

PENERAPAN MODEL UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*) UNTUK MENGANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI KABUPATEN BANYUMAS



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DEWI SAROH
NIM. 1817202054**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Saroh

NIM : 1817202054

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 11 Januari 2023



Dewi Saroh
NIM. 1817202054



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENERAPAN MODEL UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*) UNTUK MENGANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI KABUPATEN BANYUMAS

Yang disusun oleh Saudara **Dewi Saroh NIM 1817202054** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **18 Januari 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

H. Slamet Akhmadi, M.S.I.
NIDN. 2111027901

Sekretaris Sidang/Penguji

Ida Puspitarini, S.E., Ak., M.Si., C.A.
NIDN. 2004118201

Pembimbing/Penguji

Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
NIDN. 2009039301

Purwokerto, 25 Januari 2023



Mengetahui/Mengesahkan
Dekan

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIDN. 730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-
Purwokerto.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Dewi Saroh NIM 1817202054 yang berjudul:

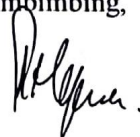
Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 11 Januari 2023

Pembimbing,



Akhris Fuadatis S, S.E., M.Si.
NIDN. 2009039301

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(Q.S. Al-Insyirah ayat 6-8)



Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas

Dewi Saroh

NIM. 1817202054

Email: dewisaroh602@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Behavioral Intention didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan teknologi secara terus menerus, dengan asumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap informasi. Banyaknya kantor cabang BSI yang ada di Kabupaten Banyumas dan pertumbuhan pengguna aplikasi BSI Mobile menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunanya. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi dapat menggunakan model UTAUT. Model ini terbentuk atas empat konstruk utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keempat konstruk tersebut terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian sebanyak 100 orang yang diambil menggunakan metode *sampling purposive*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda, uji koefisien Determinan (R^2) dan pengujian hipotesis dengan uji T dan uji F. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,574 > 1,985$); (2) *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,960 < 1,985$); (3) *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,425 > 1,985$); (4) *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,570 > 1,985$). Secara simultan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci : *Behavioral Intention*, UTAUT, Aplikasi BSI Mobile.

Application of the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Model to Analyze the Behavioral Intention of BSI Mobile Application Users in Banyumas Regency

Dewi Saroh

NIM. 1817202054

Email: dewisaroh602@gmail.com

*Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Behavioral Intention is defined as the level of user desire or intention to use technology continuously, assuming that they have access to information. The large number of BSI branch offices in Banyumas Regency and the growth in BSI Mobile application users show that the application has an influence on its users. To find out the factors that influence the acceptance and use of an information technology can use the UTAUT model. This model is formed from four main constructs, namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. This study aims to examine the effect of these four constructs on the behavioral intention of users of the BSI Mobile application in Banyumas Regency.

This study uses a quantitative approach to the survey method. The research sample was 100 people who were taken using a purposive sampling method. Data collection techniques used were interviews, questionnaires and documentation. The instrument test used in the research is the validity test and reliability test. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis, Determinant coefficient test (R^2) and hypothesis testing with the T test and F test. The classic assumption tests used are the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test.

The results show that partially (1) performance expectancy has a positive and significant effect on behavioral intention with a tcount greater than ttable ($4.574 > 1.985$); (2) effort expectancy has no significant effect on behavioral intention with a tcount value smaller than ttable ($1.960 < 1.985$); (3) social influence has a positive and significant effect on behavioral intention with a tcount greater than ttable ($3.425 > 1.985$); (4) facilitating conditions have a positive and significant effect on behavioral intention with a tcount greater than ttable ($2.570 > 1.985$). Simultaneously performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions have a positive and significant effect on the behavioral intention of users of the BSI Mobile application in Banyumas Regency.

Keywords : Behavioral Intention, UTAUT, BSI Mobile Application.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini perpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. *Ta'marbutah* di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyah

2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كرم	Ditulis	Karîm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Fûrud

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samâ</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
------------	---------	----------------------

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi 'alamin, puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi kita, panutan kita, pemimpin kita, Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam* yang telah membawa risalah Islam dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dan *InsyaaAllah* kita mendapatkan syafaatnya di hari Akhirat nanti.

Bersamaan dengan selesainya skripsi yang berjudul “Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas” yang merupakan karya ilmiah yang diajukan sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan studi pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam menulis skripsi ini banyak rintangan dan tantangan yang dihadapi, namun berkat dan rahmat Allah SWT segala sesuatu yang sulit dapat menjadi mudah, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, meskipun dalam bentuk yang sederhana. Selesainya penelitian ini pastinya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing, memotivasi, memberi saran, dan dukungan sepenuhnya kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag. Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr, H. Sul Khan Chakim, S.Ag., M.M. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. H. Sochimim, Lc., M.Si. selaku kepala laboratorium FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Akhris Fuadatis S, S.E. M.Si., selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan motivasi dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen dan Staff UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kedua orang tua saya Bapak Risam/Ngamari dan Ibu Sarniyah yang senantiasa memberikan dukungan untuk saya dalam penulisan, selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang tiada henti kepada saya.
12. Kakak saya Slamet Riyadi, Sobirin, Munarti, Sodik Saefur dan adik saya Devy Nuraeni serta keponakan-keponakan saya Alghifari, Zain, Rizki, Farhan dan Olivia, yang saya sayangi dan saya banggakan yang senantiasa menguatkan saya dalam segala hal.
13. Karyawan PT Bank Syariah Indonesia KCP Sokaraja Banyumas yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data penelitian.
14. Kawan-kawan seperjuangan Perbankan Syariah B Angkatan 2018, terima kasih atas kebersamaan kita yang tidak akan terlupakan selama dibangku perkuliahan.
15. Teman-teman satu organisasi HMI, GenBI Purwokerto tahun 2020, dan KSEI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, terima kasih atas pengalaman yang luar biasa yang diberikan kepada saya.
16. Teman-teman alumni PPM El-Fira 3 khususnya kamar 4 puteri, yang memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

17. Meida Kusumah Mardani, Nida Hana Pri Wahyuni, Amalia Diah Pawitrasari, Tri Ana Agustina, Wiji Rismawati, dan Herni Febriana Fatimah sahabat perjuangan saya dari awal perkuliahan yang selalu menghibur dan menjadi pendengar yang baik terkait segala keluhan kesah dalam berbagai hal permasalahan kehidupan saya dan beberapa hal dalam penulisan skripsi ini.
18. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun yang telah membantu, menyemangati dan mendoakan penulis selama penyusunan skripsi ini.

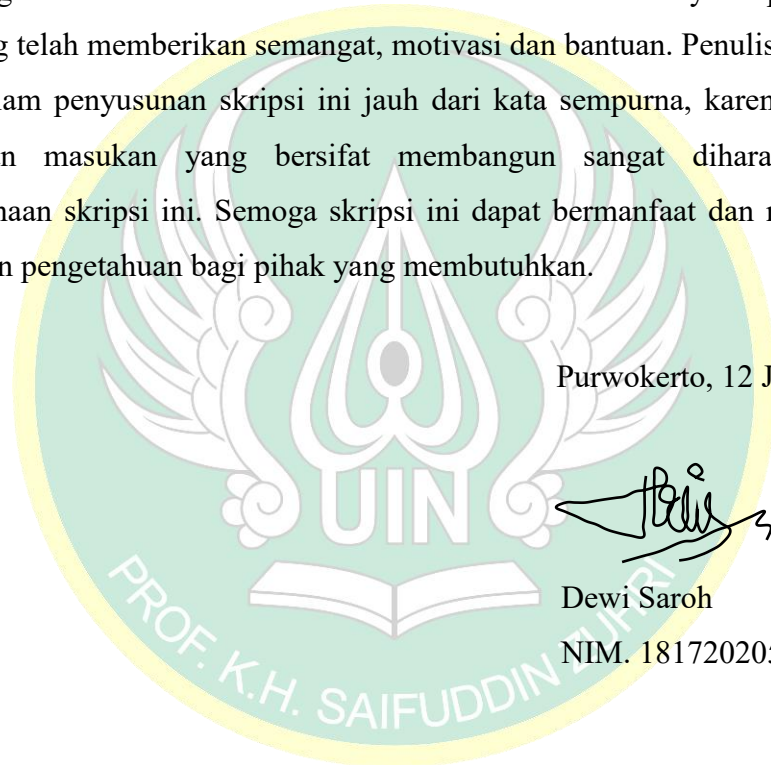
Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena itu kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 12 Januari 2023



Dewi Saroh

NIM. 1817202054



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kantor BSI di Wilayah Barlingmascakeb Tahun 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Perfomance Expectancy</i>	55
Tabel 4.2 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
Tabel 4.3 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Sosial Influence</i>	56
Tabel 4.4 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	57
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Variabel <i>Behavioral Intention</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perfomance Expectancy</i>	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Sosial Influence</i>	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT	13
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Logo BSI.....	44
Gambar 4.2 Logo Aplikasi BSI Mobile.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal, Merupakan Nasabah BSI, dan Menggunakan BSI Mobile.....	51
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	53
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Dilakukan.....	54
Gambar 4.9 Grafik P-Plot.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner dari Responden.....	94
Lampiran 3. Skor Jawaban Responden.....	113
Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS 25.....	118
Lampiran 5. Tabel t dan Tabel f.....	125
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	126
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	128



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB INDONESIA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	11
A. <i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku).....	11
B. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	12
C. Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	13
D. Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	15
E. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).....	15
F. Kondisi Yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	16
G. <i>Mobile Banking</i>	17
H. Kajian Pustaka.....	18
I. Kerangka Pemikiran.....	25
J. Hipotesis Penelitian.....	26
K. Landasan Teologis.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN.....	32

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
E. Sumber Data Penelitian.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data Penelitian.....	39
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Multikolinearitas.....	40
c. Uji Heteroskedastisitas.....	40
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data Penelitian.....	40
1. Analisis Regresi Berganda.....	40
2. Uji T (Uji Parsial).....	41
3. Uji F (Uji Simultan).....	41
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Penelitian.....	42
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
C. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	58
1. Uji Instrumen Penelitian.....	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Uji Regresi Berganda.....	65
4. Pengujian Hipotesis.....	68
D. Hasil Pembahasan.....	72
BAB V : PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat berhasil merubah pola hidup manusia di berbagai aspek kehidupan. Kemajuan ini memunculkan berbagai inovasi teknologi yang semakin canggih, dimana sesuatu yang rumit dapat diselesaikan dengan mudah (Mustika & Puspita, 2020). Teknologi pun mendorong industri perbankan untuk terus berkembang dengan memberikan layanan yang lebih baik (Siagian & Tambunan, 2022). Sektor perbankan kemudian memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan layanan keuangan yang inovatif dengan dukungan internet (Anjani & Mukhlis, 2022). Strategi yang ditempuh perbankan adalah dengan mengembangkan *digital banking* secara internal dengan fokus pada *multichannel delivery* seperti *mobile banking* (Bank Indonesia, 2019).

Mobile banking merupakan layanan atau aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan transaksi menggunakan telepon genggam atau *smartphone* (Tampubolon, 2015). Nasabah yang membutuhkan layanan cepat, aman, nyaman, hemat biaya, yang dapat diakses kapan dan di mana saja dapat memanfaatkan aplikasi *mobile banking* ini. Semua transaksi melalui *mobile banking* dapat dengan mudah terselesaikan menggunakan *smartphone* tanpa harus pergi ke bank maupun ATM. Selain itu, keuntungan memiliki produk yang mendukung teknologi informasi dapat memudahkan anggota staff di bank untuk mengurangi pekerjaannya (Nanda, 2020).

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. atau BSI, diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021, sebagai hasil dari penggabungan tiga bank umum syariah di Indonesia, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Keunggulan dari ketiga bank syariah digabungkan melalui *merger* ini untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif dengan jangkauan yang lebih luas dan kapasitas keuangan yang lebih baik (bankbsi.co.id, 2022).

Strateginya juga terlihat pada inovasi layanan digital yaitu dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang diberi nama BSI Mobile.

BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk mendapat informasi rekening yang lengkap (seperti keterangan saldo, mutasi, dan portfolio) serta lokasi ATM atau cabang BSI terdekat. Selain itu, aplikasi ini juga dapat digunakan untuk melakukan transfer, transaksi QRIS, melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, internet/TV kabel, dan *e-commerce*), melayani tarik tunai tanpa kartu, melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, *e-money*, dll.), merencanakan semua transaksi penting sampai dengan fitur agunan serta pembiayaan emas. Tidak hanya memudahkan dalam transaksi, tetapi juga memudahkan nasabah untuk melaksanakan ibadah. Hal ini dapat membantu mewujudkan niat nasabah untuk melancarkan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf), mendukung pelaksanaan ibadah rutin melalui fitur-fitur islami (seperti jadwal waktu shalat, petunjuk arah kiblat, dan lokasi masjid terdekat) sampai dengan mempersiapkan tabungan untuk membeli hewan kurban, tabungan pemberangkatan haji dan penunaian umroh (bsimobile.co.id, 2022).

Hingga bulan Maret 2022, terdapat 3,77 juta pengguna aktif BSI Mobile, menunjukkan peningkatan lebih dari 124% dari tahun ke tahun. Secara umum, lebih dari 96% nasabah sudah mulai beralih menggunakan teknologi digital. Jumlah transaksi BSI Mobile mencapai 55,11 juta, meningkat pesat hampir 276% dari tahun ke tahun, sebagai hasil dari rencana digitalisasi ini. Karena itu, *fee based income* tumbuh sebesar Rp58,94 miliar (bankbsi.co.id, 2022). Hingga saat ini dan seterusnya diperkirakan masih akan terus mengalami peningkatan yang signifikan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan *website* Bank Syariah Indonesia, perkembangan bank syariah di wilayah Barlingmascakeb cukup baik ditandai dengan banyaknya kantor cabang Bank Syariah Indonesia yang berlokasi disana.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kantor Bank Syariah Indonesia di Wilayah Barlingmascakeb Tahun 2022

No	Kabupaten	Kantor BSI	Jumlah
1	Banjarnegara	1) KCP Banjarnegara S Parman	1
2	Purbalingga	1) KCP Purbalingga Soekarno Hatta 2) KCP Purbalingga Sudirman	2
3	Banyumas	1) KC Purwokerto Sudirman 1 2) KC Purwokerto Sudirman 2 3) KC Purwokerto Karangobar 4) KCP Ajibarang Pancasan 1 5) KCP Banyumas Sokaraja	5
4	Cilacap	1) KCP Cilacap S Parman 2) KCP Cilacap Gatot Subroto 3) KC Cilacap A Yani 4) KCP Cilacap Diponegoro	4
5	Kebumen	1) KCP Kebumen 2) KCP Gombang	2

Sumber: bankbsi.co.id (data diolah)

Berdasarkan **Tabel 1.1**, menjelaskan bahwa di wilayah Barlingmascakeb jumlah kantor cabang BSI di Kabupaten Banyumas lebih unggul daripada kabupaten lainnya. Jumlah kantor cabang BSI di Kabupaten Banyumas adalah 3 kantor dengan 2 kantor cabang pembantu. Sedangkan, di Kabupaten Cilacap terdapat 1 kantor cabang BSI dengan 3 kantor cabang pembantu, di Kabupaten Purbalingga dan Kebumen masing-masing terdapat 2 kantor cabang pembantu BSI serta di Kabupaten Banjarnegara terdapat 1 kantor cabang pembantu BSI.

Berdasarkan data dari BPS, Kabupaten Banyumas merupakan wilayah setingkat kabupaten di Jawa Tengah dengan luas 1.327,59 kilometer persegi atau sekitar 4,04 % dari luas provinsi secara keseluruhan. Terdapat 331 desa/kelurahan di 27 kecamatan yang membentuk Kabupaten Banyumas. Pada tahun 2021, Kabupaten Banyumas mempunyai jumlah penduduk

sebanyak 1.789.630 jiwa dengan laju pertumbuhan 0,95 % per tahun. (banyumaskab.bps.go.id, 2022). Jumlah penduduk yang cukup padat tersebut dan gaya hidup yang mengikuti perkembangan teknologi menjadi pendorong untuk memanfaatkan aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Amalia Diah Pawitrasari (Banyumas, 22 tahun) sebagai nasabah BSI yang telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama hampir 1 tahun, mengungkapkan bahwa:

“Alasan saya menggunakan aplikasi BSI Mobile adalah karena keinginan sendiri untuk memudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu mengandalkan mesin ATM maupun datang ke bank. Namun tidak dapat dipungkiri adanya dorongan dari orang terpercaya juga meyakinkan saya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain aplikasinya mudah digunakan, aplikasi tersebut mempermudah saya untuk melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran UKT, pembelian pulsa, top up Shopee, transfer antar rekening lain maupun sesama. Manfaat lainnya yaitu terdapat fitur adzan, dapat menabung emas melalui m-banking, dapat beramal/zakat serta dapat melakukan penarikan di mesin ATM menggunakan m-banking. Namun, kelemahan dari aplikasi BSI Mobile adalah rawan penyadapan/pencurian data nasabah dan perlunya koneksi internet untuk mengakses aplikasi tersebut tetapi di beberapa wilayah tidak mempunyai kualitas koneksi internet yang bagus” (Pawitrasari, Wawancara, 3 Oktober 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Solikhin (Banyumas, 39 tahun) nasabah BSI yang telah menggunakan aplikasi BSI Mobile selama 5 tahun (merger dari BSM), menjelaskan bahwa:

“Alasan menggunakan aplikasi adalah karena keinginan sendiri untuk mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Kelebihan dan manfaat yang telah dirasakan selama penggunaan aplikasi adalah banyaknya fitur dan transaksi yang tersedia mulai dari transfer, bayar tagihan, hingga top up e-wallet. Kelebihan lainnya adalah terdapat menu favorit yang berisi shortcut untuk transaksi yang sering dilakukan. Misalnya untuk membayar biaya pendidikan anak setiap bulan maka tinggal menggunakan menu tersebut tanpa memasukan kode pembayaran lagi karena sudah tersimpan dalam sistem. Menurut saya, secara umum tidak ada kekurangan dalam aplikasi BSI Mobile. Hanya saja, tampilan menu yang ada di halaman utama terlalu banyak sehingga dirasa terlalu penuh. Namun demikian, hal tersebut tergantung pada selera masing-masing nasabah. Secara fungsional aplikasi BSI Mobile sudah sangat bagus” (Solikhin, Wawancara, 4 Oktober 2022).

