

Shaw, N., & Sergueeva, K. (2018). The Non-Monetary Bene Fi Ts Of Mobile Commerce : Extending Utaut2 With Perceived Value. *International Journal Of Information Management*, 45(November), 44–55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.024>

Sitompul, R. T., Listiyani, & Suswatiningsih, E. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Teh Seduh Di Kabupaten Sleman, Provinsi Diy. *Jurnal Masepi*, 3(2).

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Snapshot Perbankan Syariah Juni 2020. (2020). Ojk.Go.Id. <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/pages/snapshot-perbankan-syariah-juni-2020.aspx>

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Cv. Andi Offset.

Surya, P. A. B. (2019). *Penggunaan Utaut Model Dalam Sistem Reservasi Online Aplikasi Kai Acces Oleh Wisatawan Di Stasiun Bandung*.

Sutanto, Ghazali, I., & Handayani, S. (2018). Aktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37–68.

Tak, P., & Savita, P. (2016). Using Utaut 2 Model To Predict Mobile App Based Shopping: Evidences From India. *Journal Of Indian Business Resaarch*.

Tirtana, I., & Sari, P. S. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper*, 25, 671–688.

Utami, N. T. (2020). *Analisis Behavioral Intention Dan Use Behavior Digital Wallet Pada Mahasiswa S1 Universitas Negeri Semarang*. <http://lib.unnes.ac.id/41804/>

Wardani, I., Ag, S., & M, M. I. (2018). Analisis Minat Pengguna Layanan Bni

Internet Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Analysis Of User Interest Internet Banking With Bni ' Sservice Us Ing The Model Of Unified Theory Of acceptance And U. *E-Proceeding Of Management*, 5(2), 1638–1644.

Wibowo, A. D., Farah, V. H., Ulfa, A. M., & Andriarsi, Melati Kristina Hartanto, A. (2020). *Industri Halal Untuk Semua*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/Analisisdata/5ea3a73811d32/Industri-Halal-Untuk-Semua>

Winduwiratsoko. (2018). *Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Layanan E- Banking Oleh Nasabah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*, 139–149.

Yaya, R., Erlangga, A., & Ahim, A. (2018). *Akutansi Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik Kontemporer*. Salemba Empat.

Yudhi, W., Arthana, R., & Rukhviyanti. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Of Planned Behavior (Tpb). *Jurnal Informasi*, Vii(1), 25–44.

LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA