

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA,
FAKTOR SOSIAL, KONDISI FASILITAS TERHADAP
CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING BANK SYARIAH PADA MASA COVID-19
(STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BANJAR)**



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:

FAUZIATUL FITRIAH HAIRUNNISA

NIM. 17108020029

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. RUSPITA RANI PERTIWI, S.Psi, M.M

NIP. 197606162005012002

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

2023



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-446/Un.02/DEB/PP.00.9/03/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, FAKTOR SOSIAL, KONDISI FASILITAS TERHADAP CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH PADA MASA COVID-19 (STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA BANJAR)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAUZIATUL FITRIAH HAIRUNNISA
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020029
Telah diujikan pada : Senin, 06 Februari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6419177f87956

Ketua Sidang
Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
SIGNED



Valid ID: 640993d39123c

Penguji I
Farid Hidayat, S.H., M.S.I.
SIGNED



Valid ID: 6413d07f60d3c

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



Valid ID: 6419261800e2c

Yogyakarta, 06 Februari 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Fauziatul Fitriah Hairunnisa

Lamp : 1

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fauziatul Fitriah Hairunnisa

NIM : 17108020029

Judul Skripsi : Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas Terhadap *Continuance Intention* Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Ban Syariah Pada Masa *Covid-19* (Studi Kasus Masyarakat Kota Banjar)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salahsatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini Kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2023
Pembimbing

Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M
NIP : 19760616 16200501 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauziatul Fitriah Hairunnisa
NIM : 17108020029
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas Terhadap Continuance Intention Dalam Menggunakan Mobile Banking Ban Syariah Pada Masa Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat Kota Banjar)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi atau saduran hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan pada karya ini maka sepenuhnya tanggungjawab ada pada penyusun.

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

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Yogyakarta, 20 Januari 2023
Penyusun



Fauziatul Fitriah Hairunnisa
NIM. 17108020029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Fauziatul Fitriah Hairunnisa
NIM : 17108020029
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi 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: **"Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas Terhadap *Continuance Intention* Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Ban-Syariah Pada Masa *Covid-19* (Studi Kasus Masyarakat Kota Banjar)"** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih 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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Januari 2023
Yang Menyatakan



Fauziatul Fitriah Hairunnisa
NIM. 17108020029

HALAMAN MOTTO

Temukan hikmah dari setiap kejadian. Dengan begitu kamu akan
bahagia dengan apapun ketentuan Tuhan



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta saya yang telah mendidik dan berusaha mengapai tujuan saya sehingga saya bisa menjalankan pendidikan sampai saat ini hal itu tak luput dari doa dan usaha mereka selama ini.

Skripsi ini juga saya persembahkan juga untuk suami saya dan anak kesayangan saya yang mana selalu mendukung dan menemani saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
ذ	Żāl	ż	de
ر	Rā'	r	zet (dengan titik di atas)
ز	Zāi	z	er
س	Sīn	s	zet
ش	Syīn	sy	es

س	Ṣād	ṣ	es dan ye
ض	Ḍād	ḍ	es (dengan titik di
ط	Ṭā'	ṭ	bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	de (dengan titik di
ع	'Ain	'	bawah)
غ	Gain	g	te (dengan titik di
ف	Fā'	f	bawah)
ق	Qāf	q	zet (dengan titik di
ك	Kāf	k	bawah)
ل	Lām	l	koma terbalik di atas
م	Mīm	m	ge
ن	Nūn	n	ef
و	Wāwu	w	qi
هـ	Hā'	h	ka
ء	Hamzah	'	el
ي	Yā'	Y	em
			en
			w
			ha
			apostrof
			Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

C. *Tā' marbūṭah*

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

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	<i>A</i>
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----ُ-----	Ḍammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكر	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يذهب	Ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>

2. fathah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَّى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	<i>ī</i>
كَرِيم	ditulis	<i>karīm</i>
4. Dammah + wāwu	ditulis	<i>ū</i>
مَاتِي	ditulis	<i>furūd</i>
فُرُوض		

F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati	ditulis	<i>au</i>
قَوْل	ditulis	<i>qaul</i>

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

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتُ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلِ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. atas kasih dan sayang-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada kekasih kita Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa bagi kita sehingga kita dianggis dari alam penuh kebodohan menuju alam penuh keimanan dan keindahan yakni dengan adanya iman dan Islam.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati dan ta'dzim penulis, terima kasih sebanyak-banyaknya penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta semua jajarannya;
2. Bapak Dr. Afdawaiza S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga beserta semua jajarannya;
3. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu serta motivasi kepada penulis agar selalu menjadi mahasiswa yang rajin serta tidak menunda waktu;

4. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan selama menempuh bangku perkuliahan.
6. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang sampai titik ini, yang merasakan manis dan pahitnya hidup. Diri yang sudah mengorbankan fisik, pikiran, hati untuk tetap semangat menjalani hidup sesuai dengan harapan diri sendiri dan orang-orang tercinta. Tiada kata lain selain ucapan terimakasih karena sudah mampu bertahan sampai sekarang.
7. Orang tua tercinta (almh. Hj. Herlina, SE dan Drs. H. Saepuloh) yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan yang telah berjuang penuh untuk kesuksesan anak-anaknya. Tiada kata lain selain ucapan banyak terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam dan ini adalah bentuk awal dari balasan perjuangan bapak dan ibu yang bisa penulis berikan.
8. Suami yang selalu mendukung setiap langkah penulis.
9. Malaikat kecil bernama Luth Thufail Abbiyya A. yang sudah menjadi *support system* utama bagi penulis juga selalu setia menemani setiap proses penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar penulis yang selalu menjadi *support system* buat penulis baik secara fisik maupun secara materi dan yang telah mendoakan saya sampai pada titik ini.

11. Sahabat dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya, selalu mensupport penulis dalam segala hal, yang selalu menemani penulis dalam keadaan apapun dan dimanapun, yang selalu mengerti keadaan penulis, yang selalu menyumbangkan tenaga dan pikirannya serta yang selalu penulis repotkan.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan mereka dengan nikmat yang lebih berkah dan sempurna. Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran serta perkembangan dari penelitian ini sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat. *Aamiin*.

Yogyakarta, 12 Januari 2023

Hormat Penyusun



Fauziatul Fitriah Hairunnisa

NIM : 17108020029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	13
KERANGKA TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Telaah Pustaka	21
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Pengembangan Hipotesis	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel	34

C. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	36
D. Definisi Operasional Variabel	37
E. Teknik Analisis Data	39
BAB IV	44
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Objek Penelitian.....	44
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	44
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
D. Uji Instrumen Penelitian.....	49
E. Uji Asumsi Klasik	53
F. Uji Hipotesis	56
G. Pembahasan.....	62
BAB V	70
PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden	45
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Kinerja.....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Usaha.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh sosial.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kondisi Fasilitas	51
Tabel 4. 8 hasil Uji Validitas Variabel Minat	51
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Pengguna Smartphone di Indonesia	2
Gambar 1.2 Data Layanan-Layanan Perbankan Berbasis <i>Smartphone</i>	2
Gambar 1.3 Diagram Transaksi <i>Digital Banking</i> dan Jumlah Kantor Perbankan Dari Tahun Ke Tahun.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Pekerjaan Responden	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Tabel Data Karakteristik Responden	83
Lampiran 3 Tabel Data Jawaban Responden	86
Lampiran 4 Output Olah Data di IBM SPSS v23	89
Lampiran 5 Hasil Wawancara	98
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	110



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi fasilitas terhadap keputusan masyarakat Kota Banjar untuk tetap menggunakan *m-banking* bank syariah di masa pandemic *covid-19*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Banjar yang menggunakan *M-Banking* bank syariah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 63 orang. Alat yang digunakan untuk olah data adalah IBM SPSS 25 dengan teknik analisis regresi linear.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya kondisi fasilitas yang mempengaruhi keputusan masyarakat Kota Banjar untuk tetap menggunakan *m-banking* bank syariah. 3 variabel independen lainnya yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat Kota Banjar untuk tetap menggunakan *m-banking* bank syariah di masa *covid-19*.

Kata kunci: *Mobile banking*, Perbankan Syariah, UTAUT, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi fasilitas, dan *COVID-19*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of performance expectations, business expectations, social factors, and facility conditions on the decision of the people of Banjar City to continue using Islamic bank m-banking during the Covid-19 pandemic. This study's population consists of all Banjar City residents who use Islamic bank M-Banking. Sampling used a purposive sampling technique, using a total sample of 63 people. The tool used for data processing is IBM SPSS 25 with linear regression analysis techniques.

The results of this study indicate that only the condition of the facilities affects the decision of the people of Banjar City to continue to use Sharia Bank m-banking. The other 3 independent variables, namely performance expectations, business expectations, and social influence, did not have a significant effect on the decision of the people of Banjar City to continue using Islamic bank m-banking during the Covid-19 period.

Keywords: Mobile banking, Islamic banking, UTAUT, performance expectations, business expectations, social factors, facility conditions, and COVID-19.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

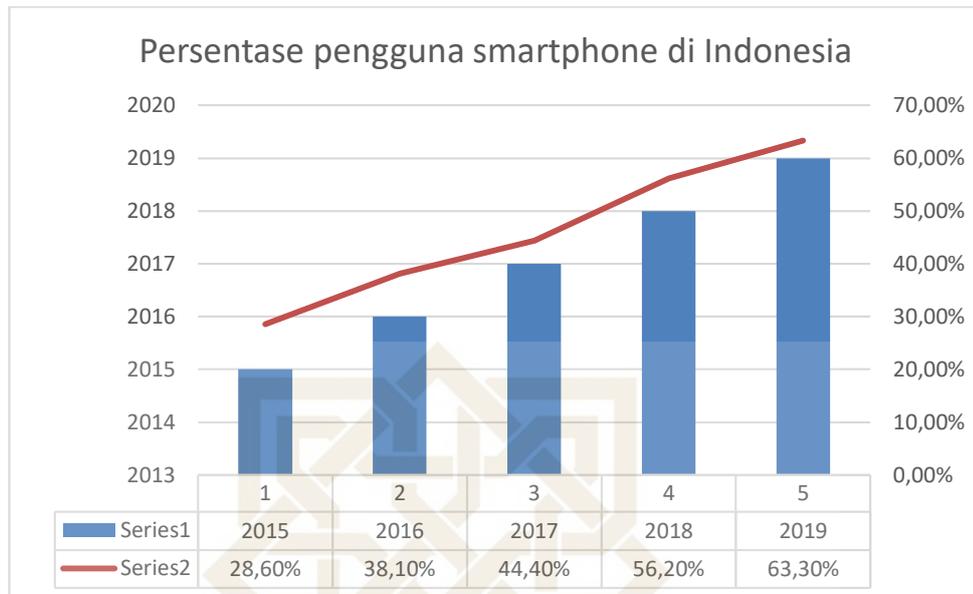
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tatanan kehidupan manusia sudah berubah secara fundamental sejak adanya teknologi internet. Perkembangan teknologi, kini merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia dan semakin diperkuat dengan hadirnya pandemi *covid-19* yang menjadi pemicu semakin intens nya penggunaan teknologi dengan pemanfaatannya yang semakin lebih luas dari sebelumnya. Hampir semua aktivitas manusia menggunakan teknologi, mulai dari melakukan pekerjaan hingga sekedar mencari informasi.