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, perkembangan penggunaan aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas cukup baik dimana rata-rata nasabahnya pernah menggunakan aplikasi tersebut. Alasan penggunaan aplikasi yaitu karena nasabah merasa lebih efektif dan efisien bila digunakan untuk melakukan aktivitas transaksi dalam sehari-hari. Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Kabupaten Banyumas. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *behavioral intention* (niat perilaku) pada aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. *Behavioral intention* didefinisikan sebagai tingkat kekuatan niat individu untuk melakukan perilaku tertentu, atau seberapa besar seseorang bersedia menggunakan teknologi di lingkungan untuk mendukung kinerjanya (Indah & Agustin, 2019). *Behavioral intention* juga sering didefinisikan sebagai keinginan pengguna untuk terus menerus menggunakan teknologi (Maulana & Cahyadi, 2022).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Sebelumnya model *Technology Acceptance Model* (TAM), telah banyak digunakan dalam beberapa penelitian terdahulu untuk meneliti terkait penerimaan dan penggunaan teknologi. Namun, Penelitian ini tidak menggunakan model TAM dikarenakan memiliki keterbatasan dalam memperhitungkan faktor penting berupa *social influence* (Anjani & Mukhlis, 2022) dan *facilitating conditions* yang merupakan variabel paling berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan teknologi informasi (Soviah, 2019).

Disamping itu, alasan peneliti menggunakan model UTAUT dikarenakan model ini merupakan penyempurna dari delapan teori sebelumnya diantaranya: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Venkatesh et al., 2003).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) adalah model teoritis yang dirancang untuk mempelajari dan menilai tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Model ini menggabungkan fitur-fitur terbaik yang berasal dari delapan teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya menjadi satu teori. Dengan demikian, dibandingkan dengan model penelitian sebelumnya, model UTAUT terbukti 70% lebih berhasil dalam menjelaskan varian niat menggunakan teknologi. UTAUT terbentuk dari empat penyusun utama yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (Venkatesh et al., 2003).

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa besar seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja seseorang. Semakin tinggi ekspektasi kinerja, semakin kuat keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Menurut Achiriani & Hasbi (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Demikian pula dengan penelitian Rachmawati et al. (2020) menemukan bahwa *performance expectancy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking*.

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan seorang individu sehubungan dengan penggunaan sistem teknologi. Semakin tinggi ekspektasi usaha, semakin besar keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Ekspektasi usaha dapat didefinisikan sebagai tingkat kenyamanan yang diharapkan nasabah pada saat menggunakan *mobile banking* (Shadiq & Sudarsono, 2022). Menurut penelitian Arditya & Giri (2021), ekspektasi usaha merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian Rachmawati et al. (2020)

menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memahami bahwa orang yang penting (misalnya, keluarga dan teman) mempercayai bahwa mereka harus menggunakan sistem teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Orang-orang di sekitar nasabah mempunyai pengaruh penting dalam membentuk persepsi seseorang dalam memberikan penilaian tentang teknologi perbankan yang digunakan (Shadiq & Sudarsono, 2022). Semakin banyak orang menggunakan teknologi, semakin besar dorongan seseorang untuk ikut memanfaatkan penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Menurut Chaidir et al. (2021) menyatakan dalam penelitiannya bahwa variabel pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank konvensional maupun pada bank syariah. Dalam penelitian Rachmawati et al. (2020) menemukan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking*.

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa adanya fasilitas dan kemampuan teknis yang mendukung untuk menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam hal ini, semakin baik kondisi pemfasilitas yang tersedia maka semakin besar pula kesediaan seseorang untuk menggunakan teknologi baru tersebut (Premi & Widyaningrum, 2022). Menurut Shadiq & Sudarsono (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian Rachmawati et al. (2020) ditemukan hasil bahwa *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking*.

Berbagai penelitian sebelumnya tentang penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa pentingnya aplikasi perbankan tersebut dalam menunjang aktivitas finansial penggunanya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan**

**Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)
Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile
di Kabupaten Banyumas”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas?
2. Apakah *effort expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas?
3. Apakah *social influence* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas?
4. Apakah *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas?
5. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah *performance expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

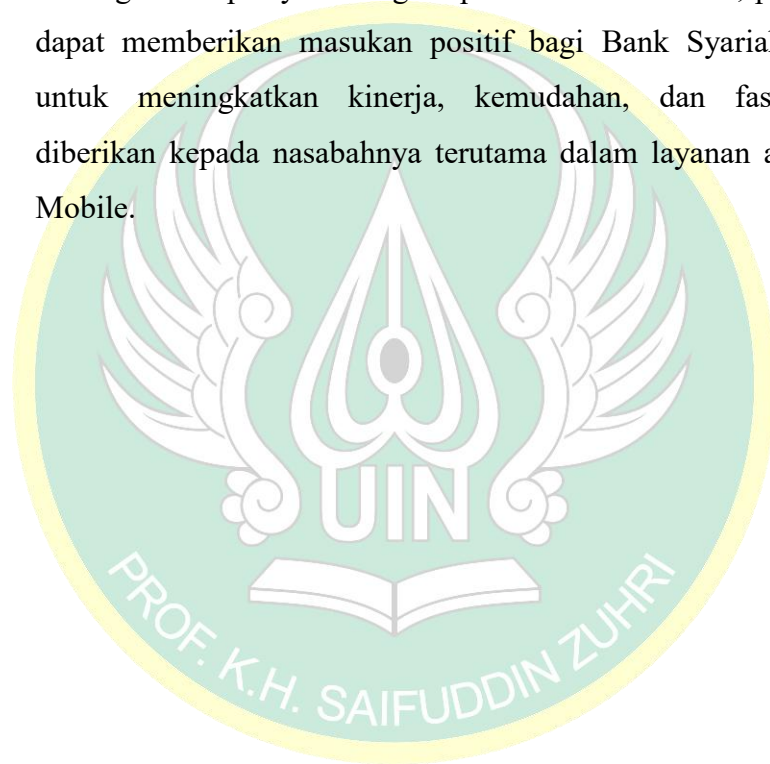
2. Untuk menguji apakah *effort expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.
3. Untuk menguji apakah *social influence* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.
4. Untuk menguji apakah *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.
5. Untuk menguji apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran dan bahan pelatihan untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis *Behavioral Intention* pengguna aplikasi BSI Mobile menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).
2. Manfaat penelitian secara praktis yaitu :
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *Behavioral Intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi media untuk belajar memecahkan permasalahan.
 - b. Bagi akademisi, hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *Behavioral Intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Selain itu, penelitian

ini dapat dijadikan sumber referensi peneliti selanjutnya untuk menganalisis *behavioral intention* pada teknologi yang berbeda ataupun lembaga yang berbeda.

- c. Bagi Bank Syariah Indonesia, sebagai salah satu sumber referensi mengenai *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile yang dianalisis menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) agar di masa mendatang dapat dijadikan pertimbangan untuk melakukan inovasi produk dan meningkatkan pelayanan digital perbankan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan masukan positif bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kinerja, kemudahan, dan fasilitas yang diberikan kepada nasabahnya terutama dalam layanan aplikasi BSI Mobile.



BAB II LANDASAN TEORI

A. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Menurut Davis et al (1989) intensi (*intention*) adalah suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku. Niat belum dalam bentuk berperilaku. Perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Dalam model TRA (*Theory of Reasoned Action*) menerangkan bahwa suatu perilaku dilakukan karena individu memiliki niat atau keinginan untuk melakukan perilaku (*behavioral intention*) (Hilmawan, 2020). *Behavioral Intention* adalah suatu ketertarikan atau kemauan seseorang untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan (Santoso & Zusrony, 2020). Dalam penelitian Schiffman et al. (2008) menegaskan bahwa *behavioural intention* menentukan kemungkinan seseorang akan melakukan tindakan tertentu di masa mendatang (Nusapatuah, 2021).

Menurut Jati (2012) *Behavioral intention* didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan sistem secara terus menerus, dengan asumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap informasi. Seseorang akan tertarik menggunakan suatu teknologi informasi baru jika pemakainya percaya bahwa penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kinerjanya, penggunaan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, serta pemakai memperoleh dampak dari lingkungan sekitar ketika menggunakan teknologi informasi tersebut.

Menurut Venkatesh et al. (2003) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel niat perilaku (*behavioral intention*) antara lain sebagai berikut:

1. *Intention* (Niat)

Yang dimaksud adalah niat untuk menggunakan di masa mendatang. Apakah seseorang berniat untuk menggunakan sistem teknologi yang ditawarkan di masa depan.

2. *Prediction* (Prediksi)

Yang dimaksud adalah apakah seseorang akan memperkirakan untuk menggunakan sistem teknologi di masa mendatang.

3. *Plan* (Rencana)

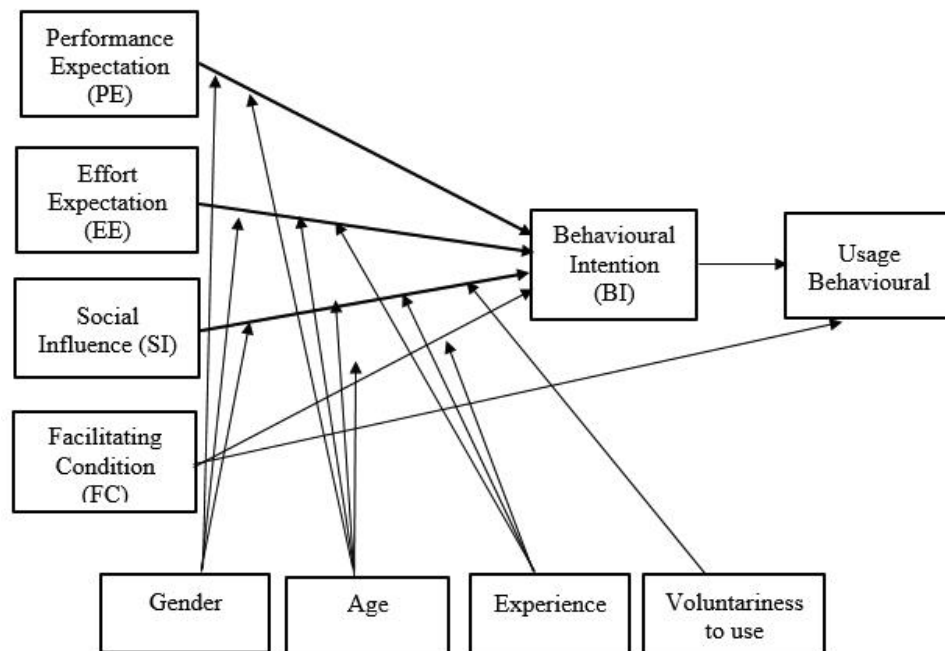
Yang dimaksud adalah apakah seseorang berencana untuk terus menggunakan sistem teknologi di masa yang akan datang.

B. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah model teoritis yang dibangun dengan tujuan mengkaji serta memperkirakan sebuah tingkat penerimaan dan penggunaan pada teknologi informasi. UTAUT pertama kali dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model ini menggabungkan fitur-fitur terbaik yang berasal dari delapan teori penerimaan teknologi yang sudah ada sebelumnya menjadi satu teori. Berikut delapan teori terkemuka yang disatukan dalam UTAUT yaitu:

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein & Ajzen (1975)
2. *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989)
3. *Motivational Model* (MM) oleh Davis et al. (1992)
4. *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1988)
5. *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB) oleh Taylor & Tood (1995)
6. *Model of PC Utilization* (MPCU) oleh Thompson et al. (1991)
7. *Innovation Diffusion Theory* (IDT) oleh Rogers (1962); Moore & Benbasat (1991)
8. *Social Cognitive Theory* (SCT) oleh Bandura (1986); Compeau & Higgins (1995)

Oleh karena itu, model UTAUT terbukti 70 persen lebih berhasil daripada delapan teori lainnya dalam menjelaskan dan menyajikan serangkaian konstruksi teori penerimaan teknologi dalam memprediksi perilaku pengguna (Venkatesh, et al., 2003).



Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh, et al., 2003)

Model UTAUT terbentuk atas empat konstruk utama yang berperan penting sebagai penentu langsung terhadap niat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi, yaitu: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Disamping itu, terdapat pula empat moderator, yaitu: jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) yang dirancang untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) (Venkatesh, et al., 2003).

C. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa besar seorang individu mempercayai bahwa penggunaan sistem teknologi akan membantu penggunanya mencapai peningkatan keuntungan kinerja untuk pekerjaan yang dilakukan (Venkatesh et al., 2003). Konsep ini merupakan gabungan dari variabel-variabel yang telah ada sebelumnya pada

penelitian terdahulu terkait model penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel-variabel yang membentuk konsep ekspektasi kinerja antara lain:

1. *Percieved Usefulness* (Persepsi Terhadap Kegunaan)

Variabel *Percieved Usefulness* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989); Davis et al. (1989). *Percieved Usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performa kinerja pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003).

2. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Variabel *Extrinsic Motivation* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Davis et al. (1992). *Extrinsic Motivation* didefinisikan sebagai persepsi bahwa pengguna akan melakukan suatu tindakan karena mereka yakin bahwa tindakan tersebut berperan penting dalam mencapai sesuatu, seperti peningkatan produktivitas, finansial, atau promosi (Venkatesh et al., 2003).

3. *Job-fit* (Kesesuaian Pekerjaan)

Variabel *Job-fit* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al. (1991). *Job-fit* didefinisikan sebagai kemampuan sebuah sistem untuk meningkatkan kinerja seorang individu (Venkatesh et al., 2003).

4. *Relative Advantage* (Keuntungan Relative)

Variabel *Relative Advantage* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Moore & Benbasat (1991). *Relative Advantage* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu inovasi lebih baik daripada cara terdahulu (Venkatesh et al., 2003).

5. *Outcome Expectations* (Ekspektasi- Ekspektasi Hasil)

Variabel *Outcome Expectations* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Compeau & Higgins (1995b); Compeau et al. (1999). *Outcome Expectations* didefinisikan sebagai harapan-harapan yang dimiliki oleh seorang individu. Seperti harapan terhadap hasil dari pekerjaan dan harapan terhadap tujuan yang dimiliki (Venkatesh et al., 2003).

D. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan seorang individu sehubungan dengan penggunaan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Konsep ini merupakan gabungan dari variabel-variabel yang telah ada sebelumnya pada penelitian terdahulu terkait model penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel-variabel yang membentuk konsep ekspektasi usaha antara lain:

1. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Terhadap Kemudahan)

Variabel *Perceived Ease of Use* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989); Davis et al. (1989). *Perceived Ease of Use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan (Venkatesh et al., 2003).

2. *Complexity* (Tingkat Kerumitan)

Variabel *Complexity* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al. (1991). *Complexity* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem sulit untuk dipahami dan digunakan (Venkatesh et al., 2003).

3. *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Variabel *Easy of Use* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Moore & Benbasat (1991). *Easy of Use* didefinisikan sebagai seseorang percaya bahwa menggunakan sistem adalah hal yang sulit digunakan (Venkatesh et al., 2003).

E. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh Sosial (*Social Influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu memahami bahwa orang yang penting (misalnya, keluarga dan teman) mempercayai bahwa mereka harus menggunakan sistem teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Konsep ini merupakan gabungan dari variabel-variabel yang telah ada sebelumnya pada penelitian terdahulu terkait model penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel-variabel yang membentuk konsep pengaruh sosial antara lain:

1. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)

Variabel *Subjective Norm* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Ajzen (1991); Davis et al. (1989); Fishbein & Ajzen (1975); Mathieson (1991); Taylor & Tood (1995a, 1995b). *Subjective Norm* didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa orang yang penting menurutnya harus dan tidak harus menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003).

2. *Social Factors* (Faktor Sosial)

Variabel *Social Factors* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al. (1991). *Social Factors* didefinisikan sebagai penggunaan sistem dipengaruhi oleh sebuah kelompok dalam suatu organisasi, budaya, atau orang lain dari status sosial tertentu (Venkatesh et al., 2003).

3. *Image* (Status)

Variabel *Image* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Moore & Benbasat (1991). *Image* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pengguna sistem merasa dengan menggunakan sistem akan meningkatkan citra dan status sosialnya (Venkatesh et al., 2003).

F. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa adanya fasilitas dan kemampuan teknis yang mendukung untuk menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Konsep ini merupakan gabungan dari variabel-variabel yang telah ada sebelumnya pada penelitian terdahulu terkait model penerimaan dan penggunaan teknologi. Variabel-variabel yang membentuk konsep kondisi yang memfasilitasi antara lain:

1. *Percieved Behavioral Control* (Persepsi Terhadap Kontrol Perilaku)

Variabel *Percieved Behavioral Control* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Ajzen (1991); Taylor & Todd (1995a, 1995b). *Percieved Behavioral Control* didefinisikan sebagai persepsi kendala internal dan eksternal terhadap perilaku efisiensi diri, kondisi sumber daya yang

memfasilitasi sistem dan kondisi yang memfasilitasi sistem dalam penggunaannya (Venkatesh et al., 2003).

2. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang memfasilitasi)

Variabel *Facilitating Conditions* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al. (1991). *Facilitating Conditions* didefinisikan sebagai faktor-faktor di sekitar lingkungan organisasi yang dipercaya oleh pengguna bahwa penyedia layanan harus menyediakan hal-hal yang mendukung implementasi sistem (Venkatesh et al., 2003).

3. *Compatibility* (Kompatibilitas)

Variabel *Compatibility* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Moore & Benbasat (1991). *Compatibility* didefinisikan sebagai sistem memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan pengalaman pengguna (Venkatesh et al., 2003).

G. *Mobile Banking*

Pertama kali *e-banking* diperkenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada September 1998. Kemudian pada tahun 2000, implementasi *e-Banking* dan *mobile banking* sudah mulai dilakukan oleh beberapa Bank di Indonesia. Pertumbuhan *e-banking* di Indonesia tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara (wikibooks.org, 2023).

Mobile banking merupakan layanan atau aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan transaksi menggunakan telepon genggam atau *smartphone* (Tampubolon, 2015). Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh atau diinstal oleh nasabah. Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat memperoleh manfaat layanan yang cepat, aman, nyaman, hemat biaya, serta dapat diakses kapan dan di mana saja. Semua transaksi keuangan dapat dilakukan secara *online* hanya dengan menggunakan *smartphone* tanpa harus pergi ke bank maupun ATM.

Dalam penggunaan *mobile banking*, nasabah membutuhkan jaringan internet yang memadai. Namun, sekarang ini penggunaan akses internet

bukanlah hal yang asing bagi masyarakat dimana sekarang hampir semua orang sudah memiliki akses internet. Hal ini juga menjadi salah satu faktor pendukung meningkatnya penggunaan *mobile banking* di masyarakat. Pada akhirnya perbankan beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan meningkatnya jumlah nasabah. Adapun fitur-fitur atau layanan perbankan yang dapat dinikmati nasabah diantaranya seperti layanan informasi (keterangan saldo, mutasi rekening, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet, dll.), pembelian (voucer pulsa, *e-money*, dll.) dan berbagai fitur lainnya.

H. Kajian Pustaka

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu terkait analisis *Behavioral Intention* pada aplikasi *mobile banking* menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) oleh berbagai peneliti antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Cindy Flawrencia Gunawan (2019), Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> di Aplikasi Hijabenka.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) dan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>).	Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Penambahan variabel berbeda yaitu Ekspektasi Usaha (<i>effort expectancy</i>) dan Kondisi Yang Memfasilitasi

			<p>(<i>facilitating conditions</i>).</p> <p>Perbedaan objek dan subjek penelitian yaitu pada pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. (Gunawan, 2019).</p>
2	<p>Ike Kusdyah Rachmawati, Mohammad Bukhori, Yuniz Majidah, Syarif Hidayatullah, & Abdul Wari (2020), <i>Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, <i>social influence</i>, <i>facilitating conditions</i> mempengaruhi <i>behavioral intention</i>. <i>Facilitating conditions</i> mempengaruhi <i>behavioral usage</i>. <i>Behavioral intention</i> tidak mempengaruhi <i>behavioral usage</i>. <i>Facilitating conditions</i> tidak mempengaruhi <i>behavioral usage</i> melalui <i>behavioral intention</i>.</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT.</p> <p>Perbedaan: Perbedaan objek dan subjek penelitian yaitu pada pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. (Rachmawati, et al., 2020).</p>

3	<p>Wendy Suhendry (2020), Minat Penggunaan OVO di Kota Pontianak Menggunakan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Technology</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectancy</i>, <i>social influence</i>, dan <i>facilitating conditions</i> secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan OVO. Sedangkan variabel <i>effort expectancy</i> secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan OVO. Secara simultan variabel <i>performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, <i>social influence</i>, dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh positif terhadap minat penggunaan OVO.</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan terletak pada subjek penelitian yang diteliti. (Suhendry, 2020).</p>
4	<p>Tusyanah Tusyanah, Agus Wahyudin & Muhammad Khafid (2021), <i>Analyzing Factors Affecting the Behavioral Intention to Use e-Wallet with</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, <i>social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> mempunyai</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Peneliti tidak menguji variabel</p>

	<p><i>the UTAUT Model with Experience as Moderating Variable.</i></p>	<p>pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. Variabel <i>effort expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>experience</i>. Variabel <i>social influence</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>experience</i>. Variabel <i>facilitating conditions</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>experience</i>.</p>	<p>moderasi. Perbedaan pada objek dan subjek penelitian yang diteliti. (Tusyanah, et al., 2021).</p>
5	<p>Maharani Puspa Ayu Achiriani & Imanuddin Hasbi (2021), Pengaruh <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pada</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, dan Perceived Cost</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i>.</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Variabel yang berbeda yaitu <i>facilitating conditions</i>. Perbedaan pada objek dan subjek</p>

	Pengguna Dompot Digital Dana di Indonesia.		penelitian yang diteliti. (Achiriani & Hasbi, 2021).
6	Fellasufah Diniyah (2021), Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Waqf: Teori UTAUT Model.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harapan kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi wakif dalam berwakaf melalui platform crowdfunding wakaf. Sedangkan variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan.	Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan pada objek dan subjek penelitian yang diteliti. (Diniyah, 2021).
7	Aisena Ivanova & Ju Yeon Kim (2022), <i>Acceptance and Use of Mobile Banking in Central Asia: Evidence from Modified UTAUT Model.</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> , dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi <i>mobile banking</i> ; <i>perceived security</i> berdampak positif pada <i>perceived</i>	Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan pada objek dan perbedaan subjek penelitian yang diteliti. (Ivanova & Kim, 2022).

		<p><i>trust</i>. <i>Perceived trust</i> berdampak positif pada penggunaan teknologi <i>mobile banking</i>. Namun, hubungan antara <i>percieved risk</i> dan <i>use behavior</i> tidak diterima.</p>	
8	<p>George Konteos, Vaggelis Saprikis, Giorgos Avlogiaris & Aristides Papatomas (2022), <i>An Extended UTAUT Model to Explore the Influential Factors towards M-Banking Apps' Use</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expectancy</i>, <i>effort expectancy</i>, <i>facilitating conditions</i>, <i>social influence</i>, <i>trust</i>, <i>innovativeness</i>, dan <i>compatibility</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> pada aplikasi <i>mobile banking</i>. Sedangkan, <i>convenience</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i>.</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan pada objek dan perbedaan subjek penelitian yang diteliti. (Konteos, et al., 2022).</p>
9	<p>Zanwar Yoga Pamungkas & Adithya Sudiarno (2022), Implementasi Model UTAUT (<i>Unified Theory Of</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>performance expeptancy</i>, <i>effort expectancy</i> dan <i>social influence</i> berpengaruh</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan pada</p>

	<p><i>Acceptance And Use Of Technology</i>) Untuk Menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi BRImo.</p>	<p>positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> pengguna aplikasi BRImo. Sedangkan variabel <i>use behavior</i> secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh <i>facilitating condition</i> dan <i>behavioral intention</i> pengguna aplikasi BRImo.</p>	<p>objek yang diteliti yaitu aplikasi BSI Mobile dan perbedaan subjek penelitian yang diteliti yaitu pengguna aplikasi BSI Mobile di Banyumas. (Pamungkas & Sudiarno, 2022).</p>
10	<p>Naufal Shadiq & Heri Sudarsono (2022), Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan <i>Mobile Banking</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap niat nasabah bank syariah untuk menggunakan <i>mobile banking</i>. Sedangkan variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>	<p>Persamaan: Penggunaan model yang sama yaitu UTAUT. Perbedaan: Perbedaan pada subjek penelitian yang diteliti. (Shadiq & Sudarsono, 2022).</p>

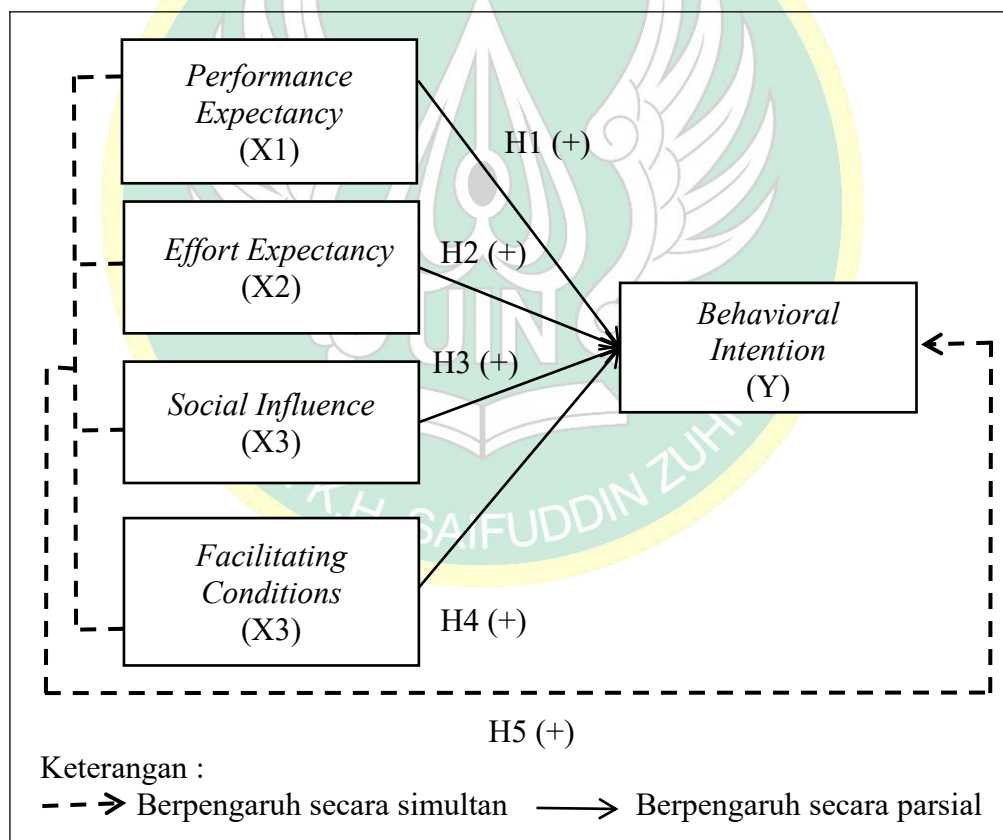
Sumber: Data sekunder yang diolah

I. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada analisis penerimaan dan penggunaan teknologi informasi dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al. (2003). Dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat, yaitu niat perilaku (*behavioral intention*). Sedangkan variabel bebas yang digunakan yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

Sehubungan hal tersebut, maka dapat diformulasikan kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran



Hubungan dari masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat yaitu apabila seseorang percaya dan merasa bahwa penggunaan teknologi informasi akan membawa manfaat pada pekerjaan dan meningkatkan

produktivitasnya, penggunaan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, pengaruh lingkungan dan kondisi pemfasilitas yang mendukung penggunaan teknologi informasi, maka niat seseorang untuk menggunakan teknologi informasi juga akan meningkat. Dalam penelitian ini yaitu pada penggunaan aplikasi mobile BSI di Kabupaten Banyumas.

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2021: 99). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seorang individu mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja seseorang. Semakin tinggi ekspektasi kinerja maka semakin besar keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Fenomena meningkatnya kinerja nasabah dalam kesehariannya tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah akan cenderung menggunakan *mobile banking*. Dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat membantu nasabahnya untuk menyelesaikan transaksi *financial* tanpa mengganggu aktivitas pengguna karena dapat dilakukan melalui *smartphone*.

Menurut Achiriani & Hasbi (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) menemukan bahwa *performance expectancy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

2. Pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) yaitu kemudahan yang dirasakan seorang individu terkait dengan penggunaan sistem teknologi. Semakin tinggi ekspektasi usaha maka semakin besar keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Ekspektasi usaha dapat didefinisikan sebagai tingkat kenyamanan yang diharapkan nasabah pada saat menggunakan *mobile banking* (Shadiq & Sudarsono, 2022). Fenomenanya, aplikasi BSI Mobile hadir di masyarakat dengan menawarkan kemudahan layanan dan penggunaan bagi nasabahnya yaitu kemudahan mengakses kapan saja dan dimana saja hanya melalui *smartphone*.

Menurut Arditya & Giri (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ekspektasi usaha merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar terhadap niat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) menemukan bahwa *effort expectancy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

3. Pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seorang individu melihat bahwa seseorang yang penting (misalnya, keluarga dan teman) mempercayai bahwa mereka harus menggunakan sistem teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Orang-orang disekitar nasabah mempunyai pengaruh penting dalam membentuk sebuah persepsi seseorang dalam memberikan penilaian tentang teknologi

perbankan yang digunakan (Shadiq & Sudarsono, 2022). Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka semakin besar dorongan seseorang untuk ikut menggunakan teknologi baru tersebut (Venkatesh et al., 2003). Fenomena di masyarakat penggunaan aplikasi BSI Mobile dapat dikarenakan pengaruh lingkungan sekitar ataupun keinginan nasabah sendiri dalam memenuhi kebutuhan kesehariannya.

Menurut Chaidir et al. (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank konvensional maupun pada bank syariah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) menemukan bahwa *social influence* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *social influence* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

4. Pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavioral intention*

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) yaitu sejauh mana seorang individu mempercayai bahwa adanya fasilitas dan teknis yang mendukung penggunaan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam hal ini, semakin baik kondisi pemfasilitas yang tersedia maka semakin besar pula kesediaan seseorang untuk menggunakan teknologi baru tersebut (Premi & Widyaningrum, 2022). Fenomenanya, sebagian besar masyarakat sudah memiliki *smarthphone* dan paket internet, hal ini yang mendukung nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Menurut Shadiq & Sudarsono (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian Rachmawati et al. (2020) menunjukkan bahwa *facilitating conditions* mempunyai

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

5. Pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention*

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Wendy Suhendry (2020) menemukan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) menyimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.

K. Landasan Teologis

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan berbagai inovasi teknologi yang semakin canggih, dan semakin memberikan kemudahan bagi penggunanya. Salah satunya yaitu sektor perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan layanan keuangan yang inovatif seperti *mobile banking*. Dalam penggunaan *mobile banking* harusnya terdapat unsur kemudahan di dalamnya. Jika nasabah merasakan menggunakan layanan *mobile banking* adalah mudah dipahami, mudah dioperasikan dan fleksibel untuk digunakan dalam transaksi sehari-hari maka,

cenderung nasabah akan lebih sering menggunakan layanan tersebut. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu” (QS. Al-Baqarah (2): 185).

Allah SWT telah memberikan berbagai kemudahan di dalam melakukan segala sesuatu untuk berbagai maksud dan tujuan yang apapun. Salah satunya adalah memastikan agar manusia dapat menjalankan sesuatu tanpa kesulitan dalam dimensi ruang dan waktu serta mendorong/memotivasi manusia agar rajin dan semangat dalam melakukan suatu usaha atau pekerjaan karena bisa dilakukan dengan mudah dan tanpa kesulitan.

Sehubungan hal tersebut, dalam perspektif Islam juga menerangkan bahwa ketika memberikan layanan atas usaha yang dijalankan baik berupa barang maupun jasa janganlah memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini diperintahkan oleh Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah (2): 267).

Maka dari itu, pihak perbankan hendaknya memberikan layanan yang berkualitas dan sebaik-baiknya memberikan manfaat kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam berkehidupan manusia tidak lepas dari lingkungan sosial. Pengaruh sosial juga dapat berkontribusi terhadap suatu tindakan masyarakat di dalamnya. Seperti halnya nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile yang kemungkinan berasal dari pengaruh orang-orang terdekat seperti

keluarga dan teman maupun orang lain di sekitarnya. Ketika nasabah merasa puas dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile maka, selanjutnya akan mempengaruhi orang lain di sekitarnya untuk ikut menggunakan aplikasi tersebut. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Az-Zukruf ayat 24:

فَلْأُولَٰئِكَ جِئْتُمْ بِأَهْدَىٰ مِمَّا وَجَدْتُمْ عَلَيْهِ آبَاءَهُمْ قَالُوا إِنَّمَا بُرِّسْنَا بِمَا أُرْسِلْتُمْ بِهِ كُفْرُونَ

Artinya: “(Rasul itu) berkata, Apakah (kamu akan mengikutinya juga) sekalipun aku membawa untukmu (agama) yang lebih baik dari apa yang kamu peroleh dari (agama) yang dianut nenek moyangmu?” Mereka menjawab, “Sesungguhnya kami mengingkari (agama) yang kamu diperintahkan untuk menyampaikannya” (QS. Az-Zukruf (43): 24).

Selain hal yang telah diuraikan diatas, kondisi yang memfasilitasi juga menjadi faktor penting yang mendukung masyarakat untuk memilih menggunakan suatu teknologi baru. Dalam hal ini, seberapa baik fasilitas yang mendukung maka akan mempengaruhi perilaku nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Anbiya ayat 80:

وَعَلَّمْنَاهُ صِنْعَةَ لُبُوسٍ لِّكُمْ لِنُحْصِنَكُمْ مِّنْ بَأْسِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

Artinya: “Dan Kami ajarkan (pula) kepada Daud cara membuat baju besi untukmu, guna melindungi kamu dalam peperanganmu. Apakah kamu bersyukur (kepada Allah)?” (QS. Al-Anbiya (21): 80).

