

**ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING  
TERHADAP USE BEHAVIOR MELALUI PENDEKATAN MODEL  
UTAUT 2 (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI  
YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**OLEH:  
SITI NUR SAFITRI  
NIM. 17108020079**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2023**

**ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING  
TERHADAP USE BEHAVIOR MELALUI PENDEKATAN MODEL  
UTAUT 2 (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI  
YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:  
SITI NUR SAFITRI  
NIM. 17108020079**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**Dosen Pembimbing Skripsi:  
Dr. JOKO SETYONO, SE., M.Si.  
NIP. 19730702 200212 1 003**

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

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



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-1011/Un.02/DEB/PP.00.9/07/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI MOBILE BANKING TERHADAP USE BEHAVIOR MELALUI PENDEKATAN MODEL UTAUT 2 (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SITI NUR SAFITRI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020079  
Telah diujikan pada : Kamis, 22 Juni 2023  
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. Joko Setyono, SE., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64ba5425470e1



Penguji I

Dr. Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 64b8149d2aa13



Penguji II

Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K  
SIGNED

Valid ID: 64bb4ef0074da



Yogyakarta, 22 Juni 2023

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 64bdf91d96e2d

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Siti Nur Safitri  
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:

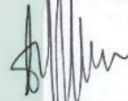
Nama : Siti Nur Safitri  
NIM : 17108020079  
Judul Skripsi : **"Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta)"**

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

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

*Wassalamu"alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 29 Mei 2023  
Pembimbing,



**Dr. JOKO SETYONO, SE., M.Si.**  
NIP. 19730702 200212 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## 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 : Siti Nur Safitri  
NIM : 17108020079  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-eksklusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta)”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 04 Juni 2023

Yang menyatakan,



**Siti Nur Safitri**

**NIM. 17108020079**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Safitri  
NIM : 17108020079  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Yogyakarta)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN  
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 29 Mei 2023

Penyusun

Siti Nur Safitri

**NIM. 17108020079**

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”(Q.S Al Insyiroh: 6)

“As shobru kaa as shobri murrun fii madzaaqtihi. Lakinna ‘awaaqibahu ahlaa mina al ‘asali.”

Kesabaran itu seperti buah shabir /tanaman bat yang rasanya pahit. Akan tetapi hasil yang didapatkan setelahnya lebih manis daripada madu

*“Belive in yourself and all that you are. Know that there is something insiding you that is greater than any obstacle”*

(Christian D. Larson)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala Puji dan Syukur ke hadirat Allah yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang yang tiada tara, serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu Tercinta:

**Pujiyanto/ Losimin dan Sriyanti**

Saudara saya :

**Uswatun Khasanah dan Arvino Nazril Rashaad**

Suami saya :

**Muhammad Fathkhurrohman**

yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan untuk selalu mendukungku. Semoga Allah selalu menyayangi kalian seperti mereka selalu menyayangiku.

**Untuk sahabat dan orang terdekat**

yang selalu mendampingi langkah saya

baik pada saat perkuliahan maupun dalam kegiatan bermasyarakat

**Untuk Yogyakarta**

Yang telah memberikan kenangan manis dan pahit dalam perjalanan langkah saya



## PENDOMAN 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 <sup>ʿ</sup>	B	Be
ت	Tā <sup>ʿ</sup>	T	Te
ث	Šā <sup>ʿ</sup>	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Ḥā <sup>ʿ</sup>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā <sup>ʿ</sup>	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā <sup>ʿ</sup>	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
	Sīn	S	Es
س	Syīn	Sy	es dan ye
	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ط	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ظ	Tā <sup>ʿ</sup>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā <sup>ʿ</sup>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā <sup>ʿ</sup>	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
ه	Hā <sup>ʿ</sup>	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof

ي	Yā'	Y	Ye
---	-----	---	----

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

دَدَعْتِي	Ditulis	Muta,, addidah
دَدَع	Ditulis	,,iddah

**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.

تَمَكَّد	Ditulis	Hikmah
تَمَّاء	Ditulis	,,illah
كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	karōmah al-auliyā'

**D. Vokal Pendek dan Penerapannya**

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Ḍammah	Ditulis	U

فَعَلَ	Fathah	ditulis	fa,,ala
كُرُ	Kasrah	ditulis	ḏukira
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	yaḏhabu

**E. Vokal Panjang**

1. fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis	ā
2. fathah + yā' mati تَنْسَى	ditulis	jāhiliyyah
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	ditulis	ā
4. Ḍammah + wāwu مَاتِي	ditulis	tansā
فُرُوض	ditulis	Ī
	ditulis	Karīm
	ditulis	Ū
	ditulis	furūḏ

#### F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā" mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قول	ditulis	<i>Au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

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

مَتَنَّا	ditulis	<i>a'antum</i>
تَدَعَا	ditulis	<i>u'iddat</i>
اِنَّ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti oleh huruf Qamariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur"ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

#### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

- a. Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*,*alamin*, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia- Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik baiknya. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita tunggu syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak terdapat kendala dan kekurangan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT dan dukungan dari pihak-pihak yang terlibat serta membantu dalam proses penulisan, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag.,M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga
4. Ibu Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc selaku Dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan solusi terkait kegiatan perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Bapak Dr. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing penelitian yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan solusi terkait penyelesaian penelitian ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Perbankan Syariah yang telah berbagi ilmunya terhadap penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
7. Segenap karyawan yang telah banyak membantu terhadap kelancaran proses belajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;

8. Keluargaku tercinta, Bapak Pujiyanto/ Losimin dan Ibu Sriyanto, adiku Uswatun Khasanah dan Arvino Nazril Rashaad, serta suami tercinta Muhammad Fathkhurrohman yang selalu memberikan doa yang tidak pernah berhenti, kasih sayang yang melimpah, semangat, motivasi untuk terus menggapai cita-cita serta dukungan yang luar biasa kepada penulis sampai menggapai cita-cita serta dukungan yang luar biasa kepada penulis sampai tiada akhir serta dukungan lainnya baik materi maupun moril;
9. Sahabat-sahabat tercinta : Novi Krisdayanti, Aulia Septianingrum, Alfiannisa Septiani, Yunita Widyaningrum;
10. Keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2017;
11. Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PENDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRAC</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoretis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Sistematika Pembahasan .....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Perbankan Syariah.....	15
2. Konsep Informasi .....	17
3. <i>Moblie Banking</i> .....	18
4. <i>Unified Theory Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i> .....	19
B. Telaah Pustaka.....	32
C. Pengembangan Hipotesis .....	41
D. Kerangka Pemikiran .....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Desain Penelitian.....	50
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	50
C. Populasi dan Sampel .....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	52
D. Teknik Pengumpulan Data .....	54
E. Skala Pengukuran Penelitian.....	54
F. Metode Analisis Data .....	55
1. Metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	55
2. Pengukuran Metode <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	56
3. Langkah-langkah <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	57

4. Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	59
5. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	61
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	61
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	61
2. Karakteristik Responden .....	62
B. Hasil Penelitian .....	70
1. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	70
2. Uji Validitas Diskriminan .....	73
3. Uji Reabilitas .....	77
4. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	79
5. Uji Hipotesis .....	81
6. Pembahasan .....	83
BAB V PENUTUP .....	105
A. Kesimpulan .....	105
B. Keterbatasan .....	106
C. Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN .....	124
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	125
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	132
Lampiran 3 Output Hasil Olah Data .....	145
Lampiran 4 Curriculum Vitae .....	149

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka .....	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	51
Tabel 3. 2 Skor Skala <i>Likert</i> .....	55
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Model PLS .....	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Dengan Karakteristik Domisili.....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Karakteristik Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Dengan Kategori Usia .....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Kategori Pendidikan Terakhir .....	64
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Pekerjaan .....	64
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Pendapatan.....	65
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Lama memiliki <i>m-banking</i> .....	66
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	67
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden <i>Mobile banking</i> yang dimiliki selain BSI (Bank Syariah Indonesia).....	67
Tabel 4. 10 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	72
Tabel 4. 11 Hasil Validitas Diskriminan.....	74
Tabel 4. 12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	75
Tabel 4. 13 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	78
Tabel 4. 14 Nilai <i>cronbach alpha</i> .....	78
Tabel 4. 15 Nilai Koefisien Determinasi (R-squares).....	79
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis .....	81
Tabel 4. 17 Tabulasi jawaban respnden (variabel ekspektasi kinerja).....	84
Tabel 4. 18 Tabulasi jawaban respnden (variabel ekspektasi usaha).....	85
Tabel 4. 19 Tabulasi jawaban respnden (variabel pengaruh sosial).....	87
Tabel 4. 20 Tabulasi jawaban respnden (variabel kondisi yang memfasilitasi) ...	89
Tabel 4. 21 Tabulasi jawaban respnden (variabel kondisi yang memfasilitasi) ...	91
Tabel 4. 22 Tabulasi jawaban respnden (variabel motivasi hedonis) .....	93
Tabel 4. 23 Tabulasi jawaban respnden (variabel nilai harga).....	95
Tabel 4. 24 Tabulasi jawaban respnden (variabel kebiasaan ( <i>habit</i> )).....	97
Tabel 4. 25 Tabulasi jawaban respnden (variabel kebiasaan ( <i>habit</i> )).....	98
Tabel 4. 26 Tabulasi jawaban respnden (variabel keamanan) .....	100
Tabel 4. 27 Tabulasi jawaban responden (minat penggunaan).....	103



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Mobile Banking .....	3
Gambar 2. 1 UTAUT .....	21
Gambar 2. 2 UTAUT 2 .....	22
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	49
Gambar 4. 1 <i>Outer Model Struktural</i> .....	70



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan teknologi *mobile banking* terhadap *Use Behavior* melalui Pendekatan Model UTAUT 2 pada Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti mencoba melihat paradigma berpikir dan sikap nasabah bank syariah menggunakan perspektif teori UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dari Venkatesh, et al (2012). Penelitian menggunakan metode kuantitatif dilakukan terhadap 100 responden dengan mengacu pada metode *purposive sampling* dengan kriteria pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dan generasi Z yang tersebar di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner menggunakan *Google form* yang didistribusikan secara online. Alat analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *security/privacy*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, *habit* dan *behavioral intention* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavioral* pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

**Kata Kunci:** UTAUT 2, *Mobile Banking*, Bank Syariah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRAC**

*This study aims to determine the acceptance of mobile banking technology on Use Behavior through the UTAUT 2 Model Approach at Indonesian Sharia Banks in Yogyakarta. In this study, researchers tried to look at the paradigm of thinking and attitudes of Islamic bank customers using the theoretical perspective of UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) from Venkatesh, et al (2012). Research using quantitative methods was conducted on 100 respondents with reference to the purposive sampling method with the criteria of Bank Syariah Indonesia mobile banking users and generation Z spread across Yogyakarta. This research was conducted by distributing questionnaires using Google forms which were distributed online. The data analysis tool used is Structural Equation Modeling (SEM) using the WarpPLS 3.0 application. The results of the study show that performance expectancy, effort expectancy, social influence, security/privacy have a positive and significant effect on behavioral intention. In addition, habit and behavioral intention also have a positive and significant effect on behavioral use in the Bank Syariah Indonesia mobile banking application.*

**Keywords:** UTAUT 2, Mobile Banking, Islamic Bank

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Proses data di era informasi membutuhkan perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi, yang dikenal dengan teknologi informasi. Untuk menyediakan informasi berkualitas yang tepat waktu, akurat, dan relevan untuk digunakan oleh individu, bisnis, dan pemerintah, serta informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Asmani, 2011), ini melibatkan pemrosesan, perakitan, penyimpanan, dan perubahan data dalam berbagai cara. Mayoritas sektor industri Indonesia kini dipandu menuju digitalisasi oleh kemajuan teknologi informasi. Segala proses pemenuhan kebutuhan bagi setiap individu memanfaatkan inovasi berbasis digital untuk meningkatkan kinerjanya.

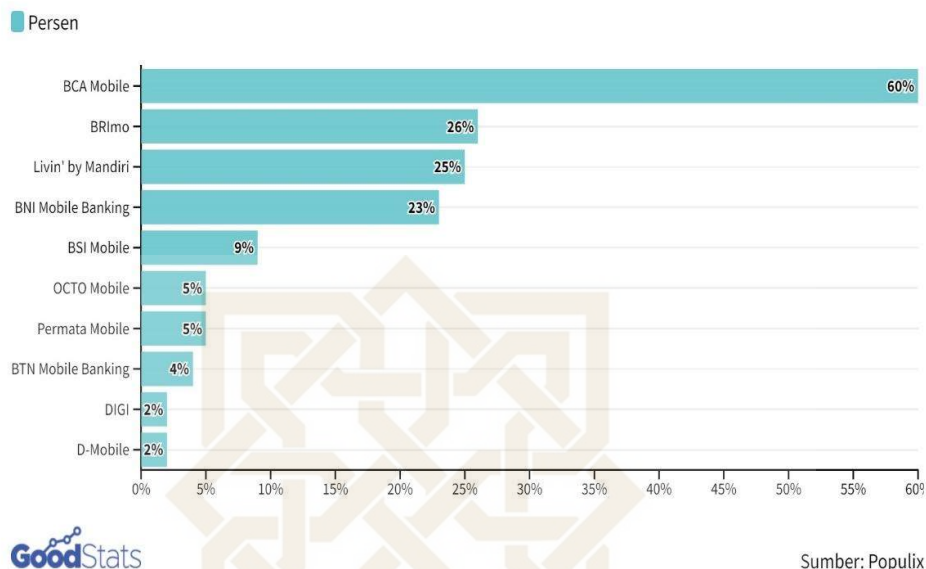
Penelitian ini didasari pada berkembangnya teknologi informasi dimana teknologi ini memiliki pengaruh besar pada berbagai aspek-aspek kehidupan manusia yang bertujuan untuk memudahkan aktivitas manusia dalam beberapa bidang diantaranya sosial, ekonomi dan politik. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dari tahun 2023 menunjukkan bahwa 215 juta orang Indonesia, atau 78% kurang lebih dari 276 juta penduduk negara ini, menggunakan internet ([apjii.or.id](http://apjii.or.id)).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong industri perbankan untuk melakukan pembaruan atau inovasi untuk memberikan jasa berupa pelayanan yang efektif & efisien kepada nasabah di era mobilitas yang cukup tinggi dan memiliki pola perilaku *cashless society*. Salah satu teknologi yang mendukung perilaku *cashless society* dalam bidang perbankan yaitu digital banking. Peraturan OJK No. 12/PJOK.03/2021 menyebutkan bahwa perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang diciptakan untuk memanfaatkan data nasabah secara maksimal dalam upaya memberikan layanan secara lebih cepat, mudah, dan akurat dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

Teknologi dimanfaatkan untuk mencapai keunggulan kompetitif salah satu wujudnya diantaranya *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, dan *phone banking*. *Internet banking* merupakan layanan digital bank dimana semua nasabah dapat mengerjakan berbagai registrasi fitur bank menggunakan peranti seperti laptop atau perangkat seluler (*headphone*) yang memiliki koneksi internet. *Mobile banking* memiliki kesamaan dengan *internet banking* yang merupakan layanan untuk nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan ponsel, didalamnya sudah terpasang program yang dirancang khusus hasil dari kejasama pihak operator seluler dan pihak bank sehingga terwujudnya aplikasi *mobile banking* dan layanan *SMS banking*. Terakhir, *phone banking* yaitu layanan yang diberikan bank untuk nasabah dalam memundahkan nsabah untk menghubungi pihak bank atau *contact center* melalui telepon seluler ([ojk.go.id](http://ojk.go.id)).

Pada tahun 2021 Indonesia merupakan negara kedua di dunia dengan rekening bank digital terbanyak, 47.722.913 atau 25% orang yang terdaftar memiliki rekening di bank digital, menurut jajak pendapat Finder.com. Diperkirakan 31%, atau 59.969.877 orang, akan menggunakan bank digital di Indonesia pada tahun 2022, dan jumlah tersebut akan meningkat menjadi 39%, atau 74.785.062, pada tahun 2026 ([katadata.co.id](http://katadata.co.id)). Aktivitas keuangan yang paling banyak dilakukan melalui digital bank yaitu mentrasnfer uang, *top-up e-money* dan transaksi *e-commerce*.

Berdasarkan survei yang dirilis oleh populix tahun 2022 pada [goodstats.id](http://goodstats.id) disajikan 10 aplikasi *mobile banking* paling banyak digunakan masyarakat indonesia adalah sebagai berikut :



**Gambar 1. 1 Pengguna *Mobile Banking* 2022**

Dari data diatas dapat dilihat bahwa BCA Mobile terdapat di urutan pertama paling banyak digunakan responden dengan persentase 60%, BRImo aplikasi *mobile banking* dengan urutan ke-2 sebanyak 26% responden, Livin' by Mandiri di urutan ke-3 presentase 25%, BNI Mobile Banking berada di posisi keempat dengan persentase 23%, diikuti oleh BSI Mobile di posisi kelima dengan persentase 9%, Octo Mobile milik CIMB Niaga, dan Permata Mobile di urutan keenam hingga kesepuluh dengan persentase 5%, BTN Mobile Perbankan dengan persentase 4%, dan DIGI dari Bank BJB dan D-Mobile dari Bank Danamon masing-masing 2%.

Dari beberapa data yang dipaparkan diatas berkaitan dengan potensi peningkatan pengguna digital bank di Indonesia dan data pengguna *mobile banking* di Indosesia. Dari sisi idustri perbankan khususnya bank Syariah meskipun mendapat posisi peringkat keenam bank terbesar di Indonesia. Namun, jika dilihat dari data OJK menunjukkan market bank syariah per juni 2022 berada pada angka 10,41% naik dari angka 10% pada tahun sebelumnya. Sehingga dapat dilihat bahwa fenomena ini menunjukkan bahwa pasar bank syariah memiliki peluang untuk meningkat jauh lebih besar lagi, terlebih dengan

penduduk Indonesia 2023 yang mayoritas penduduknya muslim yaitu 238 juta jiwa (katadata.co.id).

Pada tahun 2022 jumlah nasabah BSI mencapai 17,78 juta orang, dengan pengguna BSI Mobile yang mengalami peningkatan sebesar 39% atau 4,81 juta pengguna. Jumlah transaksi digital pada tahun lalu pun melesat 28,72% dari Rp 39,84 triliun, menjadi Rp 52,5 triliun. Sedangkan, Jumlah nasabah bank BSI Per Maret 2023, mencapai 18,4 juta nasabah dengan pengguna BSI Mobile mencapai 5,18 juta pengguna, atau naik sebesar 37% secara yoy (indopremier.com). Pada tahun ini transaksi digital diproyeksikan naik 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun. Hal ini menunjukkan masih adanya potensi untuk meningkatkan penggunaan *mobile banking*, dikarenakan dilihat dari jumlah pengguna mobile banking BSI dari jumlah nasabah masih banyak nasabah BSI yang belum menggunakan teknologi *m9obile banking*.

Kualitas mobile banking di Bank Syariah I harus terus dikembangkan dan ditingkatkan dengan mengkaji faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah untuk memanfaatkan peluang yang ditawarkan bank dalam layanannya. Ini harus didapatkan oleh semua nasabah agar layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia memberikan nilai maksimal untuk kebutuhan pelanggan. Keberhasilan suatu teknologi dapat dilihat dari kenyataan bahwa teknologi tersebut diterima dengan baik oleh penggunanya. Dalam merubah perilaku seseorang, perlu diidentifikasi hal-hal yang mempengaruhi perilaku manusia. Hal ini berguna bagi perusahaan untuk menghindari resiko investasi pengembangan teknologi yang salah, dengan tujuan menyediakan teknologi yang bermanfaat bagi pengguna dan instansi terkait (Premi & Widyaningrum, 2020).

Salah satu hambatan utama untuk mengadopsi *mobile banking* untuk kebutuhan transaksi keuangan adalah kesempatan untuk menumbuhkan pangsa pasar *mobile banking* bank syariah. Masalah kepercayaan relevan dengan topik yang dibahas. Di industri perbankan, saat ini masalah kepercayaan keamanan sistem menjadi topik utama. Alfons Tanujaya, spesialis keamanan siber dan digital forensik, menjawab adanya modus pembobolan *mobile banking* melalui

undangan pernikahan online di tempo.co. Hal ini menurutnya patut mendapat perhatian karena banyaknya kasus pelanggaran *mobile banking* yang berpotensi mengikis kepercayaan masyarakat terhadap industri keuangan digital dan berpotensi menyebabkan individu menghindari aplikasi tersebut. Menurut 32% pengguna layanan *mobile banking* di Indonesia, keberatan terbesar mereka sehubungan dengan penggunaan teknologi ini adalah kurangnya kepercayaan terhadap keamanan sistem (Karimuddin, 2015). Keamanan merupakan pertimbangan utama bagi semua pengguna saat memutuskan apakah akan menggunakan layanan *mobile banking*, menurut Yu (2009).

Dalam penerimaan suatu sistem teknologi ada beberapa bentuk dan metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan fenomena dan permasalahan di atas. Salah satunya adalah UTAUT yang merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang mengabungkan elemen dari delapan model penerimaan teknologi yang sudah pernah ada (Venkatesh et al. 2003). Model hasil dari kombinasi delapan teori teknologi tersebut diantaranya Teori Tindakan Beralasan (TRA), Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB), Model Penerimaan Teknologi (TAM), Model Motivasi, (C-TAM-TPB), Model Pemanfaatan Komputer (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT), Teori Kognitif Sosial (SCT).

UTAUT mempresentasikan empat-konstruk di antaranya, pertama *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) atau keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi dapat menyebabkan peningkatan kinerja, kedua *effort expectancy* (ekspektasi Usaba) digunakan untuk mengukur seberapa sederhana teknologi bagi konsumen untuk digunakan, ketiga *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi) atau Tingkat kepercayaan seseorang terhadap infrastruktur dan teknis serta organisasi yang dapat mendukung dalam penggunaan teknologi, keempat *social influence* (Pengaruh Sosial) atau persepsi seseorang bahwa mereka harus memanfaatkan teknologi karena pengaruh orang lain di sekitarnya (Lin, 2010).

Model UTAUT mampu lebih baik sampai 70% jika dibandingkan dengan delapan teori sebelumnya serta mampu menguraikan variabel Niat



Menggunakan (Venkatesh et al., 2003). Penerapan model UTAUT dapat ditemui pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Baptista & Oliveira, (2015) yang meneliti penerimaan penggunaan *mobile banking*. Tan & Lau, (2016) yang meneliti minat penggunaan *mobile banking* pada generasi milenial

UTAUT mengalami penyempurnaan menjadi UTAUT 2 oleh Venkatesh et al. dengan memasukkan nilai harga, motivasi hedonis, dan kebiasaan. Rasio antara biaya yang diperlukan untuk memanfaatkan teknologi dan keuntungan yang akan dihasilkan dari penggunaan teknologi tersebut dikenal sebagai nilai harga (*price value*). Kesenangan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi dikenal sebagai motivasi hedonis (*motivation hedonic*). Sejauh mana seseorang cenderung berperilaku secara otomatis disebut kebiasaan (*habit*). Tujuan dari model UTAUT2 adalah untuk mengidentifikasi tiga konstruk penting dari penelitian penerimaan dan penggunaan teknologi baik untuk umum maupun konsumen, untuk memodifikasi beberapa hubungan berkaitan dengan konsep model UTAUT yang ada dan untuk memperkenalkan hubungan baru (Venkatesh et al., 2012).

UTAUT 2 mengintegrasikan ide-ide sebelumnya untuk menghasilkan salah satu dari banyak teori yang mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi. Ini adalah salah satu teori yang mungkin menjelaskan penerimaan ini. Dalam penelitian sebelumnya, UTAUT2 telah banyak digunakan. Ini juga menunjukkan bahwa itu secara realistis dapat menjelaskan penerimaan teknologi dalam industri keuangan dan perbankan. Studi sebelumnya oleh Premi et al. (2020); Putro et al. (2019); Hidayat et al. (2020); Soegesty et al. (2020); dan Evan et al. (2021) menunjukkan UTAUT2 sebagai model yang tepat untuk menganalisis penerimaan teknologi bank digital.

Selain itu, variabel keamanan dimasukkan sebagai variabel independen pada konstruk UTAUT 2 yang ditambahkan oleh peneliti. Keamanan menjadi sangat penting untuk transaksi digital dan layanan perbankan (Patel & Patel, 2018). Penelitian Evan et al. (2021) menyatakan bahwa ia juga mengubah model UTAUT2 dengan memasukkan faktor keamanan dan privasi untuk menyelidiki apakah mungkin muncul variabel baru dari persepsi konsumen.

Selain itu, variabel atau model tambahan yang lebih tepat atau khusus terkait penggunaan teknologi mobile banking oleh bank syariah Indonesia akan ditambahkan menggunakan data ini. Selain itu, penulis menambahkan variabel keamanan ke penelitian ini karena penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa faktor keamanan berdampak pada keinginan pelanggan untuk menggunakan bank digital (Evan et al., 2021).

Peneliti berkonsentrasi pada Bank Syariah Indonesia di Provinsi Yogyakarta karena menurut laporan *East Ventures-Digital Competitiveness Index* (EV-DCI) 2023, provinsi Yogyakarta menduduki peringkat ketiga tertinggi dengan skor 52,4 untuk mendongkrak daya saing digital di Indonesia (cnbcindonesia.com). Selain itu, BSI Yogyakarta memiliki 111 kantor dan dipercaya oleh 1,5 juta klien, mengelola total aset sebesar Rp 7,7 triliun. Menurut akademisi dari Yogyakarta, jumlah tersebut cukup untuk dijadikan tempat penelitian karena totalnya mencapai Rp. 5,5 triliun dana pihak ketiga dan Rp. 2,2 triliun dalam pembiayaan yang disalurkan (republika.co.id).

Sensus Penduduk 2020 menunjukkan jumlah penduduk Daerah Istimewa (DI) Yogyakarta sebanyak 3,67 juta jiwa, dengan 1,82 juta pria dan 1,85 juta wanita. Sedangkan menurut kelompok generasi, 23,42% penduduk Yogyakarta adalah kaum milenial (1981-1996), 22,76% adalah generasi z (1997-2012), 22,46% adalah generasi x (1965-1980), 16,89% adalah baby boomer (1946-1964), 10,66% generasi poster z yang lahir tahun 2013 ke atas, dan 3,81% merupakan anak pra-ledakan yang lahir sebelum tahun 1945 (katadata.co.id).

Berdasarkan kaitannya dengan penelitian, peneliti menggunakan generasi Z sebagai responden penelitian. Dilihat dari data diatas generasi Z Yogyakarta pada tahun 2020 sebanyak 22,46%. Generasi Z adalah generasi peralihan dari generasi milenial, yang dikarakterisasi oleh kemajuan teknologi dan gaya hidup yang sederhana dan praktis, seperti transaksi perbankan. Hal ini mungkin menjadi fokus utama alasan peneliti saat memilih responden untuk penelitian ini. Dalam teori generasi (*Generation Theory*) yang dikemukakan Graeme Codrington & Sue Grant-Marshall, Penguin, (2004) Generasi Z lahir

pada tahun 1997-2012 (wikipedia.org). Dilihat dari data BPS 2022 proyeksi penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin generasi Z di Yogyakarta kurang lebih ada 857.858 juta jiwa yang penjabarannya sebagai berikut :

Proyeksi Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di D.I. Yogyakarta (x 1000), 2022 (Jiwa)			
Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0 - 4	142941.0	139447.0	282388.0
5 - 9	138765.0	133456.0	272221.0
10 - 14	131960.0	125965.0	257925.0
15 - 19	140369.0	137756.0	278125.0
20 - 24	158633.0	163175.0	321808.0
25 - 29	163641.0	169039.0	332680.0
30 - 34	152855.0	150562.0	303417.0
35 - 39	152529.0	149015.0	301544.0
40 - 44	144895.0	143514.0	288409.0
45 - 49	137001.0	137236.0	274237.0
50 - 54	124826.0	129722.0	254548.0
55 - 59	110915.0	118860.0	229775.0
60 - 64	95528.0	104773.0	200301.0
65 - 69	74355.0	84375.0	158730.0
70 - 74	53396.0	62888.0	116284.0
75+	61545.0	87879.0	149424.0

Tabel 1. 1 Proyeksi penduduk Yogyakarta 2022

Terdapat gap variabel dari penelitian sebelumnya yang kemungkinan masih dapat diuji kembali. Beberapa perbedaan dalam penelitian dibandingkan dengan penelitian sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut: Penelitian oleh Setyorini dan Meiranto (2021) menemukan bahwa niat perilaku untuk menggunakan SIMDA di Kota Salatiga tidak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja. Namun, penelitian yang dilakukan Andini & Hariyanti (2021) menemukan bahwa ekspektasi kinerja memengaruhi perilaku menggunakan *mobile banking*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani et al., (2018) menemukan bahwa ekspektasi usaha memiliki dampak positif yang signifikan pada penggunaan niat penggunaan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Setyorini dan Meiranto (2021) menemukan bahwa harapan

usaha tidak berdampak pada keinginan perilaku untuk menggunakan SIMDA di Kota Salatiga.

Desakan untuk memanfaatkan teknologi baru tidak terpengaruh oleh dampak sosial, menurut studi Putro et al.(2019) dan Irfan (2020). Namun, penelitian Kusumawardani et al. (2018) menemukan bahwa pengaruh sosial memiliki efek yang menguntungkan dan substansial terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Selain itu, penelitian Laksito (2012) mengungkapkan bahwa keadaan yang memungkinkan berdampak kecil pada keinginan pekerja Kota Semarang yang bekerja di biro perjalanan untuk menggunakan dan menggunakan layanan e-tiket. Namun, penelitian Setyorini & Meiranto (2021) menemukan bahwa perilaku penggunaan SIMDA dipengaruhi oleh keadaan yang mendukung.

Selain itu, studi oleh Anggraeni et al. (2021) dan Vally et al. (2020) mengungkapkan bahwa motivasi hedonis mempengaruhi niat individu untuk mengadopsi teknologi baru. Namun motivasi hedonis tidak mempengaruhi keinginan berperilaku menggunakan SIMDA di Kota Salatiga, menurut penelitian Setyorini dan Meiranto (2021). Minat adopsi uang elektronik di Kota Denpasar juga sangat dipengaruhi oleh nilai harga, menurut studi yang dilakukan oleh Putri dan Suardikha (2020). Namun, nilai harga tidak mempengaruhi keinginan masyarakat Indonesia untuk menggunakan mobile banking, menurut studi Mufingatun et al. (2020).