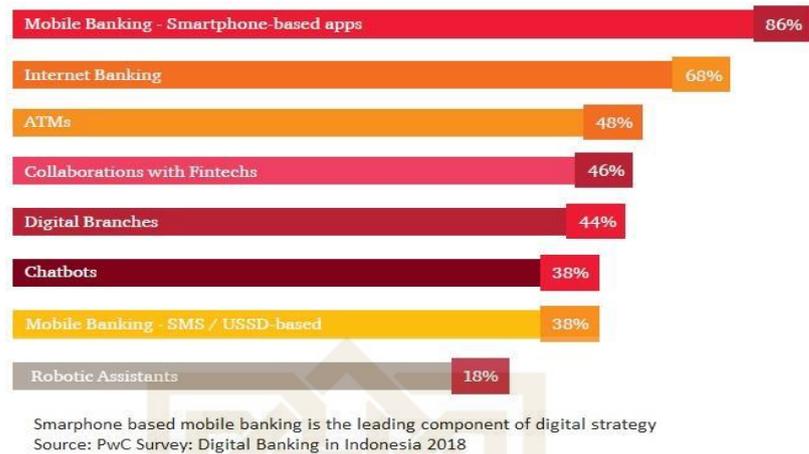
Tidak dapat dipungkiri lagi, manfaat penggunaan teknologi dan internet dari masa ke masa terus mengalami perkembangan. Kebutuhan manusia yang terus menerus mengalami pergeseran ke arah yang lebih praktis dan cepat memicu penetrasi teknologi dan internet di Indonesia semakin cepat bertumbuh. Tak hanya untuk berkomunikasi, kini *smartphone* dimanfaatkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, sehingga fenomena penggunaan *smartphone* dari masa ke masa terus meningkat. Berikut adalah grafik laju pertumbuhan pengguna *smartphone* di Indonesia.



Gambar 1.1 Persentase Pengguna Smartphone di Indonesia¹

Melihat fenomena *smartphone*, sektor perbankan tak terkecuali perbankan syariah melakukan inovasi layanan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara lebih mudah, yakni hanya dengan menggunakan *smartphone*. Pada tahun 2018 PWC (Price Water House Cooper) Jasa konsultan internasional melaporkan bahwa perbankan di Indonesia mempunyai beberapa layanan yang berbasis *smartphone*. Setiap layanan tersebut memiliki fitur yang berbeda-beda, sehingga nasabah bisa memilih layanan yang mereka butuhkan. Berikut data layanan-layanan perbankan dengan industri digital yang berbasis *smartphone*:

¹ Puspitasari, "Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025" (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>, diakses pada 13 Februari 2021)



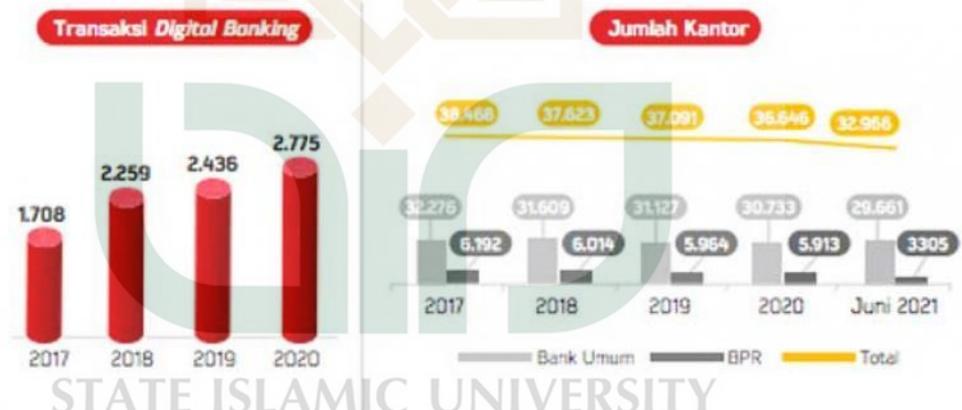
Gambar 1.2 Data Layanan-Layanan Perbankan Berbasis *Smartphone*

Berdasarkan gambar tersebut, layanan *mobile banking* menduduki tingkat tertinggi dalam industri digital di Indonesia, yaitu sebesar 86 persen. Sedangkan layanan yang lain mempunyai persentase dibawah persentase layanan *mobile banking*. Sehingga dari data tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* paling banyak digunakan oleh nasabah (Tarunajaya, 2018)

Mobile banking atau yang biasa disebut dengan singkatan *m-banking* merupakan bagian dari elektronik *banking* yang menggunakan internet untuk layanan perbankan melalui aplikasi *handphone* atau telepon seluler (Sulistiyorini, 2013). Purnama & Firdausy (2019) mendefinisikan *m-banking* sebagai salah satu jenis implementasi layanan perbankan yang melibatkan transaksi elektronik oleh pelanggan dengan menggunakan *smartphone*.