Berdasarkan ayat tersebut, menerangkan bahwa Islam menganjurkan kepada manusia untuk membuat atau menciptakan suatu alat yang dapat memudahkan kinerjanya. Dalam hal ini, sebaiknya kemajuan teknologi dimanfaatkan untuk segala tujuan yang baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya (Siyoto & Ali Sodik, 2015: 17).

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan (Sugiyono, 2019: 36). Dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang diambil dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Banyumas. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2022 sampai Desember 2022.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021: 126). Menurut Bailey (1994:83), populasi adalah seluruh gejala/unit yang akan diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi penelitian (Priyono, 2008: 104). Pengambilan sampel dilakukan ketika populasi penelitian besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Sehingga, apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2021: 127).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Banyumas yang sedang dan pernah menggunakan layanan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI Mobile. Sedangkan sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2021: 133), *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan atau kriteria untuk menentukan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Orang yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Banyumas
2. Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Karena populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui jumlahnya dengan pasti, menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2013: 255), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{(Z\alpha/2\sigma)}{e} \right]^2$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z α : Nilai yang didapat dari table normalitas tingkat keyakinan

σ : Standar deviasi populasi

e : Kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai $Z_{0.05}$ adalah 1,96, dan standart deviasi = 0,25. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = \left[\frac{(1,96/0,25)}{0,05} \right]^2 = 96,04$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, besarnya nilai sampel yang digunakan adalah sebesar 96,04 orang, yang dibulatkan menjadi 100 orang.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Sugiyono (2021: 68) menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian diantaranya yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang menurut peneliti akan mempengaruhi variabel dependen (terikat) dalam suatu eksperimen (Hardani et al., 2020: 399). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X_1), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X_2), pengaruh sosial (*social influence*) (X_3), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X_4).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang menurut peneliti akan dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu eksperimen (Hardani et al., 2020: 399). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah niat perilaku (*behavioral intention*) (Y).

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Ekspektasi Kinerja (<i>performance expectancy</i>) (X ₁)	Ekspektasi kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) didefinisikan sebagai seberapa besar seorang individu mempercayai bahwa penggunaan sistem teknologi akan membantu penggunanya mencapai peningkatan kinerja untuk pekerjaan yang dilakukan (Venkatesh et al., 2003).	<i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Terhadap Kegunaan), <i>Job-fit</i> (Kesesuaian Pekerjaan), <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relative), <i>Outcome Expectations</i> (Ekspektasi-Ekspektasi Hasil) (Venkatesh et al., 2003).
Ekspektasi Usaha (<i>effort expectancy</i>) (X ₂)	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan seorang individu sehubungan dengan penggunaan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003).	<i>Perceived Ease of Use</i> (Persepsi Terhadap Kemudahan), <i>Complexity</i> (Tingkat Kerumitan), <i>Easy of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) (Venkatesh et al., 2003).
Pengaruh Sosial (<i>social influence</i>) (X ₃)	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu memahami bahwa orang yang penting (misalnya, keluarga dan teman) mempercayai bahwa	<i>Subjective Norm</i> (Norma Subjektif), <i>Social Factors</i> (Faktor Sosial) (Venkatesh et al., 2003).

	mereka harus menggunakan sistem teknologi baru (Venkatesh et al., 2003).	
Kondisi Yang Memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) (X ₄)	Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa adanya fasilitas dan kemampuan teknis yang mendukung untuk menggunakan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003).	<i>Percieved Behavioral Control</i> (Persepsi Terhadap Kontrol Perilaku), <i>Facilitating Conditions</i> (Kondisi yang memfasilitasi), <i>Compatibility</i> (Kompatibilitas) (Venkatesh et al., 2003).
Niat Perilaku (<i>behavioral intention</i>) (Y)	Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan sistem secara terus menerus, dengan asumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap informasi (Jati, 2012).	<i>Intention</i> (Niat), <i>Prediction</i> (Prediksi), <i>Plan</i> (Rencana) (Venkatesh et al., 2003).

Sumber : Data sekunder yang diolah

E. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, data dapat dikumpulkan dari sumber primer ataupun sekunder. Data primer mengacu pada data yang telah dikumpulkan secara langsung. Cara paling umum untuk mengumpulkan data primer untuk penelitian kuantitatif adalah penggunaan eksperimen dan survei. Disisi lain, data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari

sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan (Hardani et al., 2020: 401). Dalam penelitian ini sumber data yang akan dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner dibagikan secara *online* melalui *google form* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, artikel, jurnal ataupun *internet search* guna memenuhi tujuan penelitian dan melengkapi data terkait penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara yang digunakan untuk memperoleh data diantaranya yaitu:

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2019: 214). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur atau terbuka, untuk mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti (Sugiyono, 2019: 217) Dalam penelitian ini yaitu digunakan untuk mewawancarai responden (nasabah BSI) berupa pertanyaan terkait bagaimana penggunaan aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

2. Metode Kuesioner (*Angket*)

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data primer melalui metode survei untuk memperoleh pendapat responden (Pujihastuti, 2010).

Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2019: 219). Dalam penelitian ini yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Kuesioner dibuat secara *online* menggunakan media *google form* sehingga mempermudah untuk dibagikan kepada responden.

Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian yaitu: pertama, berisikan pertanyaan terkait identitas responden yang akan dijaga kerahasiaannya. Kedua, berisikan daftar pertanyaan terkait indikator-indikator dari variabel penelitian yang akan diteliti yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), terhadap niat perilaku (*behavioral intention*). Pengukuran variabel dilakukan dengan memberikan nilai dari setiap pertanyaan dan jawaban dengan menggunakan skala Likert yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: data sekunder yang diolah

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah mempergunakan sumber-sumber tertulis untuk memperoleh data (Zaim, 2014: 95). Dalam penelitian ini yaitu untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian meliputi profil dan jaringan perusahaan, perkembangan jumlah nasabah, sejarah pendirian perusahaan dll.

G. Teknik Analisis Data Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran terhadap skala variabel-variabel tertentu yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu peristiwa atau fenomena (Hardani et al., 2020: 393). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun kriteria pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid yaitu jika memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi α 0,05 dan *degree of freedom* (df) = n-2, yang artinya n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian (Oktapiani et al., 2020).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu skala didefinisikan sebagai sejauh mana proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Keandalan (*reability*) berkaitan erat dengan akurasi dan konsistensi. Sebuah skala dianggap reliabel jika memberikan hasil yang sama ketika diukur berulang kali dalam kondisi yang konstan (sama) (Hardani et al., 2020: 393). Sebuah kuesioner dikatakan reliabel jika *koeisien Cronbach Alpha* bernilai $> 0,6$. Serta dasar pengambilan keputusan juga dapat diketahui dengan membandingkan nilai *alpha* dengan r_{tabel} (Oktapiani et al., 2020).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Indrawati (2015) uji normalitas data memiliki tujuan untuk melihat apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak (Syahril & Rikumahu, 2019). Normalitas data dipenuhi jika nilai statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi < 0.05

diartikan distribusi data tidak normal. Jika tingkat signifikansi > 0.05 diartikan distribusi data normal (Oktapiani et al., 2020).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi dalam hubungan di antara variabel bebas. Asumsi multikolinearitas: Nilai VIF < 10 dan nilai toleransi $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas (Oktapiani et al., 2020).

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana faktor pengganggu (error) tidak konstan. Kriteria untuk pengujian jika nilai sig < 0.05 varian terdapat heteroskedastisitas, dan jika nilai sig > 0.05 varian tidak terdapat heteroskedastisitas (Oktapiani et al., 2020).

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data Penelitian

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti jika peneliti bermaksud memprediksi bagaimana keadaan (naik dan turun) variabel dependen ketika dua atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai faktor prediktor (kenaikan nilai). Dengan demikian, analisis regresi berganda akan dilakukan jika jumlah variabel bebas minimal 2 (Sugiyono, 2019; 307). Adapun persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

a = Nilai Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄ = Koefisien Regresi

X₁ = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

X_2 = Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

X_3 = Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

X_4 = Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

e = Error

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji signifikansi parsial bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas (X_i) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial (satu lawan satu) (Oktapiani et al., 2020). Kriteria untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas (X_i) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y) (Oktapiani et al., 2020).

- a. Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas (Oktapiani et al., 2020).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu memiliki potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakkan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan tiga daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI.

Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya tiga bank syariah pemerintah yang diresmikan oleh presiden Joko Widodo. Berdirinya BSI ini disahkan melalui surat yang dikeluarkan oleh OJK dengan nomor:SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) sebagai Bank Hasil Penggabungan.

Hal ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih bergejolak. Komitmen pemerintah untuk mendorong perekonomian melalui BSI ini

diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. BSI juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki.

Proses *merger* tiga bank syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap bank syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI ke depannya. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Rencana untuk menggabungkan tiga bank syariah besar ini sudah dilakukan sejak Maret 2020 lalu. Proses pendirian ini harus melalui tahapan yang cukup ketat termasuk proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian, proses pengesahan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM, persiapan logo baru, dan lainnya. Hingga pada 1 Februari 2021, BSI diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan mulai beroperasi di beberapa wilayah di Indonesia. Adapun pemilihan penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yang bisa memberikan dampak yang lebih besar lagi dan mempermudah pengembangan dari satu pintu. BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah memiliki rekam jejak yang baik selama ini. Bahkan pertumbuhan perbankan syariah selama pandemi covid-19 tetap tumbuh

secara positif. Hal ini yang membuat pengukuhan terhadap hadirnya BSI akan menjadi salah satu katalis pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Peresmian BSI juga dijadikan ajang pengenalan logo BSI di publik. Pengenalan logo BSI tersebut disampaikan langsung oleh Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi. Logo BSI secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulisan BSI dan bintang berwarna kuning di ujung sebelah kanan dari tulisan. Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia (bankbsi.co.id)

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

Visi : “Top 10 Global Islamic Bank”

Misi :

1) **Memberikan akses solusi keuangan di Indonesia**

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) **Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham**

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)

3) **Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia**

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

2. Gambaran Umum Aplikasi BSI Mobile

BSI Mobile merupakan aplikasi layanan produk perbankan yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan memanfaatkan teknologi internet (seperti 3G/4G dan WIFI) melalui ponsel atau *smartphone*. BSI Mobile menjadi solusi bagi nasabah untuk mempermudah melakukan proses transaksi, beribadah dan berbagi melalui berbagai fitur yang ada di dalam satu aplikasi tersebut. Selain itu, BSI Mobile dapat diakses kapan saja selama 24 jam dan dimana saja selama terhubung dengan koneksi internet, sehingga nasabah dapat melakukan aktifitas perbankan secara leluasa.



Gambar 4.2 Logo BSI Mobile (bsimobile.co.id)

Apabila nasabah ingin menggunakan fasilitas BSI Mobile maka perlu melakukan aktivasi terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut:

- 1) Aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening *online*.
- 2) Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040.
- 3) Aktivasi melalui Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.
- 4) Registrasi dan Aktivasi BSI Mobile dengan verifikasi *Face Recognition* (nasabah dengan *Smartphone* Android)

Setelah nasabah berhasil melakukan aktivasi, maka aplikasi sudah siap untuk digunakan mengakses berbagai fitur yang cukup lengkap dan modern diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Info Rekening

Fitur ini berfungsi untuk menampilkan seluruh informasi rekening di BSI Mobile, baik itu tabungan Wadiah, Mudharabah maupun

tabungan Maburr. Adapun informasi rekening yang tersedia seperti info saldo dan mutasi, portofolio nasabah, registrasi notifikasi dan daftar transaksi terjawab.

2) Transfer

Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana antar rekening Bank Syariah Indonesia maupun rekening bank lain, baik transfer *online* maupun transfer SKN (kliring).

3) Pembayaran

Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah. Berbagai transaksi pembayaran yang tersedia diantaranya seperti pembayaran tiket, asuransi, tagihan BPJS, biaya pendidikan, *e-commerce*, PLN pascabayar, PDAM, TV kabel/internet, tagihan HP/Telepon/Telkom *Pay*, pembayaran maupun pelunasan haji dan umrah, serta pembayaran Pajak/Cukai/SBN/Paspor dan Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

4) Pembelian

Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi pembelian sesuai dengan kebutuhan nasabah sehari-hari. Dalam fitur ini nasabah dapat melakukan pembelian seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, *e-money*, pembelian paket data internet, *TOP UP* (OVO, ShopeePay, Dana, LinkAja, Go-pay, Paytren, Layanan Syariah LinkAja), *aqiqah*, kartu debit OTP, dll.

5) QRIS

Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi hanya dengan men-*scan QR Code* yang tersedia.

6) Ziswaf

Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk berbagi ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan waqaf), pemberian makan gratis, kalkulator zakat, jadiberkah.id, kitabisa.com, dompet dhuafa, rumah zakat, donasi bantuan *covid-19*, BAZNAS, dan *fidyah*.

- 7) E-mas
Fitur ini berfungsi memudahkan nasabah untuk melakukan pegadaian emas dan pembelian emas di BSI Mobile.
- 8) Tarik Tunai
Fitur terbaru ini berfungsi memudahkan nasabah untuk menarik uang tunai di rekening BSI tanpa menggunakan kartu ATM/Debit. Nasabah dapat menarik mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 500.000 per harinya.
- 9) Favorit
Fitur ini berfungsi untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah seperti transfer, pembayaran, pembelian, ziswaf, dsb.
- 10) Menu Layanan Islami
Fitur ini berfungsi untuk membantu nasabah dalam melakukan kegiatan islami. Berbagai menu yang tersedia diantaranya seperti *Juz Amma*, *Asmaul Husna*, hikmah, petunjuk masjid terdekat, jadwal waktu sholat, petunjuk arah kiblat, dan kalkulator kurban.
- 11) Lokasi Cabang ATM
Fitur ini berfungsi untuk menampilkan informasi terkait lokasi ATM dan kantor cabang yang disesuaikan dengan jarak terdekat dari nasabah saat itu.
- 12) Buka Rekening *Online*
Fitur ini berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam membuka rekening baru secara *online* dengan simpel dan cepat, tanpa perlu pergi ke kantor cabang.
- 13) Pembiayaan
Fitur ini berfungsi untuk memudahkan nasabah melakukan pengajuan pembiayaan secara *online* untuk ragam kebutuhan nasabah (Mitraguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui BSI) dan tanpa menggunakan agunan.

14) Menu Informasi/Bantuan

Fitur ini berfungsi untuk nasabah yang ingin melakukan pengaduan atau melaporkan keluhan/masalah maupun memiliki pertanyaan sehubungan dengan penggunaannya, maka nasabah dapat menghubungi Bank Syariah *Call Center* 14040 atau *chat* Aisyah.

15) BSI *Keyboard*

Fitur ini berfungsi untuk memudahkan nasabah bertransaksi melalui *keyboard* sehingga lebih cepat dalam mengaksesnya. Misalkan, nasabah sedang *online* atau sedang membuka aplikasi *WhatsApp*, kemudian ingin melakukan transaksi perbankan tanpa harus keluar dari aplikasi tersebut, maka nasabah tidak perlu keluar dan membuka aplikasi BSI Mobile, cukup melalui fitur BSI *Keyboard* transaksi dapat dilakukan dengan mudah (bsimobile.co.id, 2023); (Hairul, 2022).

3. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas

Kabupaten Banyumas merupakan sebuah wilayah setingkat kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah, Indonesia, dengan Kota Purwokerto sebagai ibukotanya. Batas-batas wilayah Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Gunung Slamet, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang
 Sebelah Selatan : Kabupaten Cilacap
 Sebelah Barat : Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
 Sebelah Timur : Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Banjarnegara

Kabupaten Banyumas memiliki luas wilayah sebesar 1.327,59 kilometer persegi atau sekitar 4,04 % dari luas provinsi secara keseluruhan yang terbagi menjadi 331 desa/kelurahan di 27 kecamatan. Kecamatan yang paling luas di Kabupaten Banyumas adalah Kecamatan Cilongok dengan luas daerah sebesar 105,34 km². Sedangkan Kecamatan Purwokerto Barat adalah kecamatan yang terkecil dengan luas 740 km².

Pusat pemerintahan Kabupaten Banyumas terletak di Purwokerto. Kecamatan dengan jarak yang paling dekat menuju Ibu Kota Kabupaten yaitu Kecamatan Purwokerto Barat dan Purwokerto Utara dengan jarak tempuh 2,2 km. Sedangkan kecamatan dengan jarak paling jauh dari Ibu Kota Kabupaten yaitu Kecamatan Lumbir dengan jarak tempuh 41,2 km.

Secara geografis, wilayah Kabupaten Banyumas terletak di antara $108^{\circ} 39' 17''$ sampai $109^{\circ} 27' 15''$ garis Bujur Timur dan di antara $7^{\circ} 15' 05''$ sampai $7^{\circ} 37' 10''$ garis Lintang Selatan atau di belahan selatan garis khatulistiwa. Wilayah Kabupaten Banyumas terbagi atas daratan dan pegunungan. Struktur pegunungan terdiri dari sebagian lembah Sungai Serayu untuk tanah pertanian, sebagian dataran tinggi untuk pemukiman dan pekarangan, dan sebagian pegunungan untuk perkebunan dan hutan tropis terletak dilereng Gunung Slamet sebelah selatan. Lebih dari 45% wilayah Kabupaten Banyumas merupakan daerah dataran yang tersebar dibagian tengah dan selatan serta membujur dari barat ke timur. Kabupaten Banyumas memiliki iklim tropis basah karena terletak di belahan selatan khatulistiwa, dengan suhu udara berkisar antara 21,4 derajat C - 30,9 derajat C (banyumaskab.go.id, 2023).

