

**PENGARUH MODEL UTAUT TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN BRI MOBILE
(Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**MUHAMMAD BAGUS FIRMAN SYAH
NIM. 1917202043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bagus Firman Syah

NIM : 1917202043

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Purwokerto, 9 November 2023

Saya yang menyatakan,



Muhammad Bagus Firman Syah

NIM. 1917202043

LEMBAR PENGESAHAN



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

PENGARUH MODEL UTAUT TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BRI MOBILE (STUDI KASUS NASABAH BRI DI BANYUMAS)

Yang disusun oleh Saudara **Muhammad Bagus Firman Syah NIM 1917202043** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 06 Desember 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Sekretaris Sidang/Penguji

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

H. Kholilur Rahman, Lc., M.A.
NIDN. 2016068203

Pembimbing/Penguji

Prof. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

Purwokerto, 12 Desember 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Pdt. Dekan



Dr. H. Jassal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 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 Muhammad Bagus Firman Syah NIM. 1917202043 yang berjudul:

**Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile
(Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 9 November 2023

Pembimbing,

Prof. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.

NIP. 196804031994031004

MOTTO
“YAKIN USAHA SAMPAI”



**PENGARUH MODEL UTAUT TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN BRI MOBILE
(Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)**

**MUHAMMAD BAGUS FIRMAN SYAH
NIM. 1917202043**

E-mail: bagusfirman18@gmail.com

Prodi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah dan membuat perubahan di sektor perbankan. Hal ini memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat yang mana mereka dapat merasakan secara langsung dampak positif dari adanya perkembangan teknologi tersebut. Salah satu bentuk perkembangan teknologi di sektor perbankan yaitu dengan adanya *mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan bank untuk bekerja seefisien mungkin dalam menyediakan layanan hemat anggaran dan meningkatkan daya layanan, lebih dari sekadar menguntungkan dan mudah digunakan oleh nasabah kapanpun dan dimanapun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah model UTAUT berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan BRI Mobile (BRImo) di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Data penelitian didapatkan melalui kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang kemudian diolah menggunakan *software* smartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan BRImo. Kemudian niat perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan BRImo. Akan tetapi kondisi memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan BRImo di Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci: UTAUT, Mobile Banking, Aplikasi BRImo

**THE INFLUENCE OF THE UTAUT MODEL ON THE DECISION TO
USE BRI MOBILE
(Case Study of BRI Customers in Banyumas)**

MUHAMMAD BAGUS FIRMAN SYAH
NIM. 1917202043

E-mail: bagusfirman18@gmail.com

Sharia Banking Study Program, Department of Sharia Economics and Finance
Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

Rapidly developing technology has changed and made changes in the banking sector. This provides various benefits for the community where they can feel directly the positive impact of these technological developments. One form of technological development in the banking sector is mobile banking. Mobile banking allows banks to work as efficiently as possible in providing budget-saving services and increasing service capacity, more than just being profitable and easy to use for customers anytime and anywhere.

This research aims to find out whether the UTAUT model influences customers' decisions to use BRI Mobile (BRImo) in Banyumas Regency. This research uses a quantitative approach with purposive sampling technique. Research data was obtained through a questionnaire with a sample of 100 respondents. Then the data was analyzed using the Partial Least Square (PLS) method which was then processed using smartPLS software.

The research results show that performance expectations, effort expectations, and social influence have a positive and significant effect on behavioral intentions to use BRImo. Then behavioral intention has a positive and significant effect on BRImo usage behavior. However, facilitating conditions do not have a significant effect on BRImo usage behavior in Banyumas Regency.

Keywords: UTAUT, Mobile Banking, BRImo Application

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

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

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	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	ħ	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis dibawah)
ط	ṭa	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	<u>Ž</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el

م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	w
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	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(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 ke dua 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 لظفر	Ditulis	<i>Zakat al-fit_r</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	ā
	جاهلية	ditulis	<i>ḡahiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنس	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūḡ</i>

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

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>
--------	---------	-----------------

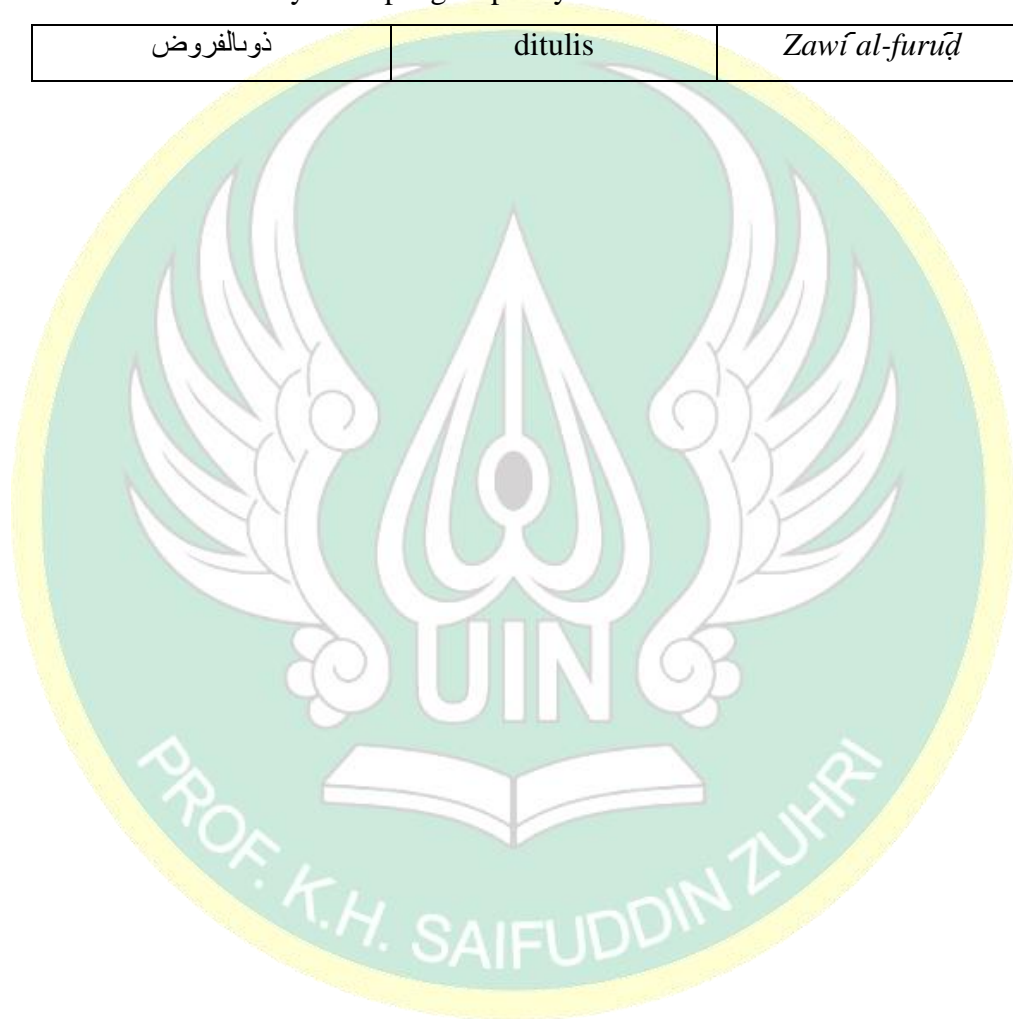
- b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* diikuti dengan menggunakan harus *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	ditulis	<i>As-sama'</i>
--------	---------	-----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوالفروض	ditulis	<i>Zawī al-furuḍ</i>
----------	---------	----------------------



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur atas limpahan rahmat, ridho, hidayah serta inayahnya dari Allah SWT., sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun materil. Oleh karena itu dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sul Khan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III 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. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.Si., Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Prof. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Segenap dosen, staff, tata usaha, dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan motivasi serta dukungannya baik dalam hal moril, materil, dan doa yang tidak pernah putus selama penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 9 November 2023

Penyusun



Muhammad Bagus Firman Syah

NIM. 1917202043

DAFTAR ISI

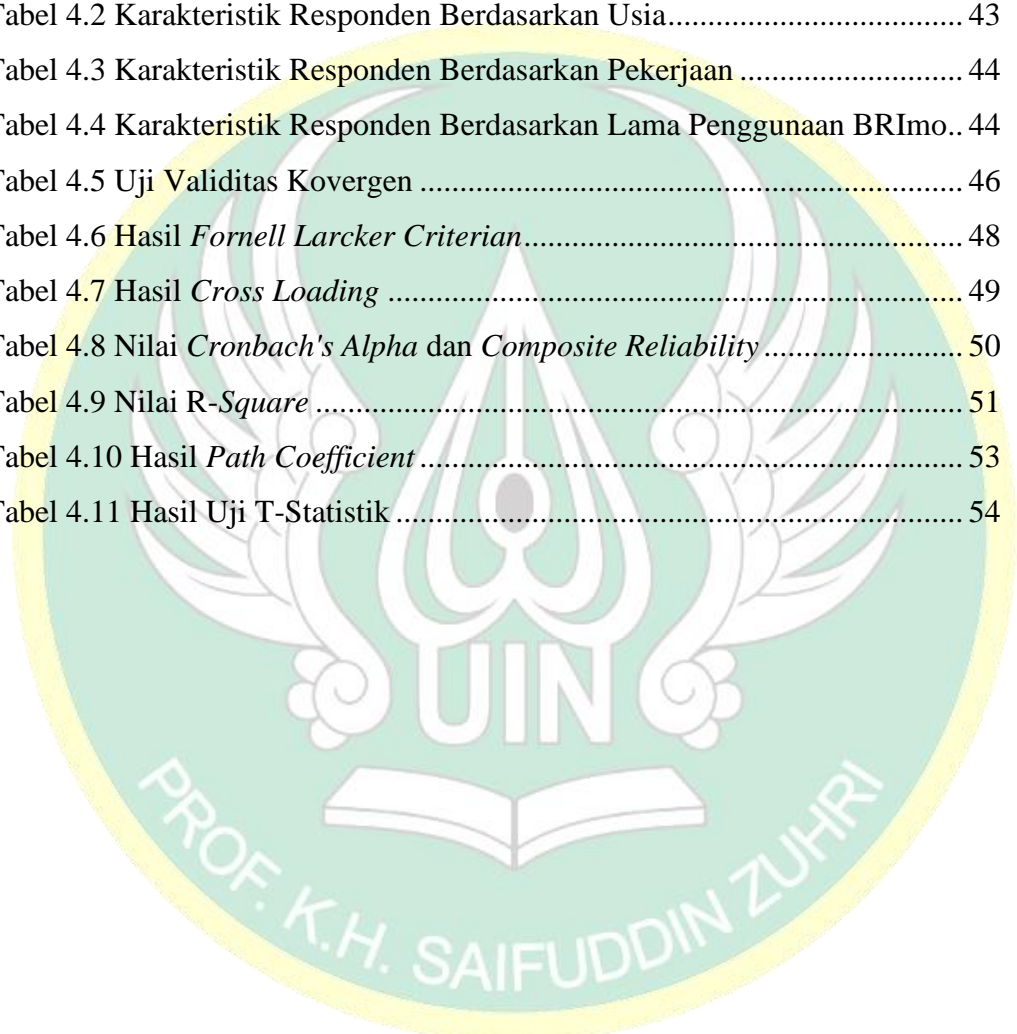
PERNYATAAN KEASLIAN	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
NOTA DINAS PEMBIMBING	III
MOTTO	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	VII
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II : LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka	10
B. Kerangka Teori	15
C. Model Hipotesis	22
D. Rumusan Hipotesis	23
E. Landasan Teologis	25
BAB III : METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Variabel dan Indikator Penelitian	28
E. Sumber Data Penelitian.....	30
F. Pengumpulan Data Penelitian	30
G. Analisis Data Penelitian	32

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	35
A. Gambaran Objek Penelitian	35
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
C. Hasil Penelitian	46
D. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V : PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	29
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan BRImo..	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Kovergen	46
Tabel 4.6 Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i>	48
Tabel 4.7 Hasil <i>Cross Loading</i>	49
Tabel 4.8 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i>	51
Tabel 4.10 Hasil <i>Path Coefficient</i>	53
Tabel 4.11 Hasil Uji T-Statistik	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Mobile Banking.....	2
Gambar 2.1 Model UTAUT.....	16
Gambar 2.2 Model Hipotesis	22
Gambar 4.1 Transaksi Yang Sering Dilakukan Responden.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

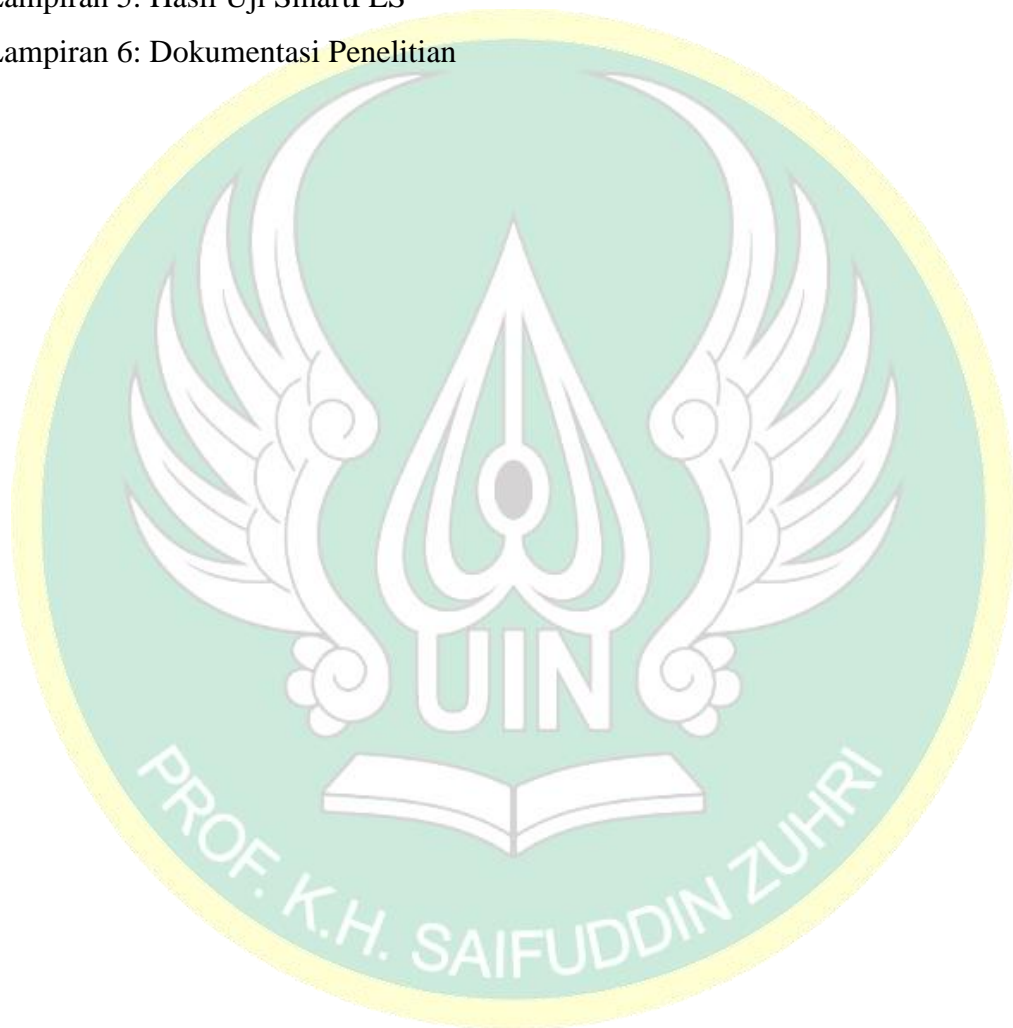
Lampiran 2: Jawaban Kuesioner

Lampiran 3: Tabulasi Data

Lampiran 4: Distribusi Jawaban Responden

Lampiran 5: Hasil Uji SmartPLS

Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat menawarkan efektifitas dan efisiensi bagi keberlangsungan hidup manusia dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru dalam bidang keuangan khususnya dalam sektor perbankan. Bank sebagai lembaga intermediasi merupakan penyedia layanan keuangan yang terlibat dalam kegiatan seperti mengumpulkan uang dari masyarakat umum (pembiayaan) dan memberikan uang kepada masyarakat umum (pinjaman). Bank juga memiliki kekuatan untuk bertindak sebagai katalisator pertumbuhan bisnis (Marlina, 2018).

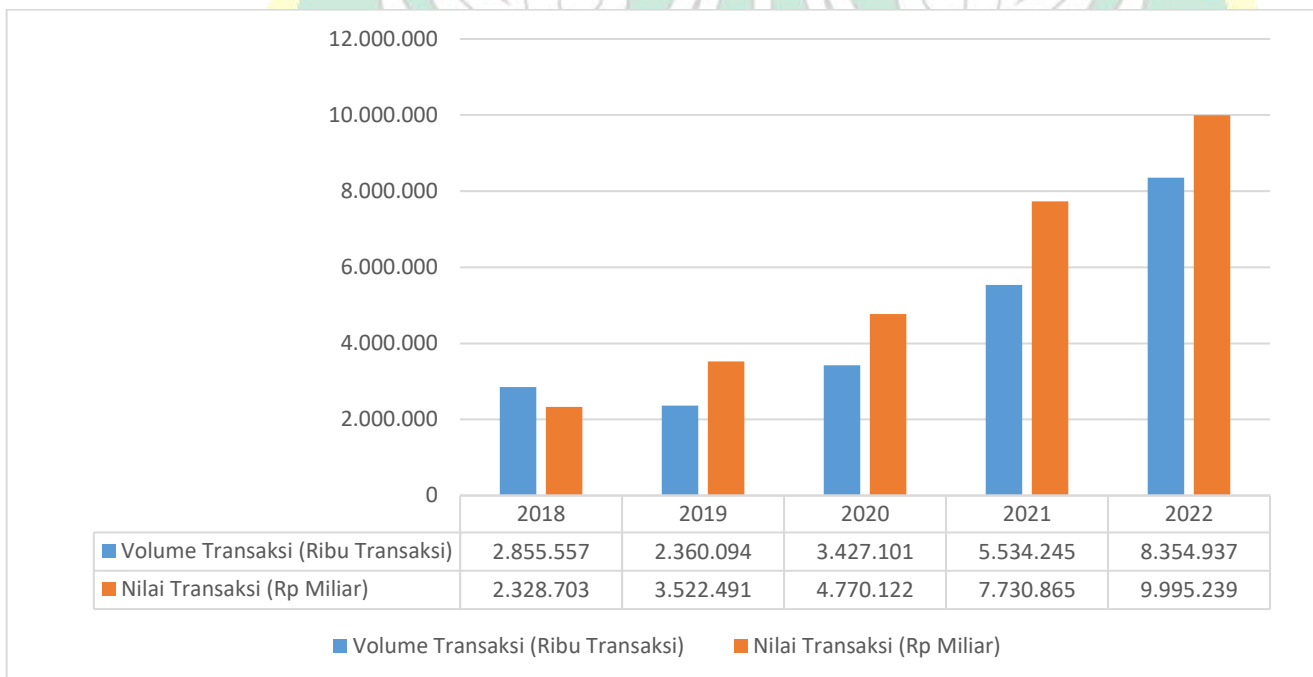
Lembaga perbankan terus mengalami pertumbuhan ke arah yang positif yang selaras dengan perkembangan teknologi. Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah dan membuat perubahan di sektor perbankan. Hal ini tentu memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat ataupun konsumen yang mana mereka dapat merasakan secara langsung dampak positif dari adanya perkembangan teknologi tersebut. Perkembangan teknologi yang serba digital dipicu oleh adanya keinginan dan gaya hidup konsumen yang terus-menerus kearah modern. Sehingga pada masa yang serba digital semacam ini, konsumen hendak melaksanakan aktifitasnya dengan arahan fitur yang serba elektronik (Thakur, 2012).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa layanan berbasis teknologi yang dilakukan perbankan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Pengembangan layanan *digital banking* dapat memberikan keuntungan bagi bank yang kemudian digunakan oleh perbankan untuk mendorong inovasi layanan menggunakan teknologi berbasis internet. Adopsi teknologi berbasis internet adalah strategi yang sedang dikejar oleh perbankan dengan lebih menekankan pada pertumbuhan *digital banking*

internal melalui *multichannel delivery* seperti *mobile banking* (Bank Indonesia, 2019). Layanan *mobile banking* diciptakan untuk memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengakses rekening bank dan melakukan kegiatan transaksi. Selain menciptakan keuntungan bagi nasabah, *mobile banking* memungkinkan agar bank dapat melakukan kinerja yang optimal dalam menawarkan layanan hemat biaya dan meningkatkan efektivitas layanan (Sharma, 2019).

Berdasarkan laporan statistik Bank Indonesia (2023), volume transaksi yang semula pada tahun 2018 yaitu 2.855.557 ribu transaksi meningkat menjadi 8.354.937 ribu transaksi pada tahun 2022 dan nilai transaksi *mobile banking* dari Rp 2.328.703 miliar di tahun 2018 menjadi Rp 9.995.239 miliar pada tahun 2022.

Gambar 1.1
Volume dan Nilai Transaksi *Mobile Banking*



Sumber: Laporan Statistik Bank Indonesia (2023)

Price Waterhouse Cooper menerangkan bahwa 86% responden pada survei yang dilakukan di tahun 2018 sudah mempunyai aplikasi *mobile banking*. Selain itu, menurut data dari survei Youth Finsight yang dilakukan

pada tahun 2018, menunjukkan bahwa para milenial memiliki potensi yang signifikan untuk pertumbuhan dalam pengembangan layanan *digital banking* yang terverifikasi sebanyak 95%, sudah memiliki *smartphone* dan 49% memanfaatkan *internet banking* guna melakukan transaksi keuangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

BRI Mobile atau yang biasa disebut BRIimo adalah salah satu bentuk layanan *digital banking* yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna memberikan kemudahan untuk nasabah ataupun non nasabah BRI dalam melangsungkan transaksi keuangan untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur login *face recognition*, login *fingerprint*, *top-up* gopay, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund* sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro/tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRIimo untuk mempersiapkan business model baru yang sebelumnya nasabah bertransaksi melalui unit kerja BRI, diharapkan kedepannya semua nasabah dapat bertransaksi lewat *internet banking*. Cara registrasi BRIimo dan aktivasi aplikasi BRIimo *mobile banking* BRI dapat dilakukan langsung lewat aplikasi BRIimo ataupun datang langsung ke bank BRI terdekat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Mohamad Sarif Hidayat (Banyumas, 22 tahun) sebagai nasabah BRI yang baru menggunakan aplikasi BRIimo kurang dari 1 tahun, mengungkapkan bahwa:

“BRIimo merupakan sebuah mobile banking yang sangat membantu dan memudahkan saya dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu mengandalkan mesin ATM maupun datang langsung ke bank sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga saya. Tidak dapat dipungkiri adanya dorongan dari orang terpercaya dan banyaknya orang yang telah menggunakan BRIimo juga meyakinkan saya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain aplikasinya mudah digunakan, aplikasi tersebut mempermudah saya untuk melakukan berbagai transaksi seperti melakukan pembayaran menggunakan QRIS, pembelian pulsa, transfer antar rekening lain maupun sesama dan transaksi lainnya. Manfaat lainnya yaitu dapat beramal/zakat serta dapat

melakukan penarikan di mesin ATM menggunakan m-banking. Namun, kelemahan dari aplikasi BRImo adalah perlunya koneksi internet untuk mengakses aplikasi tersebut tetapi di beberapa wilayah tidak mempunyai kualitas koneksi internet yang baik” (Sarif, Wawancara, 14 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Arief Ridho (Banyumas, 26 tahun) nasabah BRI yang telah menggunakan aplikasi BRImo lebih dari 1 tahun, menerangkan bahwa:

“Alasan menggunakan aplikasi adalah karena keinginan sendiri untuk mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan banyaknya orang yang menggunakannya. Kelebihan dan manfaat yang telah dirasakan selama penggunaan aplikasi adalah banyaknya fitur dan transaksi yang tersedia mulai dari transfer, tarik tunai, bayar tagihan, hingga top up e-wallet. Kelebihan lainnya adalah terdapat menu favorit yang berisi shortcut untuk transaksi yang sering dilakukan. Misalnya untuk melakukan tarik tunai, membayar tagihan e-commerce, pembelian pulsa dan melakukan transfer maka tinggal menggunakan menu tersebut tanpa memasukan nomer rekening lagi karena sudah tersimpan dalam sistem. Menurut saya, secara umum tidak ada kekurangan dalam BRImo. Secara fungsional BRImo sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bertransaksi karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun hanya dengan smartphone dan jaringan internet” (Ridho, Wawancara, 15 Oktober 2023).

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan, perkembangan penggunaan BRImo di Kabupaten Banyumas cukup baik dimana rata-rata nasabahnya pernah menggunakan aplikasi tersebut. Alasan penggunaan aplikasi yaitu karena nasabah merasa lebih efektif dan efisien untuk melakukan aktivitas transaksi dalam sehari-hari.

Dilansir dari CNN Indonesia (2023) volume dan nilai transaksi melalui BRImo telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Sampai Juni alias dalam 6 bulan di tahun 2023, jumlah transaksi di BRImo sudah menggapai 1,3 miliar transaksi atau berkembang 89,6% YoY dan volume transaksi menyentuh angka Rp1.895 triliun atau naik 76,2% YoY.

Penggunaan aplikasi BRImo yang signifikan ini memperkuat bukti bahwasanya masyarakat semakin bergerak aktif dalam menggunakan aplikasi layanan digital perbankan. Dalam QS. Al-Baqarah ayat 164 yang berbunyi :

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَخِتْلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَّاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ ۗ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Artinya: Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah mati (kering), dan Dia tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh, merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang mengerti.

Tafsir dari ayat tersebut menurut tafsir as-Sa'di adalah bahwasanya perahu dan kapal atau semacamnya dari benda-benda yang diberikan petunjuk oleh Allah kepada manusia dalam menciptakannya, Dia menciptakan buat mereka sarana-sarana bagian dalam maupun bagian luar yang mampu mereka lakukan, kemudian Dia menyiapkan untuk mereka lautan yang luas, angin yang membawa kapal mereka dan segala yang ada di dalamnya seperti para penumpang, harta benda, dan barang-barang yang merupakan manfaat bagi manusia, dan dengan suatu hal yang tegak di atasnya kemaslahatan mereka dan teraturnya kehidupan mereka.

Ayat tersebut mendorong umat muslim agar lebih giat belajar dan menambah ilmu pengetahuan dan untuk mengembangkannya menjadi teknologi modern sehingga bermanfaat bagi umat manusia kedepannya.

Penggunaan aplikasi BRImo yang signifikan ini memperkuat bukti bahwasanya masyarakat semakin bergerak aktif dalam menggunakan aplikasi layanan digital perbankan. Penelitian yang dilakukan saat ini ingin menganalisis faktor-faktor apa pun, khususnya, yang mempengaruhi nasabah terkait dengan penggunaan BRImo dengan menggunakan model UTAUT. UTAUT adalah sebuah teori yang telah digunakan untuk menganalisis dan

memprediksi tingkat penggunaan teknologi informasi tertentu, seperti yang dicatat oleh Venkatesh dkk. pada tahun 2003.

Menurut Ridhwan & Purwanto (2020), UTAUT berfungsi guna menganalisis isu-isu dalam mengidentifikasi ketrampilan, kompetensi, dan pelatihan dalam mencapai pemahaman tentang prediktor pemakaian teknologi yang sesungguhnya. UTAUT memiliki 4 konstruk utama yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial) dan *facilitating condition* (kondisi memfasilitasi).

Ekspektasi kinerja merujuk pada kepercayaan seorang pengguna bahwa memakai teknologi bisa membantunya meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Meningkatnya kinerja nasabah dalam kesehariannya tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah akan cenderung menggunakan *mobile banking* untuk menyelesaikan transaksi *financial* tanpa mengganggu aktivitas pengguna karena dapat dilakukan melalui *smartphone*. Dalam penelitian mereka, Shadiq & Sudarsono (2022) dan Dewi Saroh (2023) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki hubungan positif dan signifikan dengan niat perilaku untuk memakai *mobile banking*.

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Aplikasi BRI Mobile hadir di masyarakat dengan menawarkan kemudahan layanan dan penggunaan bagi nasabahnya yaitu kemudahan mengakses kapan saja dan dimana saja hanya melalui *smartphone*. Penelitian yang dilakukan Rachmawati et al. (2020), Shadiq & Sudarsono (2022), dan Dewi Saroh (2023) menghasilkan bahwa ekspektasi usaha memiliki hubungan positif dan signifikan dengan niat perilaku untuk memakai *mobile banking*.

Menurut Venkatesh dkk. (2003), pengaruh sosial adalah faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi baru karena hal ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan penerimaan dari individu yang dekat secara sosial atau lingkungan sosial yang lebih luas. Di masyarakat penggunaan aplikasi BRI Mobile dapat dikarenakan pengaruh lingkungan sekitar ataupun keinginan nasabah sendiri dalam memenuhi

kebutuhan kesehariannya. Menurut Shadiq & Sudarsono (2022), orang di sekitar nasabah mempunyai pengaruh penting dalam mempengaruhi seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu. Menurut Rachmawati et al. (2020), Achiarani & Hasbi (2021) dan Konteos et al. (2022) menyatakan bahwa pengaruh sosial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam memakai *mobile banking*.

Kondisi memfasilitasi merujuk pada tingkat kepercayaan antara pengguna dan sumber daya serta infrastruktur yang tersedia untuk menggunakan teknologi tertentu (Venkatesh et al., 2003). Sebagian besar masyarakat sudah memiliki *smarthphone* dan paket internet, hal ini yang mendukung nasabah untuk menggunakan aplikasi BRI Mobile. Menurut Prassetio (2021) serta Pamungkas & Sudiarno (2022) dan Anjani & Mukhlis (2023) menemukan bahwa kondisi memfasilitasi juga memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Niat perilaku adalah tingkat keyakinan yang dimiliki seorang pengguna saat menggunakan suatu teknologi tertentu dalam hubungannya dengan tujuan yang ingin mereka capai (Venkatesh et al., 2003). Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem informasi tersebut, dikarenakan keyakinan seseorang menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut temuan dari penelitian mereka, Rachmawati dkk. (2020) dan Anjani & Mukhlis (2023) menemukan bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan pada perilaku penggunaan.

Berbagai penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya menjelaskan betapa pentingnya *mobile banking* untuk menunjang aktivitas sehari-hari dan melihat sejarah bahwasanya BRI didirikan di Purwokerto yang merupakan bagian dari Kabupaten Banyumas maka penulis merasa tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut dengan judul penelitian **Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)**.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian yaitu :

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas?
4. Apakah kondisi mefasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas?
5. Apakah niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

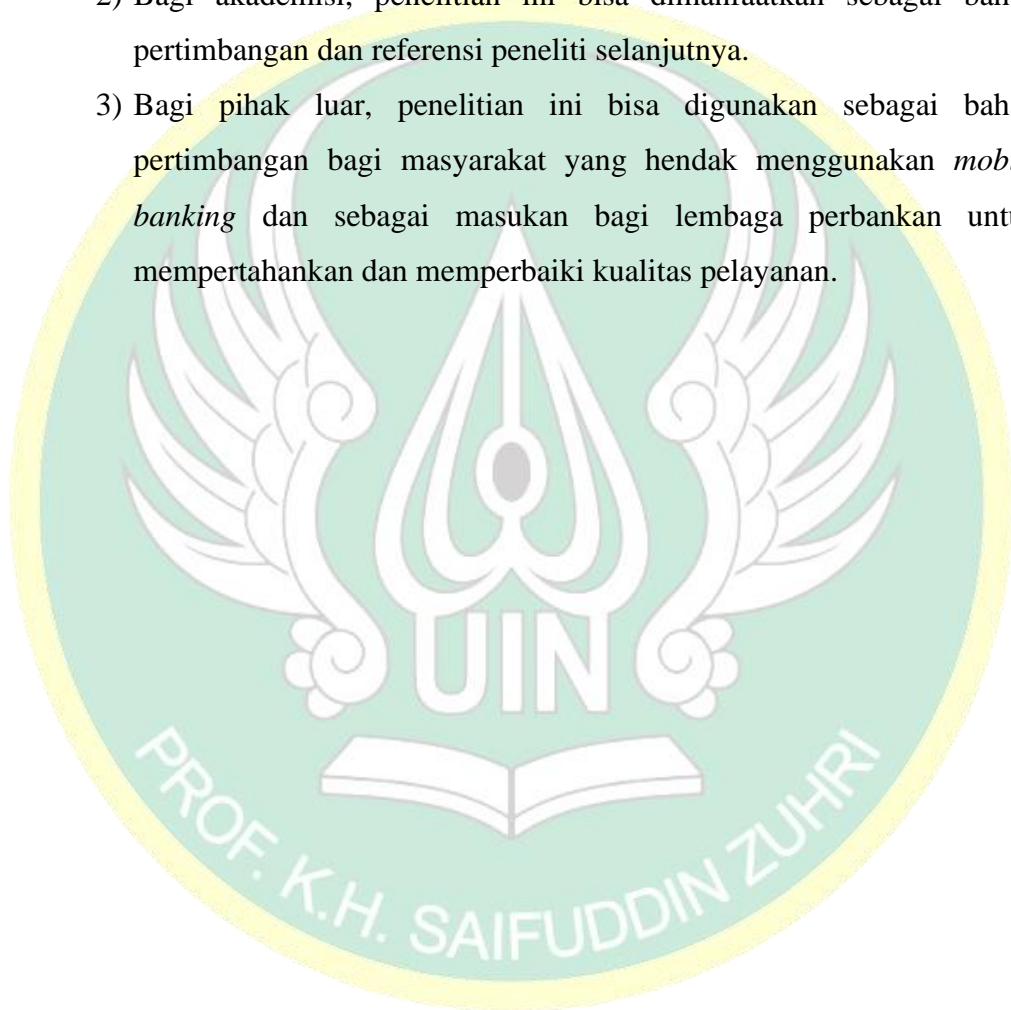
1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas.
 - b. Untuk mengetahui apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas.
 - c. Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas.
 - d. Untuk mengetahui apakah kondisi mefasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas.
 - e. Untuk mengetahui apakah niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan bisa menjadi bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang penggunaan layanan *mobile banking*

khususnya BRI Mobile dan bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, sebagai penambah pemahaman mengenai layanan perbankan yang berbasis digital dan media belajar dalam memecahkan masalah.
- 2) Bagi akademisi, penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan referensi peneliti selanjutnya.
- 3) Bagi pihak luar, penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi masyarakat yang hendak menggunakan *mobile banking* dan sebagai masukan bagi lembaga perbankan untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, peneliti mencari beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian yang dilakukan. Setelah mengkaji beberapa penelitian serupa, peneliti menemukan hubungan antara penelitian sebelumnya yang ditemukan dengan judul penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait analisis model UTAUT oleh berbagai peneliti antara lain:

Pada penelitian yang dilakukan oleh Edwin Prassetio (2020) dengan judul “Penerapan Model UTAUT Dalam Penerimaan Nasabah Menggunakan Digital Banking BNI Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: Nasabah BNI Syariah Tangerang Selatan)” memiliki hasil kesimpulan bahwa Nasabah cenderung menggunakan digital banking BNI Syariah karena faktor religiusitasnya, mengingat berdasarkan analisis model UTAUT hanya variabel kondisi memfasilitasi yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Maharani Puspa Ayu Achiarani & Imanuddin Hasbi (2021) dengan judul “Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Perceived Risk*, *Perceived Cost* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pengguna Dompot Digital Dana di Indonesia” memiliki hasil kesimpulan bahwa Harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, persepsi bahaya, dan biaya yang dirasakan semuanya memiliki dampak positif dan signifikan pada niat perilaku pengguna dompet digital di Indonesia.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Meilinda Dwi Anugrah & Hermaya Ompusunggu (2021) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model UTAUT” memiliki hasil kesimpulan

bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan sikap berpengaruh terhadap niat perilaku, sedangkan efikasi diri dan kecemasan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Saroh (2023) dengan judul “Penerapan Model UTAUT untuk Menganalisis *Behavioral Intention* Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas” memiliki hasil kesimpulan bahwa Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi mefasilitasi berdampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sementara pengaruh sosial tidak berdampak secara positif atau signifikan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ilal Wardani & Deden Syarih Hidayatullah (2018) dengan judul “Analisis Minat Pengguna Layanan BNI Internet Banking Dengan Menggunakan Model *The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)” memiliki hasil kesimpulan bahwa Ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat perilaku sedangkan ekspektasi usaha berpengaruh negatif terhadap niat perilaku.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ike Kusdyah Rachmawati, Mohammad Bukhori, Yuniz Majidah, Syarif Hidayatullah, & Abdul Waris (2020) dengan judul “*Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)” memiliki hasil kesimpulan bahwa Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi mempengaruhi niat perilaku, lalu kondisi memfasilitasi dan niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, tapi kondisi memfasilitasi tidak mempengaruhi perilaku penggunaan melalui niat perilaku.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widya Anjani & Imam Muklis (2023) dengan judul “Penerapan Model UTAUT (*The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking” memiliki hasil kesimpulan bahwa Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungannya dengan niat perilaku sedangkan kondisi memfasilitasi

dan niat perilaku juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mita Handra Fitria (2021) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran di Indonesia” memiliki hasil kesimpulan bahwa Hanya kondisi memfasilitasi yang berpengaruh terhadap niat perilaku sedangkan Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan trust tidak berpengaruh terhadap niat perilaku.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Naufal Sahdiq & Heri Sudarsono (2022) dengan judul “Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan *Mobile Banking*” memiliki hasil kesimpulan bahwa Hanya Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi mefasilitasi berdampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sementara pengaruh sosial tidak berdampak secara positif atau signifikan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh George Konteos, Vaggelis Saprikis, Giorgos Avlogiaris & Aristides Papatthomas (2022) dengan judul “*An Extended UTAUT Model to Explore the Influential Factors towards M-Banking Apps Use*” memiliki hasil kesimpulan bahwa Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, inovasi, kepercayaan dan kompatibel berpengaruh positif terhadap niat perilaku, sedangkan kenyamanan berpengaruh negatif terhadap niat perilaku.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Edwin Prassetio (2020), Penerapan Model UTAUT Dalam Penerimaan Nasabah Menggunakan Digital Banking BNI Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: Nasabah BNI)	Nasabah cenderung menggunakan digital banking BNI Syariah karena faktor religiusitasnya, mengingat berdasarkan analisis model UTAUT hanya variabel kondisi memfasilitasi yang mempunyai pengaruh	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel niat perilaku

	Syariah Tangerang Selatan)	yang signifikan terhadap perilaku penggunaan.	
2	Maharani Puspa Ayu Achiarani & Imanuddin Hasbi (2021), Pengaruh <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pada Pengguna Dompot Digital Dana di Indonesia	Harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, persepsi bahaya, dan biaya yang dirasakan semuanya memiliki dampak positif dan signifikan pada niat perilaku pengguna dompet digital di Indonesia	Menggunakan metode kuantitatif dan model UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan.
3	Meilinda Dwi Anugrah & Hermaya Ompusunggu (2021), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model UTAUT	ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan sikap berpengaruh terhadap niat perilaku, sedangkan efikasi diri dan kecemasan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan
4	Dewi Saroh (2023), Penerapan Model UTAUT untuk Menganalisis <i>Behavioral Intention</i> Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi mefasilitasi berdampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sementara pengaruh sosial tidak berdampak secara positif atau signifikan.	Menggunakan metode kuantitatif dan model UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan.
5	Ilal Wardani & Deden Syarih Hidayatullah (2018), Analisis Minat Pengguna Layanan BNI Internet Banking Dengan Menggunakan Model <i>The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT)	Ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat perilaku sedangkan ekspektasi usaha berpengaruh negatif terhadap niat perilaku	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel kondisi memfasilitasi dan perilaku penggunaan.

6	Ike Kusdyah Rachmawati, Mohammad Bukhori, Yuniz Majidah, Syarif Hidayatullah, & Abdul Waris (2020), <i>Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT)	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi mempengaruhi niat perilaku, lalu kondisi memfasilitasi dan niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, tapi kondisi memfasilitasi tidak mempengaruhi perilaku penggunaan melalui niat perilaku	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian
7	Widya Anjani & Imam Muklis (2023), Penerapan Model UTAUT (<i>The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i>) Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungannya dengan niat perilaku sedangkan kondisi memfasilitasi dan niat perilaku juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada subjek penelitian
8	Mita Handra Fitria (2021), Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran di Indonesia	Hanya kondisi memfasilitasi yang berpengaruh terhadap niat perilaku sedangkan Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan trust tidak berpengaruh terhadap niat perilaku	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan.
9	Naufal Sahdiq & Heri Sudarsono (2022), Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi mefasilitasi berdampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sementara pengaruh sosial tidak berdampak secara positif atau signifikan	Menggunakan metode kuantitatif dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan.
10	George Konteos, Vaggelis Saprikis,	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha,	Menggunakan metode kuantitatif

	Giorgos Avlogiaris & Aristides Papathomas, (2022), <i>An Extended UTAUT Model to Explore the Influential Factors towards M-Banking Apps Use</i>	pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, inovasi, kepercayaan dan kompatibel berpengaruh positif terhadap niat perilaku, sedangkan kenyamanan berpengaruh negatif terhadap niat perilaku	dan model analisis UTAUT sedangkan perbedaannya pada objek dan subjek penelitian serta tidak adanya variabel perilaku penggunaan.
--	---	---	---

Sumber: Data sekunder yang diolah

Berdasarkan kajian pustaka tersebut judul penelitian penyusun dengan judul pengaruh model utaut terhadap keputusan penggunaan BRI Mobile (Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas) berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