M-banking saat ini menjadi layanan yang pasti disediakan oleh setiap perbankan, tak terkecuali bank syariah. *Mobile banking* dari bank syariah memiliki keunikan tersendiri dibanding *mobile banking* Bank konvensional, salah satunya dari segi fitur, dimana *m-banking* dari perbankan syariah selain

menyediakan fitur transaksi umum (transfer, *top-up*, bayar, *e-money*, dll) juga dilengkapi dengan fitur spiritual seperti fitur waktu sholat, arah kiblat, tausiyah, hingga menghadirkan fitur ZISWAF untuk pembayaran zakat dan wakaf. Fitur spiritual yang disediakan *mobile banking* bank syariah bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi perbankan syariah agar masyarakat tertarik untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah, mengingat mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam, yaitu dengan jumlah muslim sebanyak ±231 juta jiwa. Melalui hal tersebut perbankan syariah berupaya untuk bisa berpeluang mendapatkan segmentasi konsumen yang prospektif.



Sumber :Bank Indonesia dan Statistik Perbankan Indonesia OJK (2020)

Gambar 1.3 Diagram Transaksi *Digital Banking* dan Jumlah Kantor Perbankan Dari Tahun Ke Tahun

Melihat gambar 1.3 mengenai data *inventure* tahun 2020, yang dikutip dalam buku Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang diterbitkan, bahwa terjadi perubahan drastis dari kebiasaan nasabah yang awalnya melakukan transaksi di kantor-kantor cabang perbankan menjadi

melakukan transaksi secara *online* melalui *mobile banking*, *e-banking* ataupun *e-wallet*. Menurut OJK, memang sebelumnya minat *transaction cashless* atau non-tunai sudah meningkat tiap tahun, dan kemudian dipercepat proses pertumbuhannya dengan adanya pandemi *covid-19* yakni pasca beredarnya anjuran Bank Indonesia agar masyarakat menggunakan *cashless* dalam bertransaksi di masa *covid-19* (Kencana, 2020).

Surat edaran dari Bank Indonesia yang mengimbau masyarakat untuk tidak menggunakan uang tunai secara langsung (*cashless*) saat bertransaksi diterapkan ketat di beberapa daerah yang diberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Termasuk salah satunya kota Banjar yang menerapkan PSBB sejak tanggal 6 Mei 2020 (Jawa Barat Patent No. NOMOR HK.01.07/MENKES/289/2020). Pada saat penerapan PSBB, kantor-kantor perbankan ditutup sementara dan memberlakukan WFH bagi pegawainya. Sehingga, untuk melakukan transaksi perbankan tentunya mau tidak mau masyarakat Banjar harus menggunakan layanan *digital banking*. Keadaan ini membuat nasabah dapat menerima sebuah sistem transaksi yang disediakan oleh bank. Irmadhani dan Nograho (2012) mengemukakan bahwa tolok ukur penerimaan sebuah sistem adalah penggunaan sistem tersebut.

Untuk dapat membuktikan penerimaan *mobile banking* sebagai sebuah sistem yang diterima oleh nasabah perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penggunaan sistem tersebut oleh nasabah. Banyak model penelitian yang dapat digunakan untuk mengetahui penerimaan sebuah sistem teknologi Informasi, salah satunya teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use*

Technology) yang dicetuskan oleh Venkatesh (2003). Teori UTAUT penerimaan sistem informasi/teknologi dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu faktor ekspektasi kinerja, faktor ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi fasilitas. Dimana, faktor-faktor ini terangkum dalam sebuah model penelitian yang disebut UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan minat penggunaan berkelanjutan sistem informasi dan perilaku pengguna di masa mendatang. UTAUT merupakan sebuah desain teori penerimaan teknologi hasil peleburan fitur-fitur delapan teori penerimaan teknologi terkemuka yaitu *technology acceptance model* (TAM/TAM2), *the innovation diffusion theory* (IDT), *the theory of reasoned action* (TRA), *the theory of planned behavior* (TPB), *the motivational model* (MM), *a model of combining TAM and TPB* (c-TAM-TPB), *the model of PC utilization* (MPCU), *the social cognitive theory* (SCT). Hasil penelitian yang dilakukan Venkatesh, dkk pada tahun 2003 menunjukkan bahwa model UTAUT lebih berhasil menjelaskan penerimaan teknologi sebanyak 70% varian pengguna dibanding delapan model penelitian yang dileburkannya.