Berdasarkan populasi penduduk, Kabupaten Banyumas mempunyai jumlah penduduk sebanyak 1.789.630 jiwa dengan laju pertumbuhan 0,95 % per tahun pada tahun 2021. Jumlah tersebut terbagi atas jumlah penduduk laki-laki sebanyak 900.919 jiwa dan 888.711 jiwa penduduk perempuan. Penduduk dengan jumlah yang paling banyak berada di Kecamatan Cilongok yaitu sebanyak 125.349 jiwa atau 7% dari total populasi di Banyumas. Sedangkan penduduk yang paling sedikit berada di Kecamatan Purwojati yaitu sebanyak 37.347 jiwa. Kecamatan yang paling padat penduduk yaitu Kecamatan Purwokerto Barat dengan total 7.165 jiwa/km². Sedangkan kepadatan terendah berada di Kecamatan Lumbir dengan total 489 jiwa/km². Dibandingkan dengan kabupaten lainnya, jumlah penduduk Kabupaten Banyumas berada pada posisi tiga

dengan jumlah terbanyak di provinsi Jawa Tengah setelah Kabupaten Brebes pada posisi satu dan Kabupaten Cilacap pada posisi dua.

Berdasarkan data Sakernas per bulan Agustus 2021, dihitung sebanyak 865.982 orang yang termasuk dalam angkatan kerja dan yang bukan termasuk angkatan kerja adalah sebanyak 464.824 orang. Dari jumlah tersebut, terdapat 813.592 orang adalah penduduk yang bekerja usia 15 tahun ke atas. Pada periode tersebut tingkat pengangguran terbuka (tpt) adalah sebesar 6,05 persen. Menurut data dinas tenaga kerja, koperasi dan UKM, upah minimum regional Kabupaten Banyumas tahun 2021 adalah Rp 1.970.000 mengalami peningkatan sebesar Rp 70.000 dari tahun sebelumnya.

Adapun tingkat kemakmuran penduduk di Kabupaten Banyumas dilihat dari rata-rata pengeluaran masyarakat yaitu rata-rata pengeluaran perkapita adalah Rp 1.023.972 dengan pengeluaran makan lebih banyak daripada pengeluaran bukan makanan. Berdasarkan kelompok pengeluaran, persentase pengeluaran perkapita Rp 500.000 – Rp 749.999 merupakan persentase paling besar dengan persentase 26,51% (banyumaskab.bps.go.id, 2022).

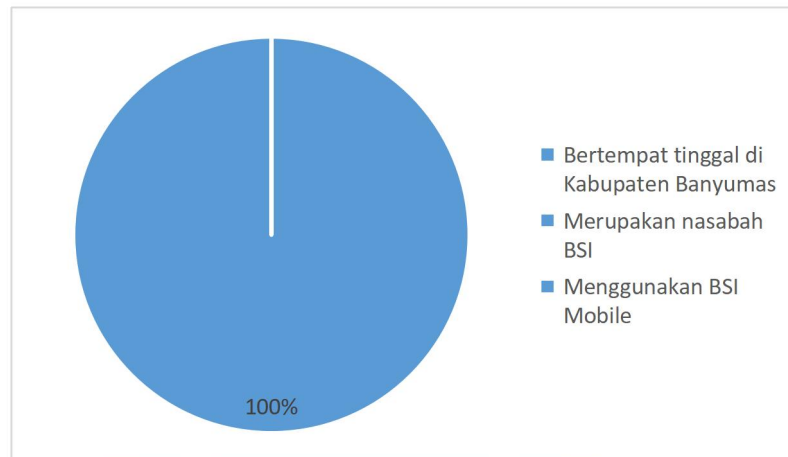
B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Banyumas yang menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dapat diperoleh hasil gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal, Merupakan Nasabah BSI dan Menggunakan BSI Mobile

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal, merupakan nasabah BSI dan menggunakan BSI Mobile dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal, Merupakan Nasabah BSI dan Menggunakan BSI Mobile



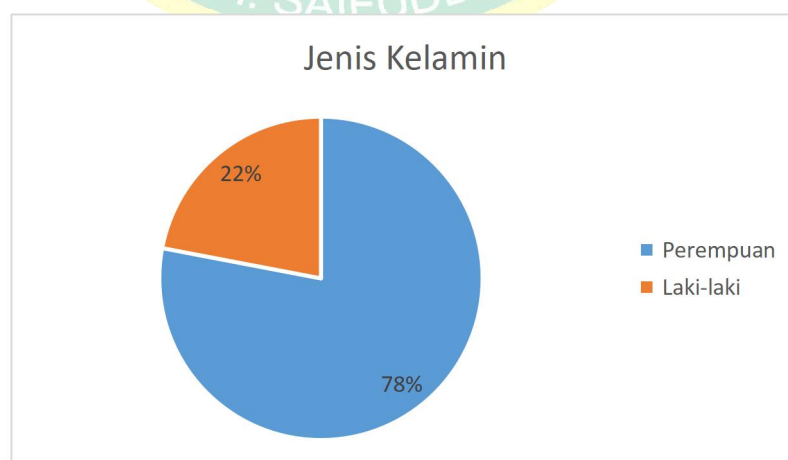
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.3** diatas, dapat diketahui bahwa responden yang diperoleh dan digunakan adalah berjumlah 100% atau 100 orang. Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian dimana 100 responden tersebut adalah bertempat tinggal/berdomisili di Kabupaten Banyumas, Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan sedang/pernah menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



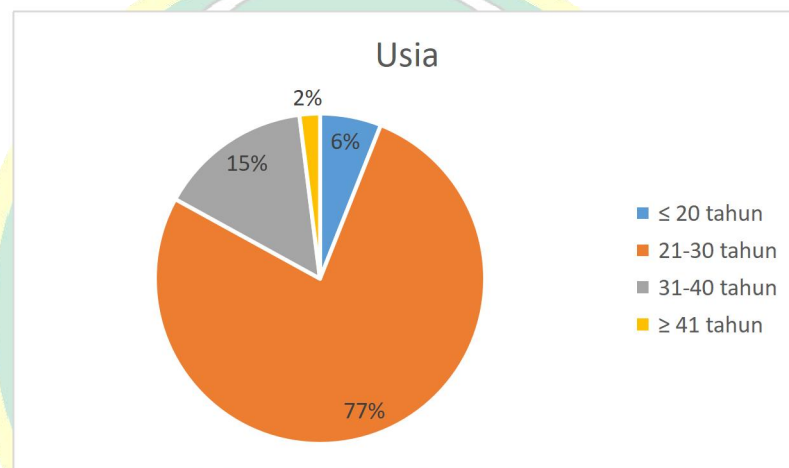
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.4** diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 22% atau berjumlah 22 orang. Sedangkan untuk responden laki-laki adalah sebanyak 78% atau berjumlah 78 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile dari pada responden laki-laki.

3. Karakteristik Berdasarkan Usia

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



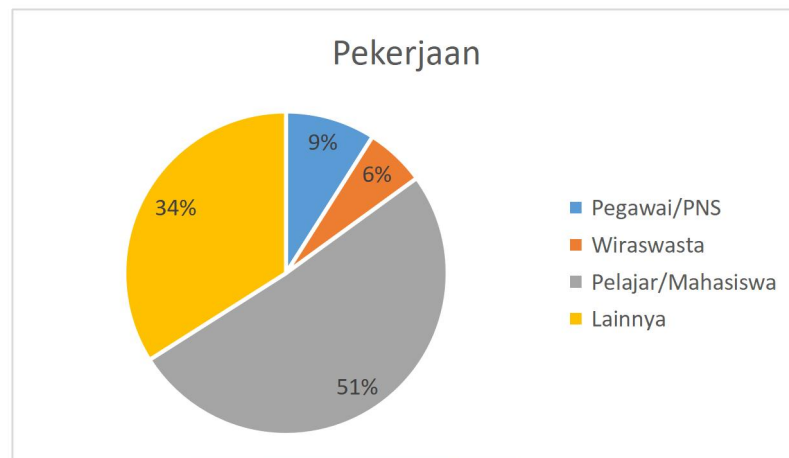
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.5** diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan usia ≤ 20 tahun adalah sebanyak 6,% atau 6 orang, dari usia 21-30 tahun sebanyak 77% atau 77 orang, dari usia 31-40 tahun sebanyak 15% atau 15 orang, dan responden yang berusia ≥ 41 tahun sebanyak 2% atau 2 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas lebih banyak adalah berusia 21-30 tahun sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berusia ≥ 41 tahun.

4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



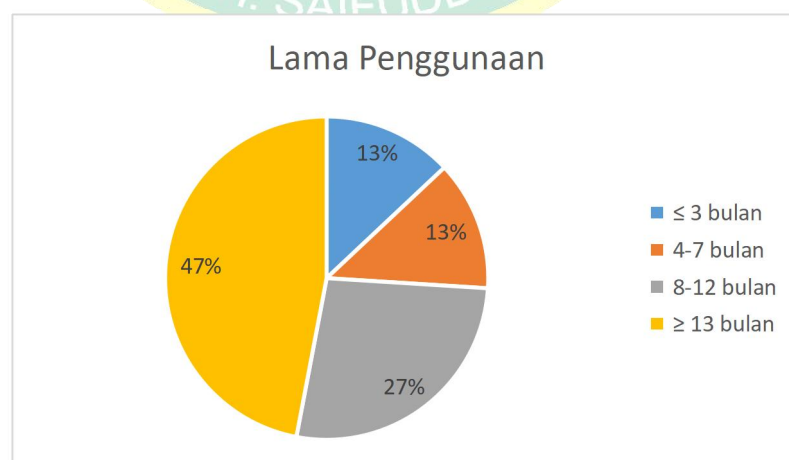
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.6** diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai/PNS adalah sebanyak 9% atau 9 orang, responden sebagai wiraswasta sebanyak 6% atau 6 orang, sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 51% atau 51 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 34% atau 34 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BSI Mobile lebih banyak adalah seorang pelajar/mahasiswa sedangkan yang paling sedikit adalah wiraswasta.

5. Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan



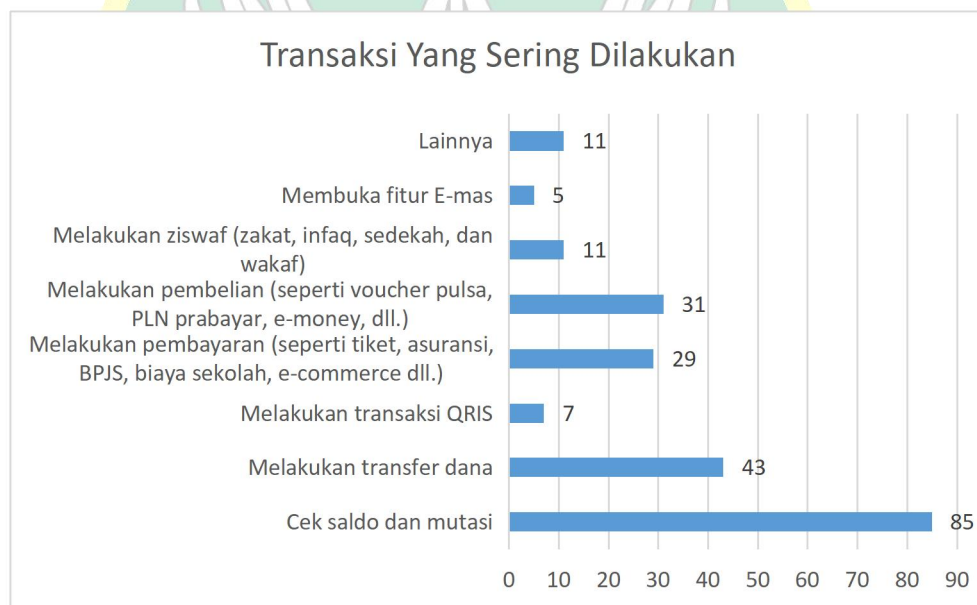
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.7** diatas, dapat diketahui bahwa responden yang telah menggunakan ≤ 3 bulan adalah sebanyak 13% atau 13 orang, penggunaan selama 4-7 bulan sebanyak 13% atau 13 orang, penggunaan selama 8-12 bulan sebanyak 27% atau 27 orang dan penggunaan selama ≥ 13 bulan sebanyak 47% atau 47 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang sudah menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile selama lebih dari 1 tahun penggunaan adalah sebanyak 47% atau 47 orang.

6. Karakteristik Berdasarkan Transaksi Yang Sering Dilakukan

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan transaksi yang sering dilakukan dapat ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Dilakukan



Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.8** diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan transaksi yang sering dilakukan responden melalui BSI Mobile yang paling banyak adalah sebanyak 85 dari 100 responden menjawab untuk melakukan cek saldo dan mutasi. Kemudian sebanyak 43 dari 100 responden menjawab untuk melakukan transfer dana, sebanyak 31 dari 100 responden menjawab untuk melakukan pembelian (seperti voucher

pulsa, PLN Prabayar, *e-money*, dll.), sebanyak 29 dari 100 responden menjawab untuk melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, *e-commerce*, dll.), sebanyak 11 dari 100 responden menjawab untuk melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf), sebanyak 11 dari 100 responden juga menjawab untuk transaksi lainnya, sebanyak 7 dari 100 orang menjawab untuk melakukan transaksi QRIS. Sedangkan yang paling sedikit adalah sebanyak 5 dari 100 responden menjawab untuk membuka fitur E-mas.

7. Distribusi Tanggapan Responden

Berikut ini distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan menggambarkan secara mendalam terkait variabel-variabel penelitian.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Tabel 4.1 Variabel Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya merasa bahwa aplikasi BSI Mobile memberikan manfaat bagi saya	3	0	6	41	50	100
2	Menggunakan aplikasi BSI Mobile membantu saya untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat	2	0	2	43	53	100
3	Produktivitas saya meningkat ketika saya menggunakan aplikasi BSI Mobile	2	4	14	43	37	100
4	Saya merasa menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat meningkatkan peluang saya untuk mendapatkan manfaat atau keuntungan tambahan (misalnya, promo, diskon dan bonus)	3	22	33	26	16	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.2 Variabel Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya merasa menggunakan aplikasi BSI Mobile jelas dan mudah dimengerti	1	0	7	49	43	100
2	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile	2	2	15	49	32	100
3	Aplikasi BSI Mobile mudah untuk digunakan	1	1	5	42	51	100
4	Aplikasi BSI Mobile mudah diakses kapan saja dan dimana saja	2	1	3	39	55	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.3 Variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Orang-orang terdekat saya menganjurkan saya untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile	3	13	27	40	17	100
2	Orang-orang yang penting bagi saya (misalnya, keluarga dan teman) berpikir bahwa saya harus menggunakan aplikasi BSI Mobile	4	15	26	42	13	100
3	Teman/Keluarga/Orang yang pendapatnya saya hargai membantu saya dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile	2	9	35	42	12	100
4	Secara umum, lingkungan mendukung saya untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile	3	0	13	54	30	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.4 Variabel Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya memiliki fasilitas (misalnya, <i>smartphone</i> dan jaringan internet) yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile	2	0	8	51	39	100
2	Saya memiliki cukup pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile	1	0	10	55	34	100
3	Aplikasi BSI Mobile kompatibel dengan <i>smartphone</i> yang saya gunakan saat ini	1	2	11	54	32	100
4	Saya dapat memperoleh bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile	1	4	19	57	19	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Tabel 4.5 Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi BSI Mobile di masa mendatang	2	1	10	41	46	100
2	Saya berniat untuk merekomendasikan aplikasi BSI Mobile kepada orang terdekat saya	2	7	19	53	19	100

3	Saya memprediksi akan selalu mencoba menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam kehidupan sehari-hari	1	4	14	48	33	100
4	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi BSI Mobile berkali-kali	2	3	18	44	33	100

Sumber: data primer yang diolah, 2022

C. Hasil Penelitian dan Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun kriteria pengujiannya yaitu jika memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi α 0,05 dan *degree of freedom* (df) = n-2, yang artinya n adalah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian (Ghazali, 2018). Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $100 - 2 = 98$, maka didapati nilai r_{tabel} dari 98 responden adalah 0,1654. Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil uji validitas pada variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) (X₁)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,796	0,1654	Valid
X1.2	0,843		Valid
X1.3	0,886		Valid
X1.4	0,780		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.6** diatas, dapat diketahui bahwa semua item variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*)

mempunyai kriteria valid yaitu dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1654$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) (X_2)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,870	0,1654	Valid
X2.2	0,888		Valid
X2.3	0,942		Valid
X2.4	0,866		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.7** diatas, dapat diketahui bahwa semua item variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) mempunyai kriteria valid yaitu dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1654$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (X_3)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,870	0,1654	Valid
X3.2	0,901		Valid
X3.3	0,795		Valid
X3.4	0,753		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.8** diatas, dapat diketahui bahwa semua item variabel pengaruh sosial (*social influence*) mempunyai kriteria valid yaitu dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1654$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel pengaruh sosial (*social influence*) dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) (X₄)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0,796	0,1654	Valid
X4.2	0,845		Valid
X4.3	0,846		Valid
X4.4	0,758		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.9** diatas, dapat diketahui bahwa semua item variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mempunyai kriteria valid yaitu dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1654$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) (Y)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,905	0,1654	Valid
Y.2	0,876		Valid
Y.3	0,885		Valid
Y.4	0,941		Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.10** diatas, dapat diketahui bahwa semua item variabel niat perilaku (*behavioral intention*) mempunyai kriteria valid yaitu dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,1654$). Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel niat perilaku (*behavioral intention*) dapat diandalkan dan layak sebagai penelitian.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner bebas dari kesalahan (*error*) dan kehandalan (*reability*) kuesioner tersebut. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner tersebut memberikan hasil yang sama ketika diukur

berulang kali dalam kondisi yang konstan (sama). Adapun kriteria pengujiannya yaitu kuesioner dikatakan reliabel jika *koeisien Cronbach Alpha* bernilai $> 0,6$ (Ghazali, 2018). Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner pada masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

**Variabel Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*),
Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*),
dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
X1	0,847	0,6	Reliabel
X2	0,914		Reliabel
X3	0,850		Reliabel
X4	0,827		Reliabel
Y	0,924		Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reabilitas yang diperoleh pada **Tabel 4.11** diatas, menunjukkan bahwa semua hasil nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 untuk masing-masing variabel penelitian. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dari variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2), pengaruh sosial (*social influence*) (X3), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4), dan niat perilaku (*behavioral intention*) (Y) dapat dinyatakan konsistensi dan reliabel digunakan sebagai penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk melihat apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dipenuhi jika nilai

statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi > 0.05 maka dapat diartikan distribusi data normal dan berhubungan. Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

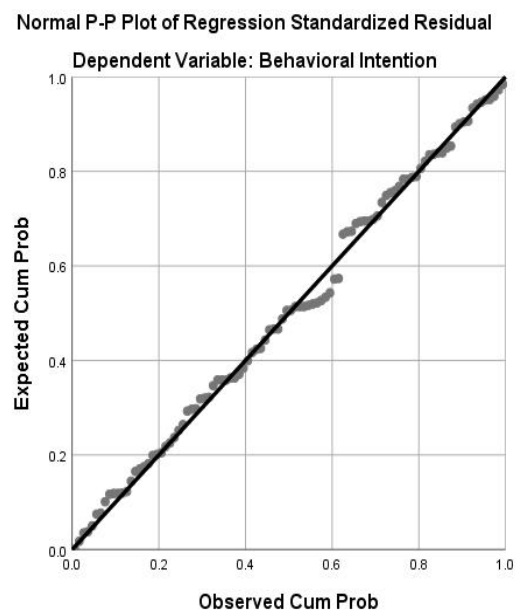
		Unstandardized
		Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36705769
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.050
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* pada **Tabel 4.12** diatas, menunjukkan bahwa hasil signifikansi uji normalitas adalah sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas penelitian ini adalah berdistribusi normal.

