

**ADOPSI MODEL UTAUT3 PADA NASABAH PENGGUNA MOBILE
BANKING PERBANKAN SYARIAH INDONESIA**



TESIS

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
MAGISTER EKONOMI SYARIAH**

Annisa Rahmawati

20208011049

Dosen Pembimbing

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.

NIP. 19710929 200003 1 001

**MAGISTER EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

**ADOPSI MODEL UTAUT3 PADA NASABAH PENGGUNA MOBILE
BANKING PERBANKAN SYARIAH INDONESIA**



TESIS

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
MAGISTER EKONOMI SYARIAH**

Annisa Rahmawati

20208011049

Dosen Pembimbing

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.

NIP. 19710929 200003 1 001

**MAGISTER EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



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-1597/Un.02/DEB/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : ADOPSI MODEL UTAUT3 PADA NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING
PERBANKAN SYARIAH INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANNISA RAHMAWATI, S.E
Nomor Induk Mahasiswa : 20208011049
Telah diujikan pada : Kamis, 15 Desember 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 63a76cc770b48



Penguji I

Dr. Mukhamad Yazid Afandi, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 63a66844ba54a



Penguji II

Dr. Darmawan, SPd., MAB
SIGNED

Valid ID: 63a51f78867a



Yogyakarta, 15 Desember 2022.
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 63a920eadd03b

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Hal : Tesis Saudara Annisa Rahmawati

Kepada

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Tesis saudara:

Nama : Annisa Rahmawati

NIM : 20208011049

Judul Tesis : Adopsi Model Utaut 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program studi Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar Tesis saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Desember 2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pembimbing

Dr. Mispen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.

NIP. 19710929 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Rahmawati

NIM : 20208011049

Jurusan/Prodi : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Tesis yang berjudul "**Adopsi Model Utaut 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis

Demikian surat pernyataan ini penulis buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 12 Desember 2022

Penulis,



Annisa Rahmawati

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Rahmawati

NIM : 20208011049

Jurusan/Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Tesis

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Adopsi Model Utaut 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia”

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal 12 Desember 2022

Yang Menyatakan



(Annisa Rahmawati)

MOTTO

TIDAK ADA KESUKSESAN YANG DICAPAI SECARA INSTAN.
KESUKSESAN AKAN DATANG KEPADA MEREKA YANG BERUSAHA
UNTUK MENDAPATKANNYA BUKAN PADA MEREKA YANG
MENGHARAPKANNYA. MAKA JANGAN PERNAH PUTUS ASA KARENA
YANG MUDAH PUTUS ASA TIDAK PERNAH SUKSES DAN ORANG-ORANG
YANG SUKSES ITU TIDAK PERNAH BERPUTUS ASA.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada:

Kedua orangtua saya Bapak Rohmad dan Ibu Sumiati yang telah mendidik dan membimbing saya sehingga dapat sampai pada titik ini, yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangatnya, dan yang telah berjuang untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya.

Keluarga, sahabat, dan teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan, doa serta motivasi dalam menyelesaikan tesis

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya.

Keluarga besar mahasiswa Magister Ekonomi Syariah 2020

Beserta almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



PEDOMAN TRANSLITERASI

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	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ĥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Zāl	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	Śād	ś	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	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	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

C. Ta'Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada 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	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

_____	Fatḥah	ditulis	<i>A</i>
_____	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
_____	Ḍammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fatḥah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ḏukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَى	ditulis	<i>tansā</i>

3. Kasrah + yā' mati كريم	ditulis	ī karīm
4. Ḍammah + wāwu mati فروض	ditulis	ū furūd

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wa Rahamatullahi Wa Barakatuhu

Hamdan wa syukron lillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Adopsi Model Utaut 3 Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking Perbankan Syariah Indonesia”** dengan lancar dan penuh dengan pelajaran yang didapatkan oleh penulis dalam prosesnya. Sholawat dan salam Allah, penulis juga persembahkan kepada Baginda Rasul Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafa'atnya kelak di hari akhir. *Aamiin*.