Selain menggambarkan dan menggabungkan delapan model penelitian, UTAUT menjelaskan bahwa terdapat empat faktor yang digunakan didalamnya (Handayani, 2007) yaitu :

1. Ekspektasi kinerja yang didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sebuah sistem dapat membantu dirinya dalam meningkatkan kinerjanya;

2. Ekspektasi usaha dioperasionalkan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sebuah sistem teknologi informasi;
3. Faktor sosial didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu terhadap orang lain yang penting baginya sehingga dapat mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah sistem;
4. Kondisi fasilitas merupakan tingkat keyakinan individu bahwa adanya infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung dirinya menggunakan sebuah sistem teknologi informasi.

Penelitian mengenai penggunaan *mobile banking* belum seluas penelitian yang membahas penerimaan *mobile banking*. Padahal keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* secara berkelanjutan juga memiliki peranan penting dalam perkembangan *mobile banking*. Sehingga peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* secara berkelanjutan. Dimana, penelitian ini menggunakan UTAUT sebagai determinan.

Selain masih jarangya penelitian yang membahas keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* secara berkelanjutan, masih jarang sekali penelitian yang menggunakan daerah pinggiran, pedesaan, kota kecil atau daerah yang berada di perbatasan seperti kota Banjar sebagai objek penelitian minat penerimaan atau penggunaan suatu sistem informasi atau teknologi. Padahal, kota yang berada di perbatasan seperti Kota Banjar merupakan wilayah yang strategis dalam penyebaran sebuah sistem teknologi informasi.

Kota Banjar adalah sebuah kota kecil yang memiliki keunikan dimana sebagai sebuah Kota, Banjar memiliki wilayah pedesaan. Kota Banjar yang terletak di ujung Provinsi Jawa Barat dan tepat bersebelahan dengan Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah merupakan pintu gerbang utama lintas selatan Jawa Barat. Letaknya yang sangat strategis ini menjadikan Kota Banjar sebagai kawasan yang sangat penting bagi pergerakan barang maupun penumpang di bagian selatan Pulau Jawa. Dengan kondisi tersebut, Kota Banjar merupakan kota yang strategis untuk diseminasi produk dan informasi, termasuk diseminasi informasi *mobile banking* sebagai salah satu produk perbankan syariah.

Berdasarkan pemaparan diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan sebuah sistem informasi secara berkelanjutan dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Kota Banjar dengan judul “**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas Terhadap *Continuance Intention* Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Pada Masa *Covid-19* (Studi Kasus Masyarakat Kota Banjar)**”.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis merumuskan beberapa permasalahan untuk diteliti yaitu:

- 1) Bagaimanakah pengaruh ekspektasi kinerja terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*?

- 2) Bagaimanakah pengaruh ekspektasi usaha terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*?
- 3) Bagaimanakah pengaruh faktor sosial terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*?
- 4) Bagaimanakah pengaruh kondisi fasilitas terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*?
- 5) Bagaimanakah pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi fasilitas secara bersamaan terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*.

- e. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi fasilitas secara bersamaan terhadap *continuance intention* menggunakan *m-banking* bank syariah pada masa *covid-19*.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi: Peneliti berharap hasil dari penelitian ini mampu memberikan kontribusi terhadap perkembangan keilmuan, sehingga dapat menjadi rujukan untuk penelitian yang akan datang terutama penelitian yang membahas tentang penggunaan *mobile banking* dan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan secara umum.
- b. Bagi praktisi: Peneliti berharap agar penelitian ini memberikan hasil yang bisa dijadikan referensi, sebagai bahan penilaian dan pertimbangan bagi manajemen perbankan syariah pada saat menyusun strategi *marketing* sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanan melalui *mobile banking*.

D. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini tersusun oleh lima bab yang saling berkaitan. Berikut ini adalah penjelasan secara rinci mengenai isi dari setiap bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjadi gerbang awal dilakukannya penelitian.