Hasibuan (2021) menemukan bahwa kebiasaan tidak memengaruhi keinginan untuk menggunakan teknologi baru. Namun, penelitian Shafly (2020) menemukan temuan yang berbeda, di mana faktor kebiasaan memengaruhi cara orang menggunakan *mobile banking*. Selanjutnya, studi oleh Lafraxo et al. (2018), Patel dan Patel (2018), Khalilzadeh et al. (2017), dan Oliveira et al. (2016) menunjukkan bahwa niat untuk memanfaatkan teknologi baru secara signifikan dipengaruhi oleh faktor keamanan. Keamanan tidak terlalu mempengaruhi keinginan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi baru, menurut studi oleh Huddin et al. (2021).

Berdasarkan fenomena, permasalahan, dan teori yang telah ada dan telah digali oleh peneliti sebelumnya. Peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul yang diberikan. **“Analisis Penerimaan Teknologi *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Penggunaan Menggunakan Pendekatan UTAUT2”**

## B. Rumusan Masalah

Mengingat konteks di atas, ungkapan berikut dari masalah penelitian adalah tepat:

1. Bagaimana pengaruh ekspektasi kerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
6. Bagaimana pengaruh motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile* BSI di Yogyakarta?
7. Bagaimana pengaruh nilai harga (*price value*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
8. Bagaimana pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile* BSI di Yogyakarta?

9. Bagaimana pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap perilaku penggunaan ( *use behavior*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
10. Bagaimana pengaruh keamanan (*security*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta?
11. Bagaimana penerimaan teknologi *mobile banking behavioral intention* terhadap *Use Behavior* melalui Pendekatan Model UTAUT2 pada Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh ekspektasi kerja (*performance expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
2. Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
3. Pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
4. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
5. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
6. Pengaruh motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
7. Pengaruh nilai harga (*price value*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
8. Pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
9. Pengaruh kebiasaan (*habit*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.

10. Pengaruh keamanan (*Scurity*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking* BSI di Yogyakarta.
11. Penerimaan teknologi *mobile banking behavioral intention* terhadap *Use Behavior* melalui Pendekatan Model UTAUT2 pada Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta.

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

Sesuai dengan tujuan yang telah disebutkan di atas, hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoretis**

- a. Bagi dunia pendidikan

Melalui pendekatan UTAUT 2 pada Bank Syariah Indonesia, penelitian ini bermanfaat dalam memajukan informasi terkait akseptabilitas teknologi *mobile banking* terhadap perilaku penggunaan.

- b. Bagi penelitian selanjutnya

Temuan studi ini dapat dikutip atau digunakan sebagai sumber oleh peneliti lain yang mengumpulkan penelitian tentang akseptabilitas teknologi *mobile banking* dan bagaimana pengaruhnya terhadap perilaku pengguna di bank syariah Indonesia dengan menggunakan metodologi UTAUT 2.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis

Wawasan yang diperoleh dari penelitian ini akan sangat membantu dalam memahami bagaimana model adopsi teknologi akan berubah seiring kemajuan teknologi informasi. Diharapkan penelitian ini dapat menunjukkan bagaimana ekspektasi kinerja, ekspektasi bisnis, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan inovasi pribadi serta perilaku penggunaan semuanya mempengaruhi bagaimana perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia saat menggunakan *mobile banking*.

- b. Bagi akademisi

Studi ini dapat memberikan gambaran bagi penulis lain yang mencari referensi dari literatur ilmiah dan berfungsi sebagai katalis untuk studi masa depan tentang literasi keuangan, mobile banking, dan model adopsi untuk teknologi baru.

c. Bagi bankers

Penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan layanan perbankan dengan memperkenalkan teknologi *mobile banking*.

d. Bagi masyarakat

Studi ini dapat digunakan sebagai panduan untuk memilih bank dengan layanan perbankan syariah yang sesuai dengan preferensi Anda dan untuk mulai mempertimbangkan berbagai opsi untuk mengelola literasi keuangan dengan memanfaatkan bank syariah mandiri sebagai sumber pendanaan.

e. Bagi pemerintah

Penelitian dapat dijadikan sebagai bahan oleh pemerintah untuk menawarkan solusi atas permasalahan yang dihadapi perbankan syariah saat ini dengan menawarkan kebijakan lain dalam upaya meningkatkan persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah di Indonesia dan mensejahterakan nasabah bank syariah dengan berbagai program kebijakan.



## E. Sistematika Pembahasan

Percakapan tersebut dipisahkan menjadi lima bab untuk laporan studi, yang akan diringkas secara singkat sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran tentang sejarah topik, rumusan masalah, identifikasi masalah, deskripsi masalah, maksud dan tujuan penelitian, keunggulan penelitian, hipotesis penelitian, metodologi penelitian, penelitian sebelumnya, dan standar penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Gagasan mendasar yang mendukung analisis tingkat adopsi pengguna layanan mobile banking dibahas dalam bab ini.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Strategi pengumpulan data dan teknik analisis data dibahas dalam bab ini.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan pemeriksaan tingkat penerimaan pengguna layanan mobile banking dibahas dalam bab ini bersama dengan biografi bisnis singkat.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah serta beberapa saran untuk pengembangan layanan *mobile banking*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berikut ini dapat disimpulkan dari hasil penelitian tentang analisis akseptabilitas teknologi mobile banking pada perilaku penggunaan dengan menggunakan metode model link 2 (studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta):

1. Data responden yang digunakan sebanyak 100 responden yang menggunakan *mobile banking* BSI dan merupakan generasi Z yang tersebar di 5 kabupaten di Yogyakarta dengan presentase laki-laki 46% perempuan 54%.
2. Penelitian ini dilakukan pada generasi Z kelahiran 1996 hingga 2009 dengan rentang usia 14 sampai 27 tahun. Penelitian ini didominasi responden dengan usia 22-24 tahun dengan presentase 61%. Dengan pendidikan terakhir mayoritas lulusan SMA/ sederajat dan S1. Rata-rata responden bekerja sebagai pegawai swasta dan pelajar/ mahasiswa dengan mayoritas penghasilan mulai 1 juta sampai 3 juta.
3. Responden dalam penelitian ini mayoritas sudah menggunakan *mobile banking* lebih dari 2 tahun dengan mayoritas frekuensi penggunaan setiap hari.
4. Banyak responden dalam penelitian juga memiliki mobile banking bank lain baik Syariah maupun non Syariah. Maka tak jarang satu responden memiliki beberapa *mobile banking* sekaligus dalam satu telpon seluler.
5. Menggunakan UTAUT 2 untuk menganalisis data penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta, ditemukan bahwa semua variabel UTAUT 2, bersama dengan variabel tambahan yang disebut keamanan/privasi, mampu memperhitungkan 83,1% dari niat perilaku untuk menggunakan ponsel perbankan. Variasi dalam penggunaan perilaku mobile banking dapat dijelaskan oleh niat perilaku hingga 58,2%.

6. Dari 11 hipotesis yang diajukan, 6 diterima, termasuk harapan H1 bekerja pada niat penggunaan, harapan H2 bekerja pada niat penggunaan, harapan H3 dari pengaruh sosial pada niat penggunaan, kebiasaan H9 pada perilaku penggunaan, keamanan H10 pada penggunaan niat, dan H11 tujuan penggunaan perilaku penggunaan. Dapat disimpulkan bahwa variabel X hipotesis 'memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar pada variabel Y.
7. Dari 11 hipotesis yang diajukan, temuan menunjukkan bahwa 5 di antaranya tidak valid. Ini adalah: kondisi H4 yang memfasilitasi niat penggunaan, kondisi H5 yang memfasilitasi perilaku penggunaan, motivasi hedonik H6 pada niat penggunaan, nilai harga H7 pada niat penggunaan, dan kebiasaan H8 pada niat untuk menggunakan. Variabel X dalam hipotesis, dapat dikatakan, memiliki pengaruh negatif dan dapat diabaikan terhadap variabel Y.

## **B. Keterbatasan**

Meskipun penulis mengikuti metode ilmiah saat melakukan penelitian mereka untuk studi ini, ada kendala penelitian tertentu yang mungkin berdampak pada temuan, seperti berikut ini:

1. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan bias adalah perbedaan persepsi antara peneliti dan responden kuesioner. Masalah ini mungkin muncul ketika prosedur konversi bahasa (language change) diterapkan pada data yang dikumpulkan dari kuesioner. Meskipun upaya telah dilakukan untuk mengurangi kesan yang salah, namun hal itu tidak dapat sepenuhnya dicegah.
2. Lebih sedikit responden yang mengisi kuesioner penelitian secara lengkap dan memahami isinya dengan jelas, menyebabkan responden yang tidak memenuhi persyaratan kelayakan penelitian untuk terus melakukannya.
3. Karena sampel yang digunakan hanya mencakup responden dari generasi Z dan hanya mencakup bank milik negara Bank Syariah Indonesia (BSI),

dikhawatirkan pendapat tentang penggunaan mobile banking akan semakin seragam.

### C. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan kesimpulan serta keterbatasan yang telah dipaparkan, maka saran dapat diajukan peneliti untuk penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut:

1. Penyesuaian di masa mendatang terhadap situasi dan kondisi saat ini dapat mempertimbangkan potensi perubahan variabel yang memengaruhi penerimaan mobile banking. Sehingga diyakini peneliti akan mampu menciptakan lebih banyak faktor dengan menggunakan model penelitian yang akurat untuk keadaan saat ini. Untuk menentukan sumber rendahnya derajat varians dalam menjelaskan variabel ini, ada beberapa elemen yang harus diperhatikan, seperti campur tangan dalam variabel niat perilaku untuk menggunakan perilaku.
2. Perlunya memperluas objek penelitian untuk memasukkan lebih banyak sampel dengan kriteria perluasan wilayah dan generasi untuk memastikan bahwa itu secara akurat mewakili populasi saat ini untuk mencapai hasil penelitian yang paling banyak dan terbaik tentang akseptabilitas mobile banking di Indonesia.
3. Peneliti selanjutnya juga dapat memodifikasi indikasi variabel atau menambahkan variabel baru untuk membuat kuesioner yang memungkinkan mereka mendapatkan informasi tambahan dari pengguna tentang bagaimana mereka menggunakan mobile banking.
4. Industri perbankan yang menawarkan layanan mobile banking untuk bank syariah harus memperhatikan kebutuhan nasabah dengan sering melakukan survei sistem layanan. Kampanye atau pemasaran bank syariah harus dijalankan agar generasi Z dan generasi lainnya dapat mengetahui dan memanfaatkannya. Informasi pengguna dan kebutuhan untuk menjamin keamanan data. Berikan informasi yang tepat waktu dan penting melalui peringatan mobile banking untuk memastikan bahwa klien

mendapatkan layanan terbaik. Anda juga harus menjalankan promosi untuk mendorong konsumen lebih sering menggunakan *mobile banking* dan lebih tertarik melakukannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Muniaty, (2017). *Consumer Demand on Halal Cosmetics and Personal Care Products in Indonesia*, Journal Al-Iqtishad, Vol.09 No.1, pp.125-142
- Ajzen, I. (1991) *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211. Diambil dari: (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/074959789190020T> )
- Al-Adwan, A. S., Albelbisi, N. A., Aladwan, S. H., Horani, O., Al-Madadha, A., & Al Khasawneh, M. H. (2020). *Education: Evidence from Jordan*. Journal of Information Technology Education: Research, 19, 953-975.
- 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>
- Alalwan, A.A., Dwivedi, Y.K., Rana, N.P.P. and Williams, M.D. (2016), *Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy*, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 29 No. 1, pp. 118-139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Al-Qeisi, Kholoud., Dennis, Charles., Alamanos, Eleftherios., and Jayawardhena, Chanaka. (2014). *Website design quality and usage behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Journal of Business Research, 67(11), 2282–2290.
- Andini, F., & Hariyanti, I. (2021). *Penerapan Model Utaut 2 Untuk Memahami Perilaku Penggunaan Oasis Di Sekolah Tinggi*. 03(02), 1–10.
- Andrianto & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah: Implemetasi Teori dan Praktek .Indonesia*. Qiara Media Pustaka ISBN 9 78629 06137
- Anggraeni, R., Hapsari, R., & Muslim, N. A. (2021). *Examining Factors Influencing Consumers Intention and Usage of Digital Banking: Evidence from Indonesian Digital Banking Customers*. *Asia-Pacific Management and Business Application*, 9(3).

- Annur, C. M. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia, Siapa Juaranya?* Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya>
- Apjii.or.id. (2023, March 10). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Retrieved March 23, 2023, from <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Arnold, M.J. and Reynolds, K.E. (2003). *Journal of Retailing, Hedonic Shopping Motivations*, Vol.79, pp. 77-95 Chang, A., 2012. UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research. *The Winners* 13, 10–114.
- Ascarya & Yumanita, Diana. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta. PPSK Bank Indonesia
- Asmani, J. M. (2011). *Buku panduan internalisasi pendidikan karakter di sekolah*. Yogyakarta: Diva Pers.
- Baabdullah, M. A., Alalwan, A. A., Rana, N. P., & Kizgin, H. (2018). *Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model*. *International Journal of Information Management*, 44, 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). *Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators.in Human Behavior*, 418-430. *Computers* <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>
- Bhatnagar, A. & Ghosh, S. (2004). *A Latent Class Segmentation Analysis of E-Shoppers*. *Journal of Business Research*
- Bisnis.tempo.co. (2023, January 30). *Marak Pembobolan M-Banking, Pakar: Pemerintah Harus Punya Standar Aman Transaksi Digital*. Retrieved February 2, 2023, from [https://bisnis.tempo.co/read/1685482/marak-pembobolan-m-banking-pakar-pemerintah-harus-punya-standar-aman-transaksi-digital#google\\_vignette](https://bisnis.tempo.co/read/1685482/marak-pembobolan-m-banking-pakar-pemerintah-harus-punya-standar-aman-transaksi-digital#google_vignette)

- Brown, S. A., and Venkatesh, V. (2005) *Model of Adoption of Technology in the Household: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle*. *MIS Quarterly*, 29 (4), pp: 399-426.
- Chang, Y., dkk. (2012). *Numerical and experimental investigation of polycarbonate vacuum-forming process*. China: National Taiwan.
- Chau, P. Y. K. (1996). *An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model*. *Journal of Management Information Systems*, 13(2), 185–204. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518128>
- Cnbcindonesia.com. (2023, April 10). *Ini Wilayah dengan Daya Saing Digital Tertinggi, Daerah Kamu?*. Retrieved may 2, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230410084605-128-428474/ini-wilayah-dengan-daya-saing-digital-tertinggi-daerah-kamu/>.
- Cnbcindonesia.com. (2023, April 2023) *Pembiayaan BSI Naik 20,15% di Kuartal I, Sektor Ini Terbesar*. Retrieved May 23, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230427171742-17-432829/pembiayaan-bsi-naik-2015-di-kuartal-i-sektor-terbesar#:~:text=Per%20Maret%202023%2C%20jumlah%20customer,dan%20stakeholders%2Dnya%20secara%20luas.>
- Cnbcindonesia.com. (2023, February 16). *Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*. Retrieved march 5, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik-23.>
- Cnbcindonesia.com. (2023, February 22). *Mantap! BSI Melesat Jadi Bank Terbesar Ke-6 Di Indonesia*. Retrieved march 5, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230222112734-17-415955/mantap-bsi-melesat-jadi-bank-terbesar-ke-6-di-indonesia#:~:text=Saat%20ini%20BSI%20berada%20di%20peringkat%2014%20bank%20syariah%20di%20seluruh%20dunia.>
- Davis FD, (2000). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Q* 1989;13(3):319±39