Adapun penyusunan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar strata dua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan Tesis ini, penulis menyadari masih banyak sekali kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, sebagai perbaikan penulis sangat berharap mendapatkan kritik dan saran dari para pembaca.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan baik tenaga, moral, dan spiritual sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan Tesis ini;

2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak Dr. Afdawaiza, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Bapak Dr. Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc. Selaku Ketua Prodi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. selaku dosen pembimbing Tesis penulis yang berkenan meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis tanpa kenal waktu. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya;
6. Bapak Dr. Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik penulis;
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan;
8. Seluruh pegawai staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
9. Kedua orang tua tercinta penulis, Bapak Rohmad dan Ibu Sumiati, terimakasih karena telah memberikan dukungan dalam hidup penulis, khususnya dalam pendidikan penulis, selalu memberikan semangat dan mengingatkan dalam hal apapun, terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang tak ternilai;
10. Adik penulis, Ahmad Hanif Muafa terima kasih untuk dukungan semangat dan

tenaganya yang telah diberikan untuk kelancaran studi penulis;

11. Seseorang yang sebentar lagi akan menjadi pasangan hidup penulis, Jimin, S.T.

Terimakasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatian yang selalu diberikan.

Terima kasih karena sudah menjadi salah satu alasan penulis untuk segera menyelesaikan penulisan tesis ini;

12. Teman-teman seperjuangan, seluruh mahasiswa Magister Ekonomi Syariah Angkatan 2020, terkhusus untuk Nadya Ulfa, M.E, Nurrahmy Hidayati, M.E, Khalisa, M.E, Siti Nurhadiyanti, M.E, dan Kurnia Oktarina, M.E, terima kasih karena telah berjuang bersama dan memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas segala bantuannya.

Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, *Jazakumullah Ahsanal Jaza'*. Terakhir, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat. Oleh karena itu, segala bentuk respon dari pembaca akan sangat penulis hargai untuk penulisan penelitian ini menjadi lebih baik.

Wassalamu 'alaikum wa Rahamtullahi wa Barokatuhu

Yogyakarta,

Penyusun

Annisa Rahmawati

Daftar Isi

ADOPSI MODEL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	12
LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	12
1. <i>Pengertian Mobile Banking</i>	12
2. <i>Perkembangan Model Adopsi Penerimaan Teknologi Informasi</i>	15
3. <i>Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology- 2 (UTAUT3)</i>	16
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel Penelitian	48
C. Definisi Operasional	50
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	54
E. Teknik Analisis Data	55
BAB IV	62
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Populasi dan Sampel Penelitian	62
B. Profil Responden	62
D. Hasil Penelitian	73
E. Pembahasan	92
BAB V	107
PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Implikasi	108
C. Keterbatasan Penelitian dan Saran	108
Daftar Pustaka	110
LAMPIRAN	115

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	55
Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Responden Menurut Usia	63
Tabel 4. 3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4. 4 Responden Menurut Pendapatan Per Bulan	65
Tabel 4. 5 Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah BSI.....	66
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Ekspektasi Kerja	67
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Ekspektasi Usaha.....	68
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Pengaruh Sosial	68
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kondisi yang Memfasilitasi	69
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Hedonis	70
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel Nilai Harga	70
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel Kebiasaan	71
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Inovasi Personal.....	72
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Niat Berperilaku	72
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Perilaku Pengguna	73
Tabel 4. 16 Uji Validitas Konvergen	76
Tabel 4. 17 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	78
Tabel 4. 18 Nilai loading silang (cross loading)	80
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas	82
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Goodness of Fit.....	83
Tabel 4. 21 Predictive Relevance	85
Tabel 4. 22 Pengujian Hipotesis.....	86

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 kerangka penelitian	32
Gambar 4. 1 Model Struktur	74
Gambar 4. 2 Predictive Relevance.....	85



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh adopsi model UTAUT 3 pada nasabah pengguna *mobile banking* Syariah Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di seluruh Indonesia. *Purposive sampling* digunakan dalam proses pengumpulan sampel, dan total 200 sampel digunakan. *Partial Least Square* (PLS), salah satu metode persamaan statistik Model Persamaan Struktural, digunakan sebagai metodologi analisis data dalam penelitian ini *Structural Equation Model* (SEM). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi personal tidak berpengaruh terhadap *behavioral intentions* dan perilaku pengguna saat menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, ekspektasi kerja, ekspektasi bisnis, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan lakukan. Perilaku menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh variabel kondisi fasilitasi, kebiasaan perilaku, dan niat.

Kata Kunci: *UTAUT 3, mobile banking, Partial Least Square* (PLS)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of adopting the UTAUT 3 model on customers who use BSI mobile banking. This research is a quantitative research. The sample in this study are BSI customers throughout Indonesia. Purposive sampling was used in the sample collection process, and a total of 200 samples were used. Partial Least Square (PLS), one of the statistical equation methods of the Structural Equation Model, is used as the data analysis methodology in this study of the Structural Equation Model (SEM). The findings of this study indicate that personal innovation has no effect on behavioral intentions and user behavior when using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services, work expectations, business expectations, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price values, and behavior habits. The behavior of using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services is influenced by the variables of facilitation conditions, behavioral habits, and intentions.

Keywords: *UTAUT 3, mobile banking, Partial Least Square (PLS)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi sangat terasa di sektor keuangan. Perkembangan fasilitas informasi ini memiliki pengaruh dan peran penting bagi dunia perbankan, hal ini mendukung bank untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih nyaman, efektif dan efisien. Transaksi ekonomi dan keuangan digital terus berkembang dengan seiring berkembangnya teknologi.

Internet saat ini menjadi sarana untuk melakukan transaksi jual beli. Internet juga merupakan sumber untuk mengumpulkan dan bertukar informasi. Perkembangan industri perbankan untuk menggunakan internet telah dibantu oleh teknologi informasi. Hal ini dapat menjadi peluang bagi sektor perbankan untuk berkembang dan maju dengan menawarkan layanan yang lebih baik kepada nasabah dengan menawarkan tidak hanya kecepatan dalam aktivitas transaksi tetapi juga keamanan dan kenyamanan serta kemudahan bagi nasabah untuk menyelesaikan semua aktivitas transaksi finansial dan non-finansial secara online. tanpa harus mengunjungi bank atau ATM dan mengantri. Melalui layanan mobile banking, bank mengemas dan memberikan kemudahan tersebut.

Layanan *mobile banking* merupakan kemajuan teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan cepat, mudah, terjangkau yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja (24 jam sehari, 7 hari seminggu). Hampir semua kebutuhan nasabah, termasuk memantau saldo,

mentransfer transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer (dengan bank lain atau lembaga lain), menu favorit, dan lainnya, dapat dipenuhi dengan berbagai fasilitas yang disediakan (Fauzan & Maya, 2018). Dengan banyaknya layanan yang ditawarkan saat ini, pengguna perbankan *online* di Indonesia semakin meningkat. Semua bank saat ini berinovasi, terutama dalam penggunaan teknologi, dan perbankan syariah Indonesia ikut serta dalam persaingan layanan berbasis internet seperti *mobile banking*.

Layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran tagihan bulanan seperti tagihan PLN, telepon, SPP, asuransi, internet, BPJS, serta pembayaran zakat, infaq, dan sadaqah. Pada layanan ini pelanggan dapat membeli voucher prabayar seperti token PLN dan pulsa isi ulang telepon. *Mobile banking* dapat digunakan untuk melakukan pembelian. Selain kemampuan untuk mengisi saldo, opsi transfer melalui akun virtual juga menawarkan layanan pembelian online. Selain itu, *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia juga telah menciptakan program dan fitur terbaru seperti penggunaan *loyalty point* untuk *mobile banking*, perluasan daftar pilihan pembayaran tagihan, dan penambahan menu pembayaran melalui *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) (diakses, pada tanggal 28 september 2022 jam 08.12 WIB, <https://bsimobile.co.id/bayar-tagihan-pln-telkom-dan-pam-di-bsi-mobile/>).

Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berjumlah 17.966.481 nasabah (annual report BSI 2021). Dengan 2,5 juta pengguna *mobile banking*, keterampilan digital akan terus ditingkatkan oleh BSI. Pasalnya, volume

transaksi kanal digital BSI meningkat drastis selama kuartal kedua 2021. Nilai transaksi kanal digital BSI mencapai Rp 95,13 triliun pada Juni 2021. Transaksi yang dilakukan melalui layanan mobile BSI yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sebesar 83,56% memberikan kontribusi terbesar. Jumlah transaksi di BSI mobile selama Januari hingga Juni 2021 sebesar Rp 41,99 triliun (diakses pada tanggal, 12 juni 2022 pukul 22.35 <https://www.bankbsi.co.id/company-information/report>).

Berdasarkan data tersebut banyak nasabah yang belum menggunakan BSI mobile, dikarenakan pengguna yang mengeluh atau kurang nyaman dalam menggunakan layanan ini. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna yakni mengenai susah nya aktivasi BSI mobile, susah login, user terblokir tanpa sebab, dan tranfer gagal namun saldo sudah kepotong. Berikut adalah beberapa contoh komentar pengguna BSI mobile pada pengunduhan BSI mobile pada play store:



Gambar 1.3 Komentar Pengguna BSI mobile di play store

Dari gambar 1.3 yang merupakan komentar pengguna BSI mobile ada yang mengatakan “saya kecewa dengan transfer bi fast, saya transfer tiba-tiba gagal, saldo kepotong dan sudah lapor kasus, tapi begitu sudah dapat pemecahan masalah dari BSI, BSI tidak memberikan resi/bukti transfer di kotak masuk bahwa saya sudah transfer ke rekening tujuan. BSI hanya menginformasikan “*case closed*, transaksi sudah diterima di rekening tujuan”. Akhirnya saya kesulitan untuk memberikan bukti transfer bayar kuliah” ujar Bayu Setiwan pada 21-10-2022, selain itu Israwati Idris pada 18-11-2022 mengatakan juga “ kenapa dari kemaren tidak bisa buka aplikasi, setiap dibuka selalu katanya “permintaan kehabisan waktu” waktu di klik ok, aplikasi tertutup. Wah kenapa setelah di-update jadi bermasalah aplikasinya”.

Gagalnya transfer dan tidak adanya bukti transfer sebuah keadaan sulit untuk pengguna dalam memberikan bukti transaksi yang sudah dilakukan, hal ini sangat merugikan pengguna. Begitu pula dengan sulitnya aktivasi BSI *mobile* yang menyebabkan pengguna kesusahan untuk login, dimana pengguna ingin melakukan transaksi tetapi susah untuk aktivasi BSI *mobile*. Keluhan yang disampaikan oleh penggunanya merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi pengguna dan hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan dan mengurangi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Dalam menganalisis suatu sistem kita harus menentukan faktor yang tepat guna hasil tepat sasaran. Menurut Subiyakto (2015) masalah Sistem Informasi yang paling rumit terkait masalah manajerial, organisasi, dan budaya. Faktor-

faktor yang digunakan tersebut diwarisi dari konteks khusus dimana proyek dilakukan. Terlepas dari kenyataan bahwa Sistem Informasi itu berkinerja baik dan secara teknik mungkin dinilai “berhasil”, proyek itu mungkin juga dapat dibilang “sia-sia” karena ketidakpedulian kontekstual. Wajar jika dikatakan bahwa faktor keberhasilan suatu proyek tidak universal untuk semua proyek. Oleh karena itu penting untuk mempelajari faktor-faktor dari setiap proyek sistem informasi terkait dengan konteks lingkungan spesifiknya.

Model penelitian didalam penelitian ini menggunakan model UTAUT 3 yang dikembangkan oleh farooq (Farooq, 2017). Model UTAUT 3 ini terdiri dari 8 faktor, yaitu: ekspetasi kerja, *effort expectancy*, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, *price value*, kebiasaan, inovasi personal. Menurut Farooq (2017). UTAUT 3 merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang dinyatakan berhasil dikembangkan sebelumnya. Teori- teori penerimaan tersebut adalah yaitu TAM (Davis et. al., 1989), UTAUT (Venkatesh et. al., 2003) dan UTAUT2 (Venkatesh et. al., 2012). Model UTAUT 3 merupakan model terbaru dan lebih core determinanya dibandingkan dengan model model sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspetasi kerja, *effort expectancy*, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, *price value*, kebiasaan, inovasi personal. Studi empiris yang

menggunakan model penelitian ini sudah banyak dilakukan, dan mendapatkan temuan yang beragam.

Dalam dunia perbankan, TI ikut serta menyumbangkan manfaat yang besar bagi berbagai kegiatan terkait proses transaksi, pembayaran, penyerahan kredit dan transaksi lainnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank BUMN Syariah terbesar di Indonesia dan memiliki visi menjadi *top 10 global islamic bank*, yang mana sistem informasi menjadi bagian penting untuk mewujudkan visi tersebut.

Dengan sasaran mutu yang sejalan dengan visinya maka BSI terus mengembangkan produk dan layanan setiap tahunnya untuk memberikan layanan terbaik dan sesuai dengan harapan penggunanya, yaitu para nasabah. Salah satu layanan yang diberikannya adalah *mobile banking*. *Mobile banking* diharapkan dapat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi yang dibutuhkan. Dalam penggunaannya *mobile banking* tentu dibutuhkan pemeliharaan dan tidak luput dari berbagai masalah. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan dengan melihat review *BSI mobile* pada *play store* masih banyak terjadi masalah dan komplain. Selama 1 – 2 tahun terakhir terjadi banyak komplain yang masuk mengenai *mobile banking*, terdapat lebih dari 1000 komplain. Dari banyaknya komplain yang masuk, sebagian besarnya disebabkan oleh susah nya aktivasi, gagal nya tranfer namun saldo berkurang, aplikasi tidak dapat diakses, notifikasi yang terlambat masuk atau tidak terkirim.

Masalah diatas tersebut telah menjadi sebuah hambatan bagi keberhasilan sistem informasi. Pentingnya penerimaan pengguna dalam menentukan keberhasilan sistem dan juga dari penelitian terdahulu hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian terkait tingkat penerimaan pengguna BSI *mobile*. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Adopsi model UTAUT 3 pada nasabah pengguna mobile banking perbankan syariah Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang maka rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ekspektasi kerja berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
3. Apakah Pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
4. Apakah *facilitating condition* terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan menggunakan *mobile banking*?
5. Apakah motivasi hedonis berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan menggunakan *mobile banking*?
6. Apakah nilai harga berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan menggunakan *mobile banking*?

7. Apakah kebiasaan berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan menggunakan *mobile banking*?
8. Apakah inovasi personal berpengaruh terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan menggunakan *mobile banking*?
9. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
10. Apakah kebiasaan berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*?
11. Apakah inovasi personal berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam penggunaan layanan *mobile banking*?
12. Apakah niat berperilaku berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan permasalahan di atas tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi kerja terhadap *behavioral intention* menggunakan *mobile banking*
2. Untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
3. Untuk menjelaskan pengaruh pengaruh sosial terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
4. Untuk menjelaskan pengaruh *facilitating condition* terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*

5. Untuk menjelaskan pengaruh motivasi hedonis terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
6. Untuk menjelaskan pengaruh nilai harga terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
7. Untuk menjelaskan pengaruh kebiasaan terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
8. Untuk menjelaskan pengaruh inovasi personal terhadap niat berperilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking*
9. Untuk menjelaskan pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*
10. Untuk menjelaskan pengaruh kebiasaan terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*
11. Untuk menjelaskan pengaruh inovasi personal terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*
12. Untuk menjelaskan pengaruh niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan dalam menggunakan layanan *mobile banking*

D. Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, penulis memiliki harapan yang besar agar penelitian ini dapat berkontribusi dalam dunia akademik dan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Bagi peneliti
 - a. untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam menanggapi isu-isu dunia nyata dalam kehidupan sehari-hari, khususnya yang berkaitan

dengan penerapan model utaut3 bagi pengguna mobile banking perbankan syariah Indonesia.

- b. untuk meningkatkan, memperluas, dan memperdalam pemahaman ilmu pengetahuan para sarjana.

2. Bagi akademisi

- a. Studi ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk isu adopsi model utaut3 bagi pengguna mobile banking di perbankan syariah Indonesia.
- b. Peneliti ini diharapkan dapat menyumbangkan lebih banyak pengetahuan dan dapat menjadi inspirasi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi praktisi

Peneliti ini diharapkan dapat membantu pihak bank, khususnya Bank Syariah Indonesia untuk mengetahui Adopsi model utaut3 pada nasabah pengguna mobile banking perbankan syariah indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

Bab I ini berisi latar belakang penelitian adopsi model UTAUT 3 pada nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah Indonesia, termasuk permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini. Selain itu, terdapat rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk menjelaskan pengaruh ekspektasi kerja, *effort expectancy*, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, *price value*, kebiasaan, inovasi personal, terhadap niat perilaku dan perilaku pengguna layanan *mobile banking* bank syariah Indonesia, serta manfaat dari penelitian ini. Bagian akhir dari bab ini adalah sistematika pembahasan yang menggambarkan pola penulisan secara umum.

Bab II berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya mobile banking dan teori UTAUT 3 yaitu pada setiap core determinantsnya menjadi dasar pemilihan faktor.

Dalam bab III, peneliti memaparkan ruang lingkup penelitian yaitu pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, jenis data primer dan sumber data dari penyebaran kuesioner, populasi seluruh nasabah BSI dan sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden, teknik sampling *purposive sampling*, skala pengukuran skala likert 1-4, dan metode analisis data SEM-PLS.