Di bagian ini diuraikan latar belakang, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian juga sistematika penelitian. Dengan melakukan penguraian bagian-bagian dari bab ini, peneliti akan dengan mudah melanjutkan ke tahap penulisan berikutnya.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini terdiri dari 4 sub bab yaitu landasan teori, telaah pustaka, hipotesis penelitian serta kerangka berfikir. Landasan teori merupakan penjelasan mengenai teori yang digunakan peneliti sebagai landasan penelitian yang kemudian didukung oleh telaah pustaka yang membahas mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tema yang sama.

Kemudian pada bab ini diuraikan hipotesis yang disusun peneliti sebagai dugaan sementara berikut dengan gambar skematis dari kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antar variabel pada penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ke-tiga diuraikan mengenai jenis dan sifat penelitian yang ditentukan berdasarkan penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik

pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian dan metode-metode analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dibahas dengan tuntas mengenai analisis menurut *output* pengolahan data yang sudah dilakukan. Uraian yang dijelaskan dalam bagian ini adalah jawaban atas permasalahan yang dipertanyakan peneliti dalam rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Penelitian ini diakhiri dengan bab yang berisikan mengenai kesimpulan yang disusun oleh peneliti sebagai ringkasan hasil penelitian, dan juga saran yang ingin disampaikan peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis pembahasan yang sudah dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) tidak mempengaruhi *continuance intention* dalam menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19*. Hal ini karena kurangnya penggunaan, tidak dirasakan adanya perubahan terhadap kualitas hasil pekerjaan.
2. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak mempengaruhi *continuance intention* dalam menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19*. Ini dapat terjadi dikarenakan pengguna merasakan kesulitan untuk menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19*. Hal ini mengharuskan pengguna mengunjungi kantor cabang bank syariah yang bersangkutan, tentunya pelanggan tidak menginginkan hal tersebut.
3. Pengaruh sosial (*social influence*) tidak mempengaruhi *continuance intention* dalam menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19*. Ini berarti minat menggunakan tidak dapat ditingkatkan oleh pengaruh dari lingkungan dan orang yang penting bagi seseorang. Keadaan tersebut dikarenakan pengguna berminat menggunakan *M-banking* bank syariah atas dasar keinginannya sendiri bukan pengaruh atau dorongan dari lingkungan dan keluarga, juga karena lingkungan dan keluarga yang

belum menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19* akibat minimnya sosialisasi dan pengetahuan mengenai layanan *m-banking* bank syariah.

4. Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) memiliki pengaruh pada *continuance intention* dalam menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19*. Kondisi fasilitas dianggap menjadi faktor terkuat dalam memprediksi *continuance intention m-banking* bank syariah pada penelitian ini.
5. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi fasilitas secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* dalam menggunakan *M-banking* bank syariah di masa *covid-19* sebesar 35,8%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 35,8\% = 64,2\%$ dijelaskan oleh variabel independen lainnya diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari pemaparan dan analisis data yang telah dilakukan serta kesimpulan sebelumnya, terdapat beberapa saran dari peneliti yang diharapkan dapat di pertimbangkan dan berguna bagi pihak perbankan syariah dan bagi penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perbankan Syariah

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa mayoritas pengguna *m-banking* bank syariah masih menganggap aksesibilitas dari *m-banking* bank syariah belum mudah untuk dipahami. Peningkatan sosialisasi mengenai *m-banking* bank syariah perlu dilakukan. Terlebih lagi banyak

sekali perbankan konvensional menawarkan *mobile banking* dengan aksesibilitas dan fleksibilitas sesuai kebutuhan penggunanya. Perbankan syariah sebagai penyedia layanan perlu meningkatkan layanan yang memadai untuk memberikan kemudahan dalam mengakses dan mengaktivasi akun *mobile banking* melalui aplikasi secara langsung, karena tak jarang persepsi “repot” nasabah dalam mengaktivasi akun *mobile banking* bank syariah yang harus melalui *customer service* menjadi kendala bahkan menghambat minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Dengan meningkatkan kemudahan diharapkan para pengguna akan lebih sering melakukan transaksinya melalui *mobile banking* bank syariah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran dari peneliti bagi penelitian selanjutnya adalah sebaiknya menggunakan sampel yang jumlahnya lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat dan sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