Gambar 4.9 Grafik P-Plot



Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Gambar 4.9** diatas, menunjukkan bahwa pola grafik P-Plot adalah terdistribusi normal. Dikatakan berdistribusi normal yaitu terlihat dari data atau titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel independen memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi dalam hubungan di antara variabel independen. Asumsi multikolinearitas: Nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* < 10 maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji multikolinieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.265	1.006		-2.251	.027		
Performance Expectancy	.472	.103	.441	4.574	.000	.213	4.704
Effort Expectancy	.231	.118	.200	1.960	.053	.190	5.267
Social Influence	.191	.056	.186	3.425	.001	.669	1.495
Facilitating Condition	.244	.095	.190	2.570	.012	.363	2.755

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.13** diatas, dapat diketahui bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Dapat dilihat pada kolom *Collinearity Statistics* untuk hasil perhitungan nilai *tolerance* adalah sebesar 0,213; 0,190; 0,669; 0,363 dan nilai VIF (*Inflation Factor*) adalah sebesar 4,704; 5,267; 1,495; 2,755. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai perhitungan *tolerance* masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai masing-masing variabel kurang dari 10. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Kriteria untuk pengujian yaitu jika nilai sig < 0.05 varian terdapat heteroskedastisitas, dan jika nilai sig > 0.05 varian tidak terdapat heteroskedastisitas. Dalam

perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.924	.569		5.141
	Performance Expectancy	-.071	.058	-.253	-1.222
	Effort Expectancy	-.009	.067	-.030	-.136
	Social Influence	-.033	.032	-.123	-1.052
	Facilitating Condition	-.003	.054	-.009	-.054

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan **Tabel 4.14** diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas masing-masing variabel independen mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,225 (X_1); 0,892 (X_2); 0,296 (X_3); 0,957 (X_4). Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

3. Hasil Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi bagaimana keadaan (naik dan turun) variabel dependen ketika dua atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai faktor prediktor (dinaikturunkan nilainya). Dengan demikian, analisis regresi berganda akan dilakukan jika jumlah variabel independen minimal 2 (Sugiyono, 2019; 307).

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel independen (ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*)) terhadap variabel dependen (niat perilaku

(*behavioral intention*)). Adapun persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

a = Nilai Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien Regresi

X₁ = Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

X₂ = Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

X₃ = Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

X₄ = Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

e = Error

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.265	1.006		-2.251	.027
	Performance Expectancy (X1)	.472	.103	.441	4.574	.000
	Effort Expectancy (X2)	.231	.118	.200	1.960	.053
	Social Influence (X3)	.191	.056	.186	3.425	.001
	Facilitating Condition (X4)	.244	.095	.190	2.570	.012

a. Dependent Variable: Behavioral Intention (Y)

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi berganda pada **Tabel 4.15** maka diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,265 + 0,472X_1 + 0,231X_2 + 0,191X_3 + 0,244X_4 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar -2,265. Artinya jika ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X₁), ekspektasi usaha

(*effort expectancy*) (X2), pengaruh sosial (*social influence*) (X3), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) nilainya adalah 0 maka niat perilaku (*behavioral intention*) (Y) adalah sebesar -2,265.

- b. Nilai koefisien regresi X1 menunjukkan nilai sebesar 0,472. Artinya jika ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) meningkat 1% maka niat perilaku (*behavioral intention*) akan meningkat sebesar 47,2%. Koefisien regresi bernilai positif artinya *performance expectancy* mempunyai kontribusi positif terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- c. Nilai koefisien regresi X2 menunjukkan nilai sebesar 0,231. Artinya jika ekspektasi usaha (*effort expectancy*) meningkat 1% maka niat perilaku (*behavioral intention*) akan meningkat sebesar 23,1%. Koefisien regresi bernilai positif artinya *effort expectancy* mempunyai kontribusi positif terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- d. Nilai koefisien regresi X3 menunjukkan nilai sebesar 0,191. Artinya jika pengaruh sosial (*social influence*) meningkat 1% maka niat perilaku (*behavioral intention*) akan meningkat sebesar 19,1%. Koefisien regresi bernilai positif artinya *social influence* mempunyai kontribusi positif terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- e. Nilai koefisien regresi X4 menunjukkan nilai sebesar 0,244. Artinya jika kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) meningkat 1% maka niat perilaku (*behavioral intention*) akan meningkat sebesar 24,4%. Koefisien regresi bernilai positif artinya *facilitating conditions* mempunyai kontribusi positif terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.

4. Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas (X_i) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial (satu lawan satu). Kriteria untuk pengambilan keputusan uji parsial adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t(\alpha/2; n-k-1) \\ &= t(0,05/2; 100-4-1) \\ &= t(0,025; 95) \\ &= 1,985 \end{aligned}$$

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji parsial pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.265	1.006		-2.251	.027
	Performance Expectancy (X1)	.472	.103	.441	4.574	.000
	Effort Expectancy (X2)	.231	.118	.200	1.960	.053
	Social Influence (X3)	.191	.056	.186	3.425	.001
	Facilitating Condition (X4)	.244	.095	.190	2.570	.012

a. Dependent Variable: Behavioral Intention (Y)

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.16 diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,574 dan signifikan t sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,574 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa **H0 ditolak** dan **H1 diterima**. Artinya secara parsial variabel *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- 2) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,960 dan signifikan t sebesar 0,053. Sehingga dapat diketahui t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,960 < 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih besar dari 0,05 ($0,053 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa **H0 diterima** dan **H2 ditolak**. Artinya secara parsial variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- 3) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel pengaruh sosial (*social influence*) (X3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,425 dan signifikan t sebesar 0,001. Sehingga dapat diketahui t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,425 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa **H0 ditolak** dan **H3 diterima**. Artinya secara parsial variabel *social influence* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.
- 4) Dari perhitungan uji t terhadap variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,570 dan signifikan t sebesar 0,012. Sehingga dapat

diketahui t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,570 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari $0,05$ ($0,012 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa **H₀ ditolak** dan **H₄ diterima**. Artinya secara parsial variabel *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas (X_i) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Y). Kriteria untuk pengambilan keputusan uji simultan adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung f_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= f_{\alpha; (k; n-k-1)} \\ &= f_{0,05 (4; 100-4-1)} \\ &= f_{0,05 (4; 95)} \\ &= 2,47 \end{aligned}$$

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji simultan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji f)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	798.374	4	199.594	102.485	.000 ^b
	Residual	185.016	95	1.948		
	Total	983.390	99			

- a. Dependent Variable: Behavioral Intention (Y)
 b. Predictors: (Constant), Facilitating Condition (X4), Social Influence (X3), Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2)

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan uji f pada **Tabel 4.17** diatas, menunjukkan bahwa diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 102,485 dan nilai signifikan f sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($102,485 > 2,47$) dan dengan tingkat signifikansi f lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa **H0 ditolak** dan **H5 diterima**. Artinya secara simultan (bersama-sama) variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2), pengaruh sosial (*social influence*) (X3), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* versi 25. Hasil dari uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.804	1.39554

- a. Predictors: (Constant), Facilitating Condition (X4), Social Influence (X3), Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2)

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada **Tabel 4.18** diatas, menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square sebesar 0,812. Artinya secara simultan (bersama-sama) variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2), pengaruh sosial (*social influence*) (X3), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) mempunyai pengaruh sebesar 81,2% terhadap variabel niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y). Sedangkan sisanya sebesar 18,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari yang diteliti dalam penelitian ini.

D. Hasil Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan terkait penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Menurut Venkatesh et al. (2003), model UTAUT adalah model teoritis yang dirancang untuk mempelajari dan menilai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi, yang menyatukan fitur terbaik dari teori-teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya. Adapun faktor-faktor atau variabel yang digunakan antara lain: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas, baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Setelah melakukan pengolahan dan analisis data, berikut adalah pembahasan untuk masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini:

1. Pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian statistik, diketahui hasil statistik uji regresi diperoleh koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,472. Artinya jika *performance expectancy* meningkat 1% maka *behavioral intention* akan meningkat sebesar 47,2%. Dengan arti lain bahwa terjadi hubungan positif antara variabel *performance expectancy* dengan variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya, hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,574 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara parsial variabel *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis H_1 dalam penelitian ini terbukti yaitu “*performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”.

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa besar seorang individu percaya bahwa menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja seseorang. Semakin tinggi ekspektasi kinerja, maka semakin kuat keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Artinya ketika seseorang percaya menggunakan aplikasi dapat bermanfaat dalam kehidupan mereka, dapat meningkatkan produktivitas mereka, kemudian memungkinkan mereka menyelesaikan pekerjaan lebih cepat serta dengan menggunakan aplikasi dapat meningkatkan peluang tambahan bagi mereka, maka *behavioral intention* akan meningkat.

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa banyak responden menggunakan aplikasi BSI Mobile karena dipercaya memberikan manfaat untuk transaksi sehari-hari seperti cek saldo dan

mutasi, melakukan transfer dana, melakukan transaksi QRIS, melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, *e-commerce*, dll.), melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, *e-money*, dll.), bahkan hingga membuka fitur E-mas dan transaksi lainnya. Sebagian responden menjawab menggunakan aplikasi BSI Mobile membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan beberapa diantaranya juga setuju bahwa menggunakan aplikasi BSI Mobile meningkatkan produktivitas kerja serta mendapatkan peluang atau manfaat tambahan. Jadi, hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap *behavioral intention* (niat perilaku) pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020); Achiriani & Hasbi (2021); Pamungkas & Sudiarno (2022), yang menemukan bahwa *performance expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003).

2. Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian statistik, diketahui hasil statistik uji regresi diperoleh koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,231. Artinya jika *effort expectancy* meningkat 1% maka *behavioral intention* akan meningkat sebesar 23,1%. Dengan arti lain bahwa terjadi hubungan positif antara variabel *effort expectancy* dengan variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya, hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,960 < 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih besar dari 0,05 ($0,053 > 0,05$). Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 diterima dan H_2 ditolak. Artinya secara parsial variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa

hipotesis H2 dalam penelitian ini tidak terbukti yaitu “*effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”.

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan seorang individu sehubungan dengan penggunaan sistem teknologi. Semakin tinggi ekspektasi usaha, semakin besar keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Artinya ketika seseorang merasa menggunakan aplikasi adalah jelas dan dapat dipahami, mudah bagi mereka untuk terampil dalam menggunakan aplikasi, mereka merasa aplikasi mudah untuk digunakan serta mudah diakses dimana saja dan kapan saja, maka *behavioral intention* akan meningkat.

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa masih banyak dari responden yang berpendapat bahwa transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile masih mempunyai kelemahan dalam kemudahan penggunaan. Salah satunya adalah terkait dengan jaringan internet. Hal ini dibuktikan dengan sebagian responden yang lebih rela mengantri untuk melakukan transaksi di mesin ATM (*Automatic Machine Teller*), dan sebagian responden berpendapat bahwa tidak semua transaksi yang sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari berbasis *online* melainkan lebih pada transaksi langsung atau tunai (*cash only*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha implementasinya pada masyarakat atau nasabah BSI di Kabupaten Banyumas sebagai pengguna aplikasi BSI Mobile belum sepenuhnya terpenuhi. Jadi, Bank Syariah Indonesia sebagai penyedia jasa perlu meningkatkan dan merancang sistem agar lebih jelas dan mudah dipahami, mudah untuk dioperasikan serta mudah pula untuk diakses kapan saja dan dimana saja sehingga ekspektasi usaha akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003); Rachmawati et al. (2020); Arditya & Giri

(2021); Shadiq & Sudarsono (2022), yang menemukan bahwa *effort expectancy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian Chaidir et al. (2021) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*.

3. Pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) (X3) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian statistik, diketahui hasil statistik uji regresi diperoleh koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,191. Artinya jika *social influence* meningkat 1% maka *behavioral intention* akan meningkat sebesar 19,1%. Dengan arti lain bahwa terjadi hubungan positif antara variabel *social influence* dengan variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya, hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,425 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya secara parsial variabel *social influence* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis H_3 dalam penelitian ini terbukti yaitu “*social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”.

Pengaruh sosial (*social influence*) diartikan sebagai sejauh mana seorang individu mempercayai pendapat orang terdekat mereka jika seseorang menggunakan sistem teknologi baru. Semakin banyak orang menggunakan teknologi, maka semakin besar dorongan seseorang untuk ikut memanfaatkan penggunaan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003). Artinya ketika seseorang percaya terhadap pengaruh orang

terdekat mereka baik keluarga maupun teman untuk menggunakan aplikasi, maka *behavioral intention* akan meningkat.

Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti menemukan bahwa kebanyakan responden menggunakan aplikasi BSI Mobile disebabkan adanya pengaruh orang-orang terdekat yang menyarankan mereka untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile, orang-orang yang penting bagi mereka seperti keluarga dan teman mempengaruhi mereka untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile, dan orang-orang yang mereka percaya tersebut membantu mereka dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Jadi, dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh lingkungan sekitar berkontribusi mempengaruhi *behavioral intention* (niat perilaku) pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020); Chaidir et al. (2021); Konteos et al. (2022), yang menemukan bahwa *social influence* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*. Hal ini konsisten dengan penelitian Venkatesh et al. (2003).

4. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian statistik, diketahui hasil statistik uji regresi diperoleh koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,244. Artinya jika *facilitating conditions* meningkat 1% maka *behavioral intention* akan meningkat sebesar 24,4%. Dengan arti lain bahwa terjadi hubungan positif antara variabel *facilitating conditions* dengan variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya, hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,570 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,012 < 0,05$). Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya secara parsial variabel *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap variabel

behavioral intention pengguna aplikasi BSI Mobile. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis H4 dalam penelitian ini terbukti yaitu “*facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”.

Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa adanya fasilitas dan kemampuan teknis yang mendukung untuk menggunakan sistem teknologi. Semakin baik kondisi pemfasilitas yang tersedia, maka semakin besar pula kesediaan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2012). Artinya ketika seseorang percaya bahwa mereka memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi, memiliki pengetahuan, aplikasi kompatibel dengan *smartphone* yang mereka gunakan, serta adanya bantuan ketika mereka mengalami kesulitan, maka *behavioral intention* akan meningkat.

Berdasarkan temuan di lapangan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden menggunakan aplikasi BSI Mobile dikarenakan adanya fasilitas yang mendukung mereka untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile seperti *smartphone* yang kompatibel dan jaringan internet yang memadai, juga mereka memiliki cukup pengetahuan dan wawasan terkait penggunaan aplikasi *mobile banking*. Selanjutnya, jika terjadi kesulitan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile mereka bisa meminta bantuan dari orang terdekat atau orang lain yang mengetahui dan sama-sama menggunakan aplikasi BSI Mobile. Selain itu, pihak perbankan juga menyediakan layanan pengaduan atau penanganan terkait keluhan pengguna aplikasi BSI Mobile. Di samping pihak perbankan yang terus berinovasi dengan fitur layanan yang semakin lengkap dan berkembang, hal tersebut menyebabkan ketertarikan nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile juga meningkat. Jadi, hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa kondisi yang

memfasilitasi berpengaruh terhadap *behavioral intention* (niat perilaku) pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020); Ivanova & Kim (2022); Shadiq & Sudarsono (2022), yang menemukan bahwa *facilitating conditions* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*. Hal ini juga konsisten dengan penelitian Venkatesh et al. (2012); dan Premi & Widyaningrum (2022).

5. Pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (X1), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) (X2), pengaruh sosial (*social influence*) (X3), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (X4) terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y)

Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($102,485 > 2,47$) dan dengan tingkat signifikansi f lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima. Artinya secara simultan (bersama-sama) variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile (Y). Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square sebesar 0,812 yang artinya secara simultan (bersama-sama) keempat variabel independen tersebut mempunyai pengaruh sebesar 81,2% terhadap variabel niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile (Y). Sedangkan sisanya sebesar 18,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar dari penelitian ini. Maka dari itu, dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis H_5 dalam penelitian ini terbukti yaitu “*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”.

Berdasarkan hal tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemungkinan responden menggunakan aplikasi BSI Mobile dikarenakan adanya pengaruh dari faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara keseluruhan. Apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi, maka nasabah akan lebih mudah percaya dan *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile akan lebih cepat meningkat. Jadi, hasil ini dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama berkontribusi mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wendy Suhendry (2020) menemukan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi OVO. Demikian juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati et al. (2020) menyimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi *mobile banking*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji terkait penerapan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) untuk menganalisis *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,574 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Secara parsial variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,960 < 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih besar dari 0,05 ($0,053 > 0,05$) yang artinya H_0 diterima dan H_2 ditolak.
3. Secara parsial variabel *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,425 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima.
4. Secara parsial variabel *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t yang

5. menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,570 > 1,985$) dan dengan tingkat signifikan t lebih kecil dari $0,05$ ($0,012 < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_4 diterima.
6. Secara simultan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik f yang menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($102,485 > 2,47$) dan dengan tingkat signifikansi f lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_5 diterima.

B. Keterbatasan Penelitian dan Saran

1. Keterbatasan Penelitian

Berikut ini beberapa keterbatasan atau kelemahan penelitian yang nantinya diharapkan dapat memberikan peluang perbaikan penelitian di masa mendatang.

- a. Penelitian ini hanya diujikan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Banyumas dan masih dominan pelajar/mahasiswa yang mengisi kuesioner penelitian.
- b. Variabel penelitian terbatas karena hanya menggunakan empat konstruk utama pada model UTAUT saja.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan mempertimbangkan beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat lebih ditingkatkan untuk memberikan hasil yang lebih baik dan lebih akurat. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas dan memperbesar jangkauan penelitian sehingga tidak terbatas di

Kabupaten Banyumas saja, melainkan bisa dengan mengganti lokasi penelitian dan menambah jumlah sampel penelitian. Untuk sampel penelitian juga dapat ditambah variasinya dari profesi lain dan untuk lebih diperhatikan lagi agar yang mengisi kuesioner merata dari berbagai kalangan tidak hanya dominan pada pelajar/mahasiswa saja.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) seperti motivasi hedonis, persepsi resiko, kepercayaan, persepsi keamanan, atau yang lainnya karena masih ada 18,8% faktor lain yang belum dijelaskan dalam penelitian ini. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar setiap item pertanyaan pada kuesioner diperbaiki lagi dan disesuaikan dengan indikator serta lembaga yang diteliti.

b. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pertimbangan kedepannya dalam meningkatkan pelayanan digital perbankan syariah, terutama bagi Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti menyarankan kepada praktisi maupun regulator untuk mempertahankan kinerjanya dan terus melakukan inovasi terkait layanan *mobile banking* pada aplikasi BSI Mobile ini. Bagi pihak BSI, disarankan untuk memperketat keamanan data dari pengguna agar nasabah merasa aman dan menghindari terjadinya kejahatan melalui internet. Selain itu, disarankan pula untuk menyederhanakan tampilan menu aplikasi agar tidak dirasa terlalu penuh sehingga mudah dipahami serta lebih mempermudah pengguna layanan aplikasi BSI Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, M. P. A. & Hasbi, I. (2021), Pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pengguna Dompot Digital Dana di Indonesia. *e-Proceeding of Management*, 8(1), 376-388.
- Anjani, A. & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *JEAM*, 21(1), 1-22.
- Arditya, T. G., & Giri, R. R. W. (2021). Analisis Adopsi Mobile Banking Nasabah Bank di Jawa Tengah Menggunakan Model UTAUT Dengan Budaya Sebagai Moderator. *e-Proceeding Of Management*, 8(6), 7680-7687.
- Bsimobile.co.id (2021). Fitur Kami. Diakses pada tanggal 5 Januari 2023 pukul 15.00 WIB, dari <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>.
- Bankbsi.co.id. (2021). Jaringan Kami. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2022 pukul 13.30 WIB, dari <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/>.
- Bankbsi.co.id. (2022). Laba Naik 33,18%, BSI Siap Berlari Raih Pertumbuhan Berkelanjutan. Diakses pada tanggal 24 Juni 2022 pukul 16.00 WIB, dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/laba-naik-3318-bsi-siap-berlari-raih-pertumbuhan-berkelanjutan>.
- Bankbsi.co.id. (2021). Tentang Kami. Diakses pada tanggal 24 Juni 2022 pukul 15.30 WIB, dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Bsimobile.co.id. (2021). BSI Mobile, Sahabat dalam Financial, Sosial, dan Spiritual. Diakses pada tanggal 12 September 2022, pukul 19.00 WIB, dari <https://bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosial-dan-spiritual/>.
- Bank Indonesia. (2019). *Blue Print Sistem Pembarayan Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Banyumaskab.go.id (2023). Letak Geografis. Diakses pada tanggal 6 Januari 2023 pukul 16.00 WIB, dari <https://www.banyumaskab.go.id/page/307/letak-geografis>.
- BPS Kabupaten Banyumas. (2022). *Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2022*. Banyumas: BPS Kabupaten Banyumas.
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Jufri, A. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61-77.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Diniyah, F. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muslim Menggunakan Platform Crowdfunding Waqf: Teori UTAUT Model. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 544-522.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunawan, C. F. (2019). Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Social Influence* Terhadap *Behavioral Intention* di Aplikasi Hijabenka. *AGORA*, 7(2), 1-6.
- Hairul, M. C. (2022). Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile di PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1. (Laporan Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia, 2022).
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hilmawan, T. W. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Kota Malang Menggunakan Uang Elektronik Dengan Menggunakan Model UTAUT. (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020)
- Indah, M. & Agustin, H. (2019). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Memahami Niat dan Perilaku Aktual Pengguna Go-pay di Kota Padang. *JEA: Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1949-1967.
- Ivanova, A. & Kim, J. Y. (2022). Acceptance and Use of Mobile Banking in Central Asia: Evidence from Modified UTAUT Model. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(2), 217-227.
- Jati, N. J. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan Di Kota Semarang). (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012).
- Konteos, G., et. al. (2022). An Extended UTAUT Model to Explore the Influential Factors towards M-Banking Apps' Use. *International Journal of Business and Management*, 17(7), 29-42.
- Maulana, A. & Cahyadi, R. (2022). Evaluasi Penggunaan Produk Uang Elektronik E-Money OVO Menggunakan Model UTAUT 2 (Studi Kasus: Mahasiswa Kota Medan). *Information System Development*, 7(1), 82-90.
- Mustika, N. & Puspita, R. E. (2020). Analysis of Factors Influencing The Intention to Use Bank Syariah Indonesia Mobile Banking with Trust as Mediation. *Dinar: Islamic Economics & Financial Journal*, 7(2), 14-35.
- Nanda, D. W. R. Y. (2020). Pengaruh Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking BNI Di Medan. (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2020).
- Nusapatuah, K. S. (2021). Niat Perilaku Untuk Menggunakan Mobile Banking Di Kalangan Generasi Millennial Studi Pada Nasabah Generasi Millennial Di Bank Syariah Indonesia Yogyakarta. (Tesis, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021).
- Oktapiani, Y., Rosario, M. & Nehemia, A. (2020). Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 2(3), 249-260.
- Pamungkas, Z. Y. & Sudiarno, A. (2022). Implementasi Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi BRImo. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(3), 569-578.
- 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). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 139-159.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *CEFARS : Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43-56.
- Rachmawati, I., K. et. al. (2020). Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9(8), 534-540.
- Riduwan dan Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Budi. & Zusrony, Edwin. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 49-54.
- Shadiq, N. & Sudarsono, H. (2022), Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 78-89.
- Siagian, S. B. & Tambunan, K. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1051-1060.
- Sitoyo, Sandu & M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soviah, S. (2019). Analisis Pengaruh Performace Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions terhadap intensitas penggunaan layanan QR Code Sister For Student (SFS) Universitas Jember. (Skripsi, Universitas Jember, 2019).
- Suhendry, W. (2020). Minat Penggunaan OVO Di Kota Pontianak Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Technology. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 1-12.
- Syahril, W. N. & Rikumahu, B. (2019). Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 3(2), 201-214.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tampubolon, N. (2015). *Bijak Ber-eBanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Tusyanah, T., Wahyudin, A. & Khafid, M. (2021). Analyzing Factors Affecting the Behavioral Intention to Use e-Wallet with the UTAUT Model with Experience as Moderating Variable. *Journal of Economic Education*, 10(2), 113-123.
- Venkatesh, V., J. Y. L. Thong, dan X. 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., M. G. Morris, G. B. Davis, & F. D. Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.

- Wikibooks.org (2017) . Sejarah Internet Indonesia/e-banking. Diakses pada tanggal 10 Januari 2023 pukul 02.42 WIB, dari https://id.wikibooks.org/wiki/Sejarah_Internet_Indonesia/e-banking.
- Zaim, M. (2014). *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural*. (Padang: Sukabina Press Padang).



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENERAPAN MODEL UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*) UNTUK MENGANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI KABUPATEN BANYUMAS

Responden Yth,

Perkenankan saya Dewi Saroh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syaifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai “Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas”. Untuk itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Orang yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Banyumas
- 2) Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 3) Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i termasuk dalam kriteria diatas, saya mengharapkan kesediaan dan bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan dengan tepat dan benar. Semua informasi dari pengisian Anda pada kuesioner ini bersifat rahasia dan semua data hanya untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi responden dan mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti,

Dewi Saroh

A. IDENTITAS RESPONDEN

1.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
2.	Usia	a. ≤ 20 Tahun c. 31-40 Tahun b. 21-30 Tahun d. ≥ 40 Tahun
3.	Pekerjaan	a. Pegawai/PNS c. Pelajar/Mahasiswa b. Wiraswasta d. Lainnya
4.	Apakah Anda tinggal/berdomisili di Kabupaten Banyumas?	a. Iya b. Tidak
5.	Apakah Anda salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia?	a. Iya b. Tidak
6.	Apakah Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile?	a. Iya b. Tidak
7.	Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi BSI Mobile?	a. ≤ 3 bulan c. 8-12 bulan b. 4-7 bulan d. ≥ 13 bulan
8.	Transaksi apa yang sering Anda lakukan?	a. Cek saldo dan mutasi; b. Melakukan transfer dana; c. Melakukan transaksi QRIS; d. Melakukan pembayaran (tiket, BPJS, biaya sekolah, <i>e-commerce</i> dll.); e. Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, <i>e-money</i> , dll.); f. Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf); g. Membuka fitur E-mas; h. Lainnya.

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
2. Responden dimohon untuk mengisi tanda pada kolom yang disediakan untuk masing-masing pertanyaan.
3. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala likert (1-5) antara lain:
 SS : Sangat Setuju (5) TS : Tidak Setuju (2)
 S : Setuju (4) STS: Sangat Tidak Setuju (1)
 N : Netral (3)
4. Seluruh butir pertanyaan kuesioner harap diisi tanpa ada yang terlewat dan sesuai dengan realita untuk menambah validitas hasil pengukuran.

C. PERTANYAAN

1. Variabel Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Sumber
1	Saya merasa bahwa aplikasi BSI Mobile memberikan manfaat bagi saya						(Venkatesh et al., 2003)
2	Menggunakan aplikasi BSI Mobile membantu saya untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat						(Venkatesh et al., 2003)
3	Produktivitas saya meningkat ketika saya menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
4	Saya merasa menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat						(Venkatesh et al., 2003)

	meningkatkan peluang saya untuk mendapatkan manfaat atau keuntungan tambahan (misalnya, promo, diskon, dlsb.)						
--	---	--	--	--	--	--	--

2. Variabel Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Sumber
1	Saya merasa menggunakan aplikasi BSI Mobile jelas dan mudah dimengerti						(Venkatesh et al., 2003)
2	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
3	Aplikasi BSI Mobile mudah untuk digunakan						(Venkatesh et al., 2003)
4	Aplikasi BSI Mobile mudah diakses kapan saja dan dimana saja						

3. Variabel Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Sumber
1	Orang-orang terdekat saya menganjurkan saya untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
2	Orang-orang yang penting bagi saya (misalnya, keluarga dan teman)						(Venkatesh et al., 2003)

	berpikir bahwa saya harus menggunakan aplikasi BSI Mobile						
3	Teman/Keluarga/Orang yang pendapatnya saya hargai membantu saya dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
4	Secara umum, lingkungan mendukung saya untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)

4. Variabel Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Sumber
1	Saya memiliki fasilitas (misalnya, <i>smartphone</i> dan jaringan internet) yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
2	Saya memiliki cukup pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
3	Aplikasi BSI Mobile kompatibel dengan <i>smartphone</i> yang saya gunakan saat ini						(Venkatesh et al., 2003)

4	Saya dapat memperoleh bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile						(Venkatesh et al., 2003)
---	---	--	--	--	--	--	--------------------------

5. Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

No	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Sumber
1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi BSI Mobile di masa mendatang						(Venkatesh et al., 2003)
2	Saya berniat untuk merekomendasikan aplikasi BSI Mobile kepada orang terdekat saya						
3	Saya memprediksi akan selalu mencoba menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam kehidupan sehari-hari						(Venkatesh et al., 2003)
4	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi BSI Mobile berkali-kali						(Venkatesh et al., 2003)

Lampiran 2. Jawaban Kuesioner dari Responden

JAWABAN IDENTITAS RESPONDEN

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	1. Domisili Kabupaten Banyumas	2. Nasabah Bank Syariah Indonesia	3. Menggunakan aplikasi BSI Mobile	4. Lama Penggunaan	5. Transaksi apa yang sering dilakukan
1	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi
2	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
3	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Lainnya
4	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)

5	Perempuan	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf), Membuka fitur E-mas
6	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
7	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
8	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi

9	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Lainnya
10	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi
11	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
12	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
13	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi
14	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
15	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Lainnya

16	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
17	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Melakukan transfer dana
18	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
19	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi
20	Laki-laki	21-30 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan transfer dana
21	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
22	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Melakukan transaksi QRIS

23	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
24	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
25	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
26	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi

27	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN prabayar, e-money, dll.)
28	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi
29	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Melakukan transfer dana
30	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN prabayar, e-money, dll.)
31	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi

32	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf), Membuka fitur E-mas, Lainnya
33	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
34	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi

35	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Membuka fitur E-mas
36	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
37	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
38	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana

39	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
40	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
41	Laki-laki	≥ 41 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
42	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)

43	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Lainnya
44	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Melakukan transfer dana
45	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
46	Perempuan	≥ 41 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
47	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Lainnya
48	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan transfer dana
49	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi
50	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)

51	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.), Lainnya
52	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
53	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
54	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Lainnya

55	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
56	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan transaksi QRIS
57	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi
58	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
59	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Melakukan transfer dana
60	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
61	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
62	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana

63	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
64	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
65	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
66	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
67	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Lainnya
68	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transaksi QRIS

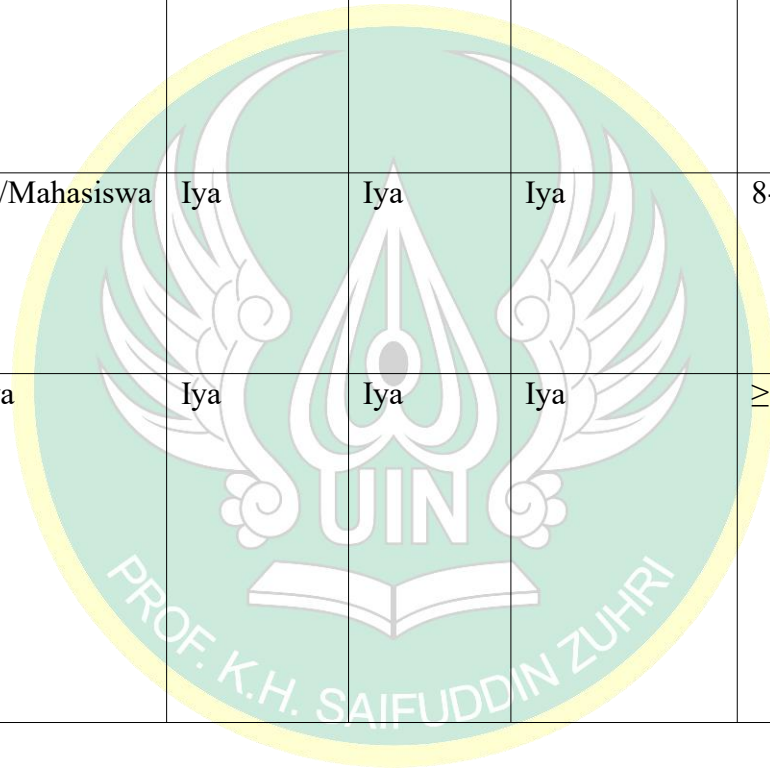
69	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi
70	Laki-laki	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
71	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
72	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Lainnya
73	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan ziswaf (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf)
74	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi
75	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)

76	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Membuka fitur E-mas
77	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
78	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi
79	Laki-laki	31-40 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
80	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi
81	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi

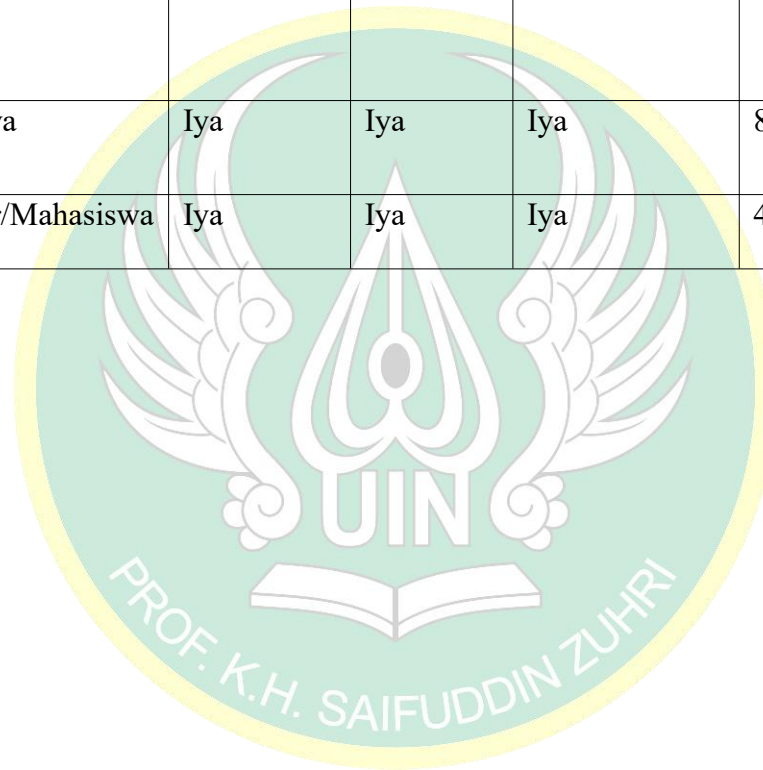
82	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
83	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
84	Perempuan	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
85	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
86	Perempuan	21-30	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Lainnya

		tahun						
87	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
88	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi
89	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
90	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
91	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi
92	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	≤ 3 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
93	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Membuka fitur E-mas

94	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Lainnya
95	Laki-laki	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
96	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)
97	Perempuan	31-40 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.), Melakukan pembelian (seperti voucher pulsa, PLN Prabayar, e-money, dll.)