Bab IV ini menjelaskan hasil dari pengolahan data menggunakan SEM-PLS beserta pengkajian terhadap temuan penelitian adopsi model UTAUT 3 pada nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah Indoneisa yang kemudian digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

Pada bab V ini berisi kesimpulan bahwa variabel ekspektasi kerja, *effort expectancy*, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, *price value*, kebiasaan berpengaruh terhadap niat perilaku dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI, variabel kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, dan niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI dan variabel inovasi personal tidak berpengaruh terhadap niat perilaku dan perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Selain itu, disampaikan pula saran dan implikasi yaitu untuk sektor perbankan dan akademik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis data dan pembahasan yang telah diberikan dalam penelitian ini.:

1. Intensi perilaku pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ekspektasi kerja, ekspektasi bisnis, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan. Sedangkan hipotesis penulis didukung oleh hasil penelitian ini.
2. Niat perilaku menggunakan layanan mobile banking yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia tidak dipengaruhi oleh variabel personal innovation. Sedangkan hipotesis penulis tidak didukung oleh hasil penelitian ini.
3. Variabel kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan dan niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Dimana hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan oleh penulis.
4. Personal innovation tidak berpengaruh secara signifikan oleh user experience ketika menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Padahal, hasil penelitian tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh penulis.

B. Implikasi

Ada sejumlah implikasi teoretis dan kebijakan berdasarkan temuan studi ini.:

1. Secara teoritis, temuan ini dapat memberikan informasi kepada pembaca, berkontribusi pada literatur ilmiah, dan menjadi panduan untuk studi masa depan tentang adopsi model UTAUT 3 bagi konsumen bank syariah Indonesia yang menggunakan mobile banking.
2. Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada praktik atau kebijakan, dan dapat menjadi pedoman bagi para pengambil keputusan, khususnya di perbankan syariah, tentang bagaimana menerapkan strategi untuk mendorong niat dan perilaku menggunakan layanan mobile banking yang ditawarkan oleh bank syariah mengingat bahwa industri perbankan saat ini menghadapi persaingan berbasis digital. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia secara aktif mengadvokasi percepatan digitalisasi perbankan, yang memberikan tekanan kepada bank syariah untuk dapat menawarkan layanan perbankan digital terbaik kepada semua nasabahnya untuk menghindari kehilangan nasabah.

C. Keterbatasan Penelitian dan Saran

Terlepas dari upaya terbaik para peneliti, penelitian ini memiliki kelemahan tertentu, termasuk:

1. Dalam pengukuran niat perilaku dan perilaku pengguna nasabah, penelitian ini hanya menggunakan variabel ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi,

motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi personal. Oleh karena itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan pengembangan dengan variabel yang lain. Sehingga memperoleh informasi yang lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan dalam menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.

2. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS, oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan menggunakan metode analisis yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., dan Rana, N. P. (2017). *Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust*. 37(3), 99–110.
- Andrianto, A. (2020). *FAKTOR YANG MEMENGARUHI BEHAVIOR INTENTION UNTUK PENGGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL*. 111–122.
- Ariyanto, N. W. Y. P. dan D. (2017). *PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA DENPASAR*. 18, 1369–1397.
- Arnold, J. M., and K. E. R. (2003). Hedonic Shopping Motivation. *Journal of Retailing*, 77–79. [https://doi.org/doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00007-1](https://doi.org/doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00007-1)
- Azmi, N., Bashir, A., Dirgahayu, T., Informatika, J. T., Industri, F. T., Indonesia, U. I., Jurusan, D., Informatika, T., Industri, F. T., & Indonesia, U. I. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM*. 12(2), 114–124.
- Bhatnagar, A., & Ghosh, S. (2004). A Latent Class Segmentation Analysis of E-Shoppers. *Journal of Business Research*, 758–767. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00357-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00357-0)
- Bhatti, T. (2007). *Exploring Factors Influencing the Adoption of Mobile Commerce*. 12(3).
- Chaidir, T., Ro, I., & Jufri, A. (2021). *Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. 3(1), 61–77.
- Chang, A. (2012). *UTAUT AND UTAUT 2: A REVIEW AND AGENDA FOR FUTURE RESEARCH*. 13(9), 106–114.
- Davis, F. D., & Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology*. September. <https://doi.org/10.2307/249008>
- EM, R. (1995). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Englis, B. G., D. M. P. (2013). Does innovativeness drive environmentally conscious consumer behavior? *Psychology & Marketing*, 30(2), 160–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/mar.20595>
- Fahmy Akbar Idries, Anwarul Sholihin, I. S. (2021). *The Challenge of Merger Result Bank during the Global Economic Recession due to the Covid- 19 Pandemic: Case Study of Indonesian Islamic Banks*. 9(2), 1–17.
- Farooq, M. S., Fayolle, A., & Sajid, A. (2017). *Acceptance and use of lecture*