- Davis, F.D. (1989), *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*, *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.319-339.
- Diana, Nur. (2018). *Financial Accounting Standards for Micro, Small & Medium Entities (SAK EMKM) Implementation and Factors That Affect It*.
- Djarwanto. 1994. *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Liberty.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., and Grewal, D. (1991). *Effects of Price, Brand, and Store Information on Buyers*. *Journal of Marketing Research*, 28 (3), pp: 307- 319.
- Dodi, Y. (2018). *Analisis akad Tijarah pada transaksi fintech syariah dengan pendekatan maqhasid*. *Yudisia, Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam*, 9(2), 245–256. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Evan, I., Wahyu, W., & Putro, HP. (2021). *Evaluasi Tingkat Penerimaan E-Money Di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta Menggunakan Modifikasi Utaut2*. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 10 No. 01, January 2021, pages: 11-22 e-ISSN: 2337-3067
- Fan, J., Shao, M., Li, Y., & Huang, X. (2018). *Understanding users ' attitude toward mobile payment use A comparative study between China and the USA*. 118(3), 524–540.
- Fandy Tjiptono, (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Farah, M. F., Hasni, M. J. S., & Abbas, A. K. (2018). *Mobile-banking adoption:empirical evidence from the banking sector in Pakistan*. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1386-1413. <https://doi.org/10.1108/LJBM-10-2017-0215>
- Febriadi, S. R. (2017). *Aplikasi Maqashid Syariah Dalam Bidang Perbankan Syariah*. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 231–245. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2585>

- Fiddin, Kamaliah, dan Hardi. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi*. Jurnal Ilmuilmu Sosial. Universitas Riau: Vol 8, No 1
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Last Square (PLS)* . Edisi 4. Semarang. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goodstats.id. (2022, July 10). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Retrieved January 16, 2023 from <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>.
- Gupta, K., & Arora, N. (2019). *Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective*. South Asian Journal of Business Studies, 9(1), 88-114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>
- Hadi dan Novi, (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan mobile banking*. Jurnal Universitas Islam Indonesia
- Hamzah, Ardi, (2009). *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten dipulau Madura)*. SNSTI Universitas Gajah Mada, Januari 2009.
- Harris a, Mark A, Brookshirea ,Robert, & Chin, Amita Goyal. (2016). *Identifying factors influencing consumers' intent to install mobile applications*. International Journal of Information Management, 36 441-450.
- Hartono, J. M., dan Abdillah W. (2014). *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris, Edisi Pertama*. Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.

- Hasibuan, H. T. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Financial Technology Peer To Peer Lending Syariah*. E-Jurnal Akuntansi, 31(5).
- Herbert, Kelman, (1958). *Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change*. Journal of Conflict Resolution. 1958;2 (1) :51-60
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). *Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus)*. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, 9(3).
- Holbrook, M. B. & Hirschman, E. C., (1982). Hedonic Consumption: Emerging Concepts,. Methods and Proposition. Journal of Marketing, 46(3)
- Hormati, Asrudin. (2012). *Pengujian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Teknologi Komputer (Studi Empiris pada Pemerintahan Provinsi Maluku Utara)*. Program Magister Ilmu Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, tidak dipublikasikan
- Huddin, M. N., Masitoh, M. R., & Ikhsan, K. (2021). *Kemudahan penggunaan, facilitating condition, keamanan teknologi dan compatibility terhadap niat menggunakan pembayaran mobile di Indonesia*. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, 5(2).
- 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.
- Ika Winda Kusumawardani, Evi Dwi Wahyuni & Wildan Suharso. (2018). *Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Work Order Android menggunakan Model UTAUT pada PDAM Kota Malang*
- Indopremier.com. (2023, April 27). *Pengguna BSI Mobile Tembus 5,18 Juta, Naik 37 Persen secara YoY*. Retrieved May 23, 2023, from [https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=Pengguna\\_BSI\\_Mobile\\_Tembus\\_5\\_18\\_Juta\\_Naik\\_37\\_Persen\\_secara\\_YoY&news\\_id](https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=Pengguna_BSI_Mobile_Tembus_5_18_Juta_Naik_37_Persen_secara_YoY&news_id)

=418943&group\_news=RESEARCHNEWS&news\_date=&taging\_subtyp  
e=PG002&name=&search=y\_general&q=,&halaman=1

- Ismiyanto, PC. S., M. Pd. (2003). *Metode Penelitian*. Semarang : FBS UNNES.  
Jamaluddin
- Jalayer Khalilzadeh, Ahmet Bulent Ozturk & Anil Bilgihan. (2017). *Security-related Factors in Extended UTAUT Model for NFC Based Mobile Payment in the Restourant Industry*
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Accounting, 1(2), 1–15.
- Jogiyanto, Hartono. (2007) *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit Andi.
- Jogiyanto., & Abdillah, Willy (2009). *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE- UGM.
- Kadir. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Kanuk. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Karimuddin, A. (2015, Februari 6). *MEF: Penggunaan Mobile Banking Capai 80% di Indonesia*, Isu Kepercayaan Menjadi Masalah Terbesar. Retrieved April 28, 2019, from <https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia>.
- Katadata.co.id. (2021, July 28). *Sensus Penduduk 2020: Jumlah Penduduk Yogyakarta 3,67 Juta Jiwa*. Retrieved March 23, 2023, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/28/sensus-penduduk-2020-jumlah-penduduk-yogyakarta-367-juta-jiwa>
- Katadata.co.id. (2021, October 7). *Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026*. Retrieved December 24, 2022, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026>.
- katadata.co.id. (2023, March 28). *Jumlah Populasi Muslim di Kawasan ASEAN, Indonesia Terbanyak*. Retrieved May 23, 2023, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/28/ini-jumlah-populasi-muslim-di-kawasan-asean-indonesia->



ICEIS 2018 - 20th *International Conference on Enterprise Information Systems*. SCITEPRESS.

- Laksito, H. (2012). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)*. Di akses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/562>
- Lee, Nancy R & Kotler, Philip. (2011). *Social Marketing :Influencing Behaviors for Good*. US. Sage Publication, Inc.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). *The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future*. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(December). <https://doi.org/10.17705/1cais.01250>
- Lin, H. F. (2010). *An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust*. 31. [https://www.academia.edu/36098590/An\\_empirical\\_investigation\\_of\\_mobile\\_banking\\_adoption\\_The\\_effect\\_of\\_innovation\\_attributes\\_and\\_knowledge\\_based\\_trust](https://www.academia.edu/36098590/An_empirical_investigation_of_mobile_banking_adoption_The_effect_of_innovation_attributes_and_knowledge_based_trust),
- Liputan6.com. (2022, October 27). *Bank Syariah Indonesia Catat 4,44 Juta Pengguna Baru Mobile Banking*. Retrieved January 16, 2023, from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5109284/bank-syariah-indonesia-catat-444-juta-pengguna-baru-mobile-banking>.
- Mahendra, AR., dan Affandy. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) (Studi Kasus pada Pemerintah Kota Blitar)*. FEB-UB.
- Malaquias, R.F. and Hwang, Y. (2016). *An Empirical Study on Trust in Mobile Banking: A Developing Country Perspective*. *Computers in Human Behavior*, 54, 453-461. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039>
- Marangunić, N., & Granić, A. (2015). *Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013*. *Universal Access in the Information Society*, 14(1), 81–95. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Margono, (2004), *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta :Rineka Cipta