98	Perempuan	31-40 tahun	Pegawai/PNS	Iya	Iya	Iya	≥ 13 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana, Melakukan pembayaran (seperti tiket, asuransi, BPJS, biaya sekolah, e-commerce dll.)
99	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	Iya	Iya	Iya	8-12 bulan	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transfer dana
100	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Iya	Iya	Iya	4-7 bulan	Cek saldo dan mutasi



Lampiran 3. Skor Jawaban Responden

SKOR JAWABAN KUESIONER

Variabel *Performance Expectancy* (X1), *Effort Expectancy* (X2), *Social Influence* (X3), *Facilitating Condition* (X4), dan *Behavioral Intention* (Y)

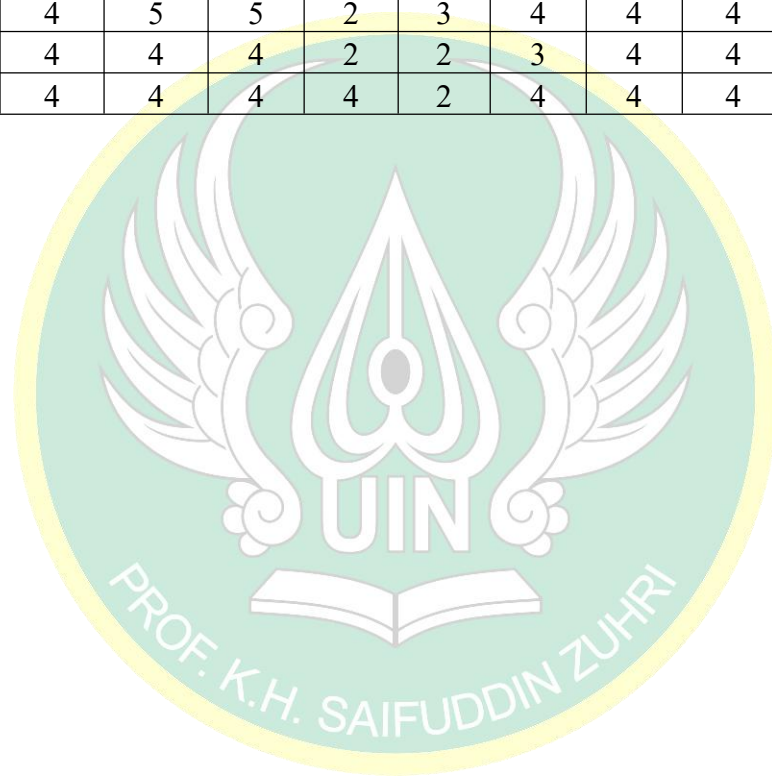
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4
10	4	4	3	1	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
11	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3
14	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3

20	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	1
21	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3
23	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3
25	4	5	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
26	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	1	5	5	3	5	5	5	5
33	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	4
35	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
37	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
38	5	5	4	3	5	4	5	5	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
39	4	4	3	2	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4
43	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
44	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5

45	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
47	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
48	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	5	4	2	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
51	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
52	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
53	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
54	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	
55	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
58	5	5	3	3	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
59	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	
61	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
63	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
64	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
65	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
68	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
69	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	

70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	5	2	3	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	2	5	5	3	2
72	3	5	4	2	4	3	4	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
74	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	4	4	4	5	5	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
80	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3
81	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4
82	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
83	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
90	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
92	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
94	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3

95	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
97	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
98	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
99	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS

HASIL OUTPUT SPSS 25**Hasil Uji Validitas X1**

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.724**	.594**	.394**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.724**	1	.720**	.443**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.594**	.720**	1	.613**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.394**	.443**	.613**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.796**	.843**	.886**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.706**	.768**	.657**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.706**	1	.799**	.632**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.768**	.799**	1	.799**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.657**	.632**	.799**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Total_X2	Pearson Correlation	.870**	.888**	.942**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X3

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.764**	.509**	.564**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.764**	1	.640**	.534**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.509**	.640**	1	.509**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.564**	.534**	.509**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.870**	.901**	.795**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas X4

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.613**	.539**	.427**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.613**	1	.679**	.480**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.539**	.679**	1	.527**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.427**	.480**	.527**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)					
	N	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_X4	Pearson Correlation	.796**	.845**	.846**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.742**	.717**	.812**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.742**	1	.656**	.753**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.717**	.656**	1	.826**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.812**	.753**	.826**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.905**	.876**	.885**	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.833	.847	4

Hasil Uji Reabilitas X2**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.914	4

Hasil Uji Reabilitas X3**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.850	4

Hasil Uji Reabilitas X4**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.827	4

Hasil Uji Reabilitas Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.924	4

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36705769
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.050
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

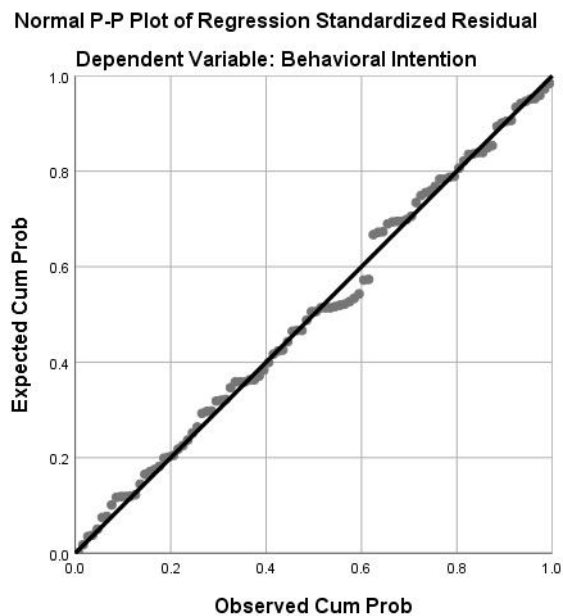
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil P-Plot



Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.265	1.006		-2.251	.027		
	Performance Expectancy	.472	.103	.441	4.574	.000	.213	4.704
	Effort Expectancy	.231	.118	.200	1.960	.053	.190	5.267
	Social Influence	.191	.056	.186	3.425	.001	.669	1.495
	Facilitating Condition	.244	.095	.190	2.570	.012	.363	2.755

a. Dependent Variable: Behavioral Intention

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.924	.569		5.141	.000
	Performance Expectancy	-.071	.058	-.253	-1.222	.225
	Effort Expectancy	-.009	.067	-.030	-.136	.892
	Social Influence	-.033	.032	-.123	-1.052	.296
	Facilitating Condition	-.003	.054	-.009	-.054	.957

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil Uji Regresi Berganda*

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.265	1.006		-2.251	.027
	Performance Expectancy (X1)	.472	.103	.441	4.574	.000
	Effort Expectancy (X2)	.231	.118	.200	1.960	.053
	Social Influence (X3)	.191	.056	.186	3.425	.001
	Facilitating Condition (X4)	.244	.095	.190	2.570	.012

a. Dependent Variable: Behavioral Intention (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	798.374	4	199.594	102.485	.000 ^b
	Residual	185.016	95	1.948		
	Total	983.390	99			

a. Dependent Variable: Behavioral Intention (Y)

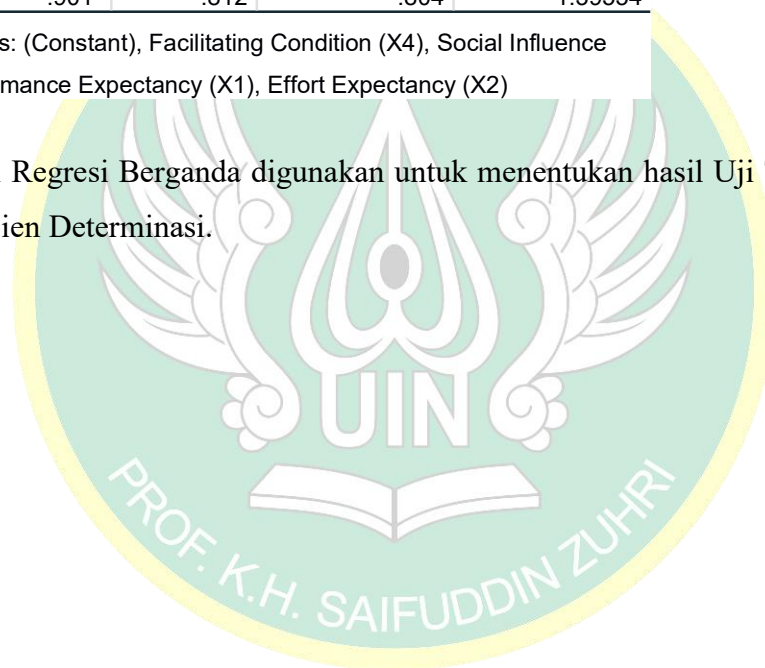
b. Predictors: (Constant), Facilitating Condition (X4), Social Influence (X3), Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.804	1.39554

a. Predictors: (Constant), Facilitating Condition (X4), Social Influence (X3), Performance Expectancy (X1), Effort Expectancy (X2)

*Hasil Uji Regresi Berganda digunakan untuk menentukan hasil Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.



Lampiran 5. Tabel T dan Tabel F

TABEL DISTRIBUSI T DAN F

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Responden Yth,

Perkenalkan saya Dewi Sarah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai "**Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Menganalisis Behavioral Intention Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas**". Untuk itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Orang yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Banyumas
- 2) Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 3) Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile

KUESIONER PENELITIAN

Respons Anda telah dicatat

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

ASSALAMU'ALAIKUM WR. WB.
PERKENALKAN SAYA DEWI SARAH MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH (S1) FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO. SAAT INI SAYA SEDANG MELAKUKAN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI SAYA MENGENAI "PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MENGANALISIS BEHAVIORAL INTENTION PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE DI KABUPATEN BANYUMAS". UNTUK ITU, SAYA MEMBUTUHKAN RESPONDEN DENGAN KRITERIA SEBAGAI BERIKUT :

- 1 ORANG YANG BERTEMPAT TINGGAL ATAU BERDOMISILI DI KABUPATEN BANYUMAS.
- 2 MERUPAKAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA.
- 3 SEDANG ATAU PERNAH MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE.

MOHON KESEDIAAN TEMAN2 UNTUK MENGGISI FORM DIBAWAH INI JIKA SESUAI DENGAN KRITERIA DI ATAS. TERIMA KASIH.

FORMS.GLE

MOHON BANTUANNYA TEMAN² 🙏

KUESIONER PENELITIAN

Pertanyaan Jawaban 100 Setelan

100 jawaban

Menerima jawaban

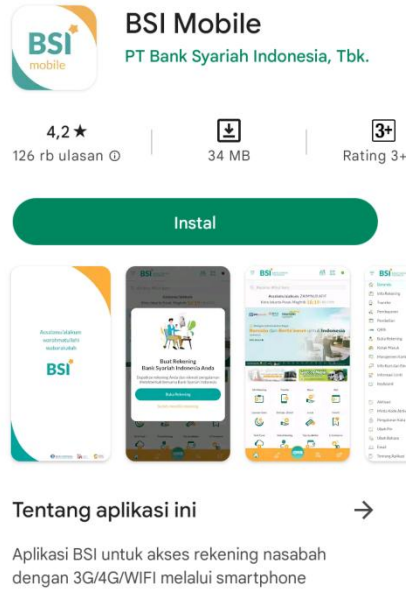
Ringkasan Pertanyaan Individual

Jenis Kelamin

100 jawaban

Perempuan 78%
Laki-laki 22%

Dokumentasi kuesioner penelitian melalui *google form*



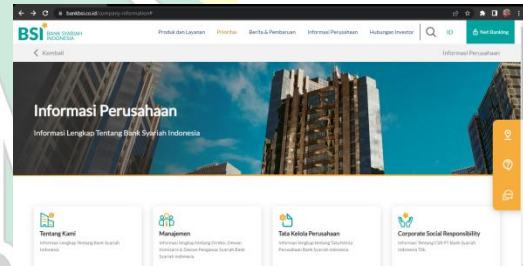
Dokumentasi aplikasi BSI Mobile pada *google play store*



Dokumentasi wawancara dengan responden



Dokumentasi tampilan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile



Website bankbsi.co.id



Website bsimobile.co.id



Logo aplikasi BSI Mobile



Logo Bank Syariah Indonesia

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Identitas Diri**

1. Nama : Dewi Saroh
2. NIM : 1817202054
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 01 Agustus 1999
4. Alamat Domisili : Pekaja RT 03 RW 03, Kec. Kalibagor, Kab. Banyumas, Jawa Tengah
5. Nama Orang Tua
 Nama Ayah : Risam/Ngamari
 Nama Ibu : Sarniyah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SDN 2 Pekaja (Tahun 2005-2011)
 - b. SMP/MTs : SMPN 1 Kalibagor (Tahun 2011-2014)
 - c. SMA/MA : SMKN 1 Banyumas (Tahun 2014-2017)
 - d. S1 : UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Tahun 2018-2023)
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. Program Pengembangan Bahasa Arab dan Bahasa Inggris IAIN Purwokerto (Tahun 2018-2019)
 - b. Pendidikan Santri PPM Elfira 3 Purwokerto (Tahun 2018-2020)
 - c. Program Aplikasi Komputer IAIN Purwokerto (Tahun 2020)
 - d. Program GENBI Leadership Camp (Tahun 2020)

C. Publikasi Ilmiah

1. Peningkatan Kualitas Pembelajaran Siswa SD Melalui Program Bimbingan Belajar Pada Masa Pandemi
 Jurnal Abdimas PHB Vol. 5 No. 2, p-ISSN: 2598-9030, e-ISSN: 2614-056X (Tahun 2022)

D. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Organisasi PRAMUKA SMKN 1 Banyumas (Tahun 2015-2016)

2. Staff Kebersihan Organisasi ROHIS (Rohani Islam) (Tahun 2015-2016)
SMKN 1 Banyumas
3. Anggota Organisasi HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) Komisariat FEBI UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Tahun 2018-2022)
4. Staff Ahli Departemen Kajian dan Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa Bidang Pendidikan Organisasi GENBI (Generasi Baru Indonesia) Komisariat UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Tahun 2020-2021)
5. Anggota Organisasi KSEI (Kelompok Studi Ekonomi Islam) UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Tahun 2021-2022)

E. Workshop dan Pelatihan

1. Pelatihan Menulis Makalah (PLATMA) di Aula UPK Dinas Pendidikan Purwokerto Utara (Tahun 2018)
2. Workshop Desain Animasi untuk media Pembelajaran oleh UPT Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTPD) IAIN Purwokerto (Tahun 2020)
3. Workshop Blog bagi mahasiswa oleh UPT Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTPD) IAIN Purwokerto (Tahun 2020)
4. Workshop Editing Video Profesional bagi Mahasiswa Tahap 1 Sesi 2 Oleh UPT Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTPD) IAIN Purwokerto (Tahun 2020)

F. Pengalaman Sosial

1. As a Volunteer for The World Largest Clean Up Event World Clean Up Day (WCD) in Purwokerto (Tahun 2020)

G. Pengalaman Kerja

1. Staff Administrasi di Koperasi: SWAMITRA KOPATA Purwokerto (Tahun 2016)
2. Staff Pramuniaga di PT Pantali Berkah Sentosa Purwokerto (Tahun 2018)
3. Staff di PT BSI KCP Pancasan Ajibarang 2 (Tahun 2022)

Purwokerto, 12 Januari 2023



Dewi Saroh

NIM. 1817202054