- capture system (LCS) in executive business studies. 14(4), 5659.*
<https://doi.org/10.1108/ITSE-06-2016-0015>
- FD, D. (2000). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. 13(3), 39–319.*
- Fiddin, Kamaliah, dan H. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi. *Jurnal Ilmu- Ilmu Sosial Universitas Riau, 8(1).*
- Goh, T. T., Suki, N. M., & Fam, K. (2014). *Exploring a consumption value model for Islamic mobile banking adoption. 5(3), 344–365.*
<https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2013-0056>
- Gupta, A., Dogra, N., & George, B. (2017). What determines tourist adoption of smartphone apps? An analysis based on the UTAUT-2 framework. *Journal of Hospitality and Tourism Technology.*
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan, 5(1), 55.* <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Harahap, S. R. (2020). *Jurnal pendidikan dan. 30–35.*
- Hariyanti, A. O., Hidayatullah, S., & Prasetya, D. A. (2020). *Analysis of the Acceptance and Use of Mobile Banking Services Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Case Study of. 5(1), 254–262.*
- Hidayatullah, S., Ardianto, Y. T., H, A. O., Rachmawati, I. K., & Alvianna, S. (2020). *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence on Behavioral To Use Through Behavioral Intention in Using Mobile Banking in Malang. 272–276.*
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). International Journal of Medical Informatics Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics, 101, 75–84.* <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.02.002>
- Intarot, P. (2018). *Influencing Factor in E-Wallet Acceptant and Use. 4(4), 167–175.*
- Jiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi 3). ANDI.*
- Jogiyanto. (2014). *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi I (Edisi I). Andi Press.*
- Kamewor, T. F., Otsyna, F., Baffoe, S., & John, A. (2022). *Adoption and use of Virtual Learning Environment During the Covid-19 Pandemic : A perspective of UTAUT3 1 Department of Supply Chain and Information Systems. 31(2), 111–135.*
- Kanuk, L. L. (2003). *Consumer Behavior (P. Publisher (ed.); 8Th Editio).*

- Khan, I. U., Hameed, Z., Khan, S. U., & Beijing, T. (2017). *Understanding Online Banking Adoption in a Developing Country: UTAUT2 with Cultural Moderators*. 25(1), 43–65. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2017010103>
- Kotler, K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13* (Edisi 13.). Erlangga.
- Kranthi, A. K., & Ahmed, K. A. A. (2018). *Determinants of smartwatch adoption among IT professionals – an extended UTAUT2 model for smartwatch enterprise*. 9, 294–316.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Lamidi, M. D. R. (2020). *The role of consumer innovation in create behavioral intention*. 4(1).
- Lubis, A. I. (2017). *Akutansi Keperilakuan*. Salemba Empat.
- Mahfud Solihin, R. D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis (Edisi 2)* (edisi 2). ANDI.
- Masa'deh, Ra'ed, Bader Yousef Obaidat, A. T. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *Journal of Management Development*. <https://doi.org/DOI: 10.1108/JMD-09-2015-0134>
- Mayoga Arifi, S. H. (2022). *Manajemen, Jurnal Magister, Program Universitas, Manajemen Religiusitas, Peran Pengetahuan, Preferensi Minat, Terhadap Nasabah, Menjadi Indonesia, Syariah*. 7(2), 461–467. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.431>
- Mowen, John C., M. M. (2002). *Perilaku Konsumen* (jilid I). Erlangga.
- Mukhlis, W. A. dan I. (2022). *Penerapan Model Utaut (The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking*. 21(5), 1–22.
- Nasional, J., Informasi, S., Arnovia, Y., & Sosial, V. (2018). *Kontribusi Ekspektasi Kinerja, Usaha, Faktor Sosial dan Fasilitas Terhadap Sikap Operator Sistem Informasi*. 01, 44–52.
- Nawaz, S. S., H. M. A. Hilmy, dan S. G. (2020). Islamic banking customers' intention to use mobile banking services: A Sri Lankan study. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(2), 1610–1626.
- Ni Komang Risma Dwindi Putri, I. M. S. S. (2020). Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi*, 30(2), 540–555.