Temuan dalam penelitian ini juga menemukan bahwa variabel ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2), pengaruh sosial (X3) dan kondisi fasilitas (X4) menjelaskan variabel *continuance intention mobile banking* bank syariah hanya sebesar 35,8%, dan 64,2% dijelaskan oleh faktor lainnya. Sehingga, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menemukan 64,2% faktor *continuance intention mobile banking* bank syariah lainnya tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- (COVID-19), K. M. (2020). *Jawa Barat Patent No. NOMOR HK.01.07/MENKES/289/2020.*
- Al-Smadi, M., & S.A. Al-Wabel. (2012). The Impact of E-Banking on the Performance of Jordanian Banks. *Journal of Internet Banking and Commerce. vol. 29, 130-141.*
- Alwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT 2 with Trust. *Internationa; Journal of Information Management.*
- Amalia.S, Kusyanti.A, & Herlambang.A.D. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Internet Banking BRI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 10.*
- Astuti, M. Y. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Internet Banking Icontinuance dengan menggunakan model unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Studi Kasus pada Nasabah Bank Umum Syariah di Kota Semarang).
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance An Expectation-Confirmation model. *MIS Quarterly, 351-370.*
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: BP Undip.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.* Semarang: BP Undip.
- Hamzah, A. (2009). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial Sesuai Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura). *Simposium Nasional Teknologi Informasi.*
- Handayani, R. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.9 No.2.*
- Harsono, L. D., & Suryana, L. (2014). Factor Affecting The Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model. Proceedings of the First Asia Pasific

Conference on Global Business, Economic, Finance and Social Sciences (API 4SINGAPORE Conference). *Singapore: Global Biz Research.*

Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan computer self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1. *Jurnal Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia Vol.1 No.1.*

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan.* Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, P., & Keller. (2009). *Marketing Management.* England: Pearson Education.

Kwateng, K. O., Appiah, C., & Atiemo, K. (2018). Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2 . *Journal of Enterprise Information Management.*

Lestari, L. D. (2020). Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat menggunakan aplikasi BRIS Online.

Machali, I. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Pertiwi, N. W., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model UTAUT2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Vol.18.2.*

Pertiwi, N. W., & Ariyanto, D. (2017). PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA DENPASAR. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2, 1369-1397.*

Prasasti, S., & Prakoso, E. (2020). Karakter dan Perilaku Milineal: Peluang atau Ancaman Bonus Demografi. *Jurnal Ilmiah BK Onsilia, 3(2), 10-22.*

Praveena, K., & Thomas, S. (2014). Continuance Intention to Use Facebook: A Study of Perceived Enjoyment and TAM. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science.*

Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Capital Vol.3(2), 140-159.*

Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model UTAUT 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Capital Vol.3 No.2.*

Putri, R. A., & Jumhur , H. M. (2019). Peminat Aplikasi Blibli.com Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.12 No.1.*

- Raza.S, Shah.N, & Ali.M. (2018). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic Marketing*.
- Riza, A. F. (2017). Skeptisme Nasabah terhadap Klaim Syariah dari Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Al Qardh, Volume V, Nomor 2*, 71.
- Rofi'i, M. I., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Pengguna Dalam Niat Pembelian Online Di PT. XYZ Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol.2 No.10*, 3299-3306.
- Saleh, A. R., & Wahab, M. A. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disetasi*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyarini, S. (2013). Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (Tpb). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1(2)*.
- Sulistiyarini, S. (2013). Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (Tpb). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 1(2)*.
- Umar, H. (2013). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). CONSUMER ACCEPTANCE AND USE OF INFORMATION TECHNOLOGY: EXTENDING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY. *MIS Quarterly Vol. 36 No. 1*, 157-178.
- Wicaksono, A. (2020). *OJK Imbau Nasabah Gunakan Mobile Banking saat PSBB DKI*. Jakarta: CNN Indonesia.
- Wili, R. W. (2019). Potret Generasi Milenial Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2 (2), 187-197.
- Wulandari, N. P., & Moeliono, N. N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung. *Bisnis dan Iptek*, 139-149.