- Maurice, P., Lavoie, M., Laflamme, L., Svanström, L., Romer, C., & Anderson, R. (2001). *Safety and safety promotion: definitions for operational developments*. *Injury Control and Safety Promotion*, 8(4), 237–240. <https://doi.org/10.1076/icsp.8.4.237.3331>
- 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>
- Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mufingatun, M., Prijanto, B., & Dutt, H. (2020). *Analysis of Factors Affecting Adoption of Mobile Banking Application in Indonesia: an Application of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)*. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 12(2), 88–106.
- Najah, syarifah. (2022). *Analisis Tingkat Pemahaman Generasi Z Terhadap Penggunaan E-Money Di Banda Aceh*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Naufal Alman Shafly (2020) *Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Behavioral Intention dan Use Behavior Penggunaan Mobile Banking di Kota Malang*
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Nugroho Jatmiko Jati & Herry Laksito. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)*
- Nugroho, L. (2020). *Bank Syariah dan Dinamika Financial Technology (Fintek) Pada Era Revolusi Industri 4.0*. In Udin Saripudin (Ed.), *Eksistensi Bisnis Islami di Era Revolusi Industri 4.0* (pp. 153– 181). Widina Bhakti Persada.
- Nugroho, L., & Chowdhury, S. L. K. (2015). *Mobile Banking for Empowerment Muslim Women Entrepreneur: Evidence from Asia (Indonesia and Bangladesh)*. *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 9(1), 83–100.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta. Graha Ilmu

- O'Brien & Marakas. (2007). *Management Information Systems*. Sixteenth Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Ojk.go.id. (2023, february 16). *Memperkuat Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah*. Retrieved march 5, 2023, from <https://www.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/upcoming/1340/memperkuat-literasi-dan-inklusi-keuangan-syariah#:~:text=Pangsa%20pasar%20keuangan%20syariah%20per,mencapai%2010%25%5B1%5D..>
- Ojk.go.id. *Layanan Digital Banking*. Retrieved November 12, 2022, from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/345>
- Ojk.go.id. Ringkasan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/Pojk.03/2021 Tentang Bank Umum. Retrieved November 11, 2022, from <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/Summary%20-%20POJK%2012%20-%2003%20-%202021.pdf>
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). *Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology*. *Computers in Human Behavior*, 61(2016), 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- Pahlevi, R. (2022). Survei KIC: *Kalahkan ATM, Dompot Digital Jadi Produk Keuangan yang Paling Banyak Digunakan*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/17/survei-kic-kalahkan-atm-dompot-digital-jadi-produk-keuangan-yang-paling-banyak-digunakan>
- Patel, K., & Patel, H. (2018). *Adoption of internet banking services in Gujarat: an extension of TAM with perceived security and social influence*. *International Journal of Bank Marketing*.
- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). *Penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan minat dan perilaku pengguna mobile banking di kota Denpasar*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, vol 18 No 2, 1369-1397.



- Premi, Wira Bharata & Widyaningrum, Wahyu. (2020). *Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang)*. Jurnal Ekonomi Dan Manajemen P-ISSN: 2598-9022/ E-ISSN: 2598-9618
- Putranto, Aristya, & Pramudiana Yudi .(2013). *Pengaruh Faktor-Faktor dalam Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 terhadap Perilaku Konsumen dalam Mengadopsi Layanan Wifi PT. XYZ area Jakarta*. E-Proceeding of Management, 2(2): 1085.
- Putri, Ni Komang Risma Dwindi & Suardikha, I Made Sadha. (2020). *Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar*. e-Jurnal Akuntansi. Vol. 30 No. 2 Hal. 540-555.
- Putro, A., & Hendratmoko. (2019, 11). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Individu Dalam Menggunakan *Peer To Peer Lending Dan Equity Crowd Funding* Di Dki Jakarta. Manajemen Keuangan, 9(1).
- Qutub, S. (2011). *Sumber-Sumber Ilmu Pengetahuan dalam Al Qur'an dan Hadits*. Humaniora, 2(2), 1339. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3198>
- Rahman, Abdul & Dewantara, Rifki Yudhi. (2017). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 52 No. 1
- Rahmani, Z., Tahvildari, A., Honarmand, H., Yousefi, H., & Daghighi, M. S. (2012). The definition of mobile banking ( mobile banking ). *Arabian Journal of Business and Management*, 2(5), 37–40.
- Raman, A., & Don, Y. (2013). *Preservice Teachers' Acceptance of Learning Management Software: An Application of the UTAUT2 Model*. *International Education Studies*, 6(7), 157-164
- Republika.co.id. (2022, Juny 10). *BSI Resmikan UMKM Center Kedua di Yogyakarta*. Retrieved January 16, 2023, from <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rd7j44370/bsi-resmikan-umkm-center-kedua-di-yogyakarta>.

- Rila Anggraeni, Radhita Hapsari, Noor Awanis Muslim (2021) *Examining Factors Influencing Consumers Intention and Usage of Digital Banking: Evidence from Indonesian Digital Banking Customers*
- Riswandi, Budi Agus. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.
- Sancaka, Melissa & Subagio, Hartono. (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 Vol. 2, No. 2.
- Sedana, I.G.N. and Wijaya, S.W. (2010). *UTAUT model for understanding learning management system*. *Internetworking Indonesia Journal*, 2(2), pp.27-32.
- Setyorini, Anggita & Meiranto, Wahyu. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Dengan Menggunakan Model Utaut 2 (Studi Empiris pada Pengguna Sistem informasi Manajemen Daerah (SIMDA) di Kota Salatiga)*. *Journal Of Accounting Volume 10, Nomor 1, Tahun 2021*, 1-15
- Shafly, N. A. (2020). *Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Intention Dan Use Behavior Penggunaan Mobile Banking Di Kota Malang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(2).
- Sheikh, Z., Islam, T., Rana, S., Hameed, Z., & Saeed, U. (2017). *Acceptance of social commerce framework in Saudi Arabia*. *Telematics and Informatics*, 34(8), 1693–1708. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.08.003>
- Shin, Dong-Hee. (2010). *The effects of trust, security and privacy in social networking: A security-based approach to understand the pattern of adoption*. *Journal Interacting with Computers*, 22 428-438.
- Sholihin, Mahfud dan Ratmono, Dwi. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta. Penerbit ANDI
- Siagian. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

- Simamora, (2003), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka
- Soegesty, N. B., Fahmi, I., & Novianti, T. (2020). *Kajian Faktor Yang Memengaruhi Adopsi Sistem Pijaman Peer To Peer Lending*. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(1).
- Solomon, M., Bamossy, G., & Askegaard, S. (2007). *Consumer behavior a European perspective*. Harlow: Financial Times/Prentice Hall Holbrook dan Hirschman, 1982. *The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun*. *Journal of Consumer Research* V. 9(2)
- Subiyakto, dkk. (2018). *Kamus Elektronik Sistem Isyarat Bahasa Indonesia*. Jakarta : Repository UIN Jakarta
- Sudono, F. S., Adiwijaya, M., & Siagian, H. (2020). *The Influence of Perceived Security and Perceived Enjoyment on Intention to Use with Attitude Towards Use as Intervening Variable on Mobile Payment Customer in Surabaya*. 3(1), 37–46.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, R&D. Bandung. Alfabeta, CV
- Tata Sutabri, (2012), *Analisis Sistem Informasi Yogyakarta*: CV. Andi Offset.
- Tiago Oliveira, Manoj Thomas, Goncalo Baptista & Filipe Campos (2016) *Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology*
- 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.
- Vally, S., & Shankar. (2020). *Factors that affect the digital banking adoption in Hyderabad city-UTAUT model approach*. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(4)

- Venkatesh, Thong, & Xu, (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *MIS Quarterly* 36(1):157-178
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., dan Davis, F.D.(2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*. 27(3), 425-478. Retrieved from Google Scholar.
- Wijayanti, Ariyani Wahyu & Putri, Gustita Arnawati. (2016). *Model Theory of Planned Behavior (TPB) Untuk Memprediksi Niat Mahasiswa Melakukan Kecurangan Akademik*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 14 No. 2 Hal. 189-197.
- Wikipedia.org. (2023, June 10) *Generasi Z*. Retrieved June 15, 2023, from [https://id.wikipedia.org/wiki/Generasi\\_Z](https://id.wikipedia.org/wiki/Generasi_Z)
- Yamin, (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek. Jakarta
- Yu, S. (2009). *Factors Influencing The Use of Mobile Banking: The case of SMS-based Mobile Banking*. School of Computing and Mathematical Science.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). *Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption*. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.01.013>
- Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). *Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital*. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*, 70.