- Ni Putu Ary Wulandari, I. K. Y. (2016). *PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF* *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Udayana (Unud), Bali , Indonesia Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman . Hampir seluruh lapisan masyarakat yang*. 1270–1297.
- Pangestu, M. G., Paul, J., & Pasaribu, K. (2022). Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 29–37.
- Pinto, A. S., Abreu, A., Costa, E., & Paiva, J. (2022). *Augmented Reality for a New Reality : Using UTAUT-3 to Assess the Adoption of Mobile Augmented Reality in Tourism (MART)*. 7(2).
- Prabowo, R. S. H., & Widodo, T. (2021). *ANALISIS PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) PADA ADOPSI PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT JENIUS (STUDI KASUS DI KOTA BANDUNG) ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) MODEL IN THE ADOPTION OF THE USE OF MOBILE PAYMENT JENIUS (CASE STUDY IN BANDUNG CITY)*. 8(5), 4323–4339.
- Putra, D. R., Supelti, D., & Yusuf, A. (2022). *ANALISIS PENERAPAN APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 3 PADA PENGGUNA*. 1(2), 13–22.
- Ramdhani, A. B., Rachmawati, I., Sidiq, F., & Prabowo, A. (2017). *PENGARUH ADOPSI TEKNOLOGI LAYANAN UANG ELEKTRONIK TELKOMSEL CASH MENGGUNAKAN PENDEKATAN UTAUT2 THE EFFECT OF TECHNOLOGY ADOPTION ELECTRONIC MONEY SERVICES TELKOMSEL CASH USING UTAUT2*. 4(1), 53–61.
- Rivaldi, R., Pratama, D., & Renny, R. (2022). *THE ROLE OF BEHAVIORAL INTENTIONS TO USE MOBILE BANKING : APPLICATION OF THE UTAUT2 METHOD WITH SECURITY , TRUST AND RISK FACTORS*. 3(4), 728–741.
- Salmah, R., & Hakim, L. (2021). *Pendapatan , Pendidikan , Persepsi Kemudahan , dan Sikap sebagai Mediasi terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syari ' ah*. 7(02), 798–805.
- Sari, D. R., & Sorongan, E. (2020). *P-13 ADOPSI DIMENSI BUDAYA PADA MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI : STUDI LITERATUR ADOPTION OF CULTURE DIMENSION IN THE TECHNOLOGY*. 101–105.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, I. G. & R. S. H. (2016). *FAKTOR-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 Akutansi & Auditing*, 15(1), 37–68.

Syafiq, H., Islam, U., Sunan, N., & Yogyakarta, K. (2021). *Determinant of Market Share in the Indonesian Islamic Banking Industry*. August. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v12i1.1-16>

Sylvie, M., & Pascal, K. (2020). *Mobile Money : décryptage d ' une succes story africaine Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology*. October 2021. <https://doi.org/10.2307/249008>

Triandis, H. C. (1980). Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior. *Nebraska Symposium on Motivation*, University of Nebraska Press, Lincoln, 185–180.

Umar Sekaran, R. B. (2019). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (Edisi 6 bu). Salemba Empat.

Usman, O., & Monoarfa, T. A. (2020). *E-Banking and mobile banking effects on customer satisfaction*. 6, 1117–1128. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.006>

Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Oprasional Bisnis Ritel Modrn di Indonesia* (C. W. Utami (ed.)). Salemba Empat.

Venkatesh, V.;Morris, MG;Davis, GB;Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology*. 27(3), 425–478. https://www.researchgate.net/publication/220259897_User_Acceptance_of_Information_Technology_Toward_a_Unified_View

Venkatesh, V. (2012). *C ONSUMER A CCEPTANCE AND U SE OF I NFORMATION T ECHNOLOGY : E XTENDING THE U NIFIED T HEORY*. 36(1), 157–178.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View Published by : Management Information Systems Research Center , University of Minnesota Stable URL : <https://www.jstor.org/>. February. <https://doi.org/10.2307/30036540>*

Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS dan Smart PLS*. STIM YKPN.

Ycle, H. O. L. I. F. E. C., Brown, B. S. A., & Hall, M. (2005). *M ODEL OF A DOPTION OF T ECHNOLOGY IN H OUSEHOLDS : A B ASELINE M ODEL T EST AND E XTENSION I N CORPORATING*. 29(3), 399–426.