B. Kerangka Teori

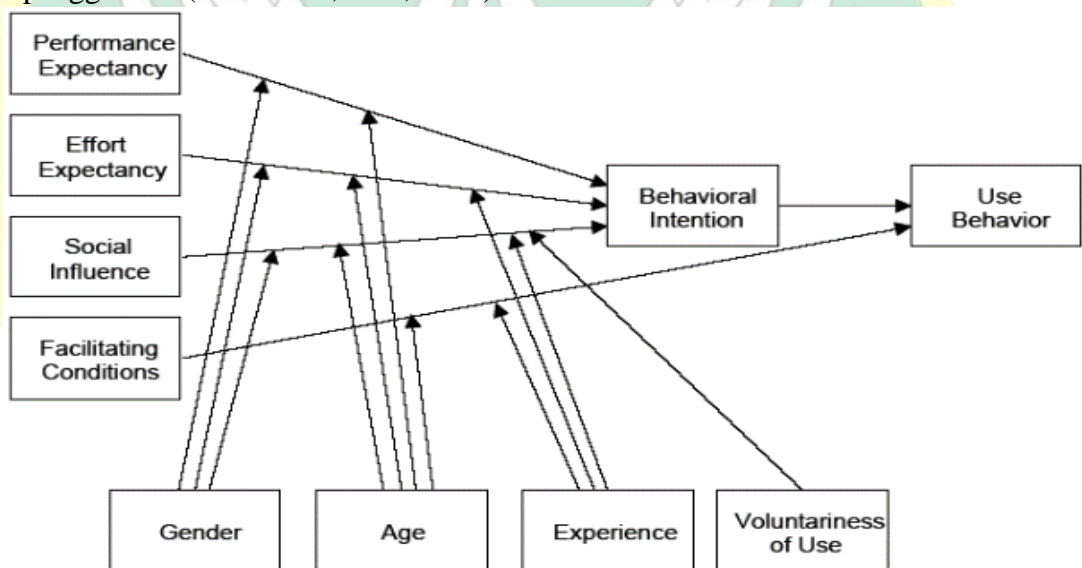
1. UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

Venkatesh dkk. menamai UTAUT pada tahun 2003 setelah melakukan penelitian dan menggabungkannya dengan 8 model sebelumnya dari teori penggunaan teknologi. Model-model teori yang termasuk dalam daftar ini mencakup *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein & Ajzen (1975), *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1988), *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), *Model of PC Utilization* (MPCU) oleh Thompson et al. (1991), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) oleh Moore & Benbasat (1991), *Motivational Model* (MM) oleh Davis et al. (1992), *Social Cognitive Theory* (SCT) oleh Compeau & Higgins (1995), dan *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB) oleh Taylor & Tood (1995).

Venkatesh dkk. (2003) menyajikan delapan dari model-model teori ini dan model longitudinal perkembangan mereka. Setelah menyelesaikan pengukuran, model baru dibuat dari hasil integrasi pasangan variabel yang penting dan krusial. Model baru yang dimaksud dikenal sebagai model kesatuan (*a unified model*), yang juga dikenal sebagai teori kesatuan penerimaan dan penerapan teknologi (UTAUT). Dibandingkan dengan

model teori sebelumnya yang hanya memiliki rentang prediksi 17%–53%, UTAUT berhasil menunjukkan 70% variasi dalam penggunaan teknologi. Menurut Ridhwan & Purwanto (2020), tujuan UTAUT adalah menganalisis isu-isu untuk mengidentifikasi keterampilan, kompetensi, dan pelatihan yang diperlukan untuk memahami prediktor adopsi teknologi yang cukup akurat.

UTAUT memiliki empat konstruk utama yang menjadi dasar untuk semua analisis dan penggunaan sistem informasi di masa depan, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi. Ada juga empat moderator yang dirancang khusus untuk mengendalikan pengaruh konstruk utama pada niat perilaku dan perilaku penggunaan, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan (Venkatesh, dkk., 2003)



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

2. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Ekspektasi kinerja adalah titik di mana seorang pengguna menyadari bahwa menggunakan teknologi akan memungkinkan mereka untuk meningkatkan produktivitas di lingkungan kerja mereka. Konstruk ini menggambarkan manfaat suatu teknologi bagi pemakainya. Hal ini mengindikasikan, semakin tinggi keyakinan seseorang bahwa suatu

teknologi membantunya mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaannya maka semakin tinggi pula seseorang tersebut berniat menggunakan teknologi tersebut. Dalam konstruk ini terdapat beberapa konsep-konsep yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Ekspektasi kinerja dihasilkan berdasarkan lima variabel dari model atau teori sebelumnya, yaitu *perceived usefulness* (TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectations* (SCT) (Venkatesh dkk., 2003).

a. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Perceived usefulness terdapat dalam model TAM (1989) dan C-TAM-TPB (1995), adalah saat seseorang menyadari bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan mereka.

b. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Extrinsic motivation terdapat dalam model MM (1992), didefinisikan sebagai keyakinan bahwa seseorang akan bertindak dengan cara tertentu karena mereka percaya mereka akan berhasil mencapai tujuan tertentu, seperti meningkatkan produktivitas, memperbaiki situasi keuangan, atau mendapatkan promosi.

c. *Job-fit* (Kesesuaian Pekerjaan)

Job fit terdapat dalam model MPCU (1991), didefinisikan sebagai kemampuan sebuah sistem dalam meningkatkan kinerja seorang pengguna.

d. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative advantage terdapat dalam model IDT (1991), adalah kondisi di mana seorang pengguna menyadari bahwa menggunakan suatu teknologi tertentu lebih baik daripada menggunakan cara sebelumnya.

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

Outcome expectation terdapat dalam model SCT (1995), merupakan harapan-harapan yang dimiliki oleh seorang individu

terhadap hasil dari pekerjaan dan tujuan yang dimiliki.

3. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya. Seseorang individu yang memiliki tingkat ekspektasi usaha yang tinggi dianggap memiliki persepsi yang baik terhadap sistem. Konstruk ini diharapkan dapat memberikan dampak lebih pada tahap awal individu menggunakan teknologi. Ekspektasi usaha berasal dari tiga variabel utama antara lain *perceived ease of use* (TAM), *complexity* (MPCU), dan *ease of use* (IDT) (Venkatesh et al., 2003).

a. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan)

Perceived ease of use terdapat pada model TAM (1989), merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan.

b. *Complexity* (Tingkat Kerumitan)

Complexity terdapat pada model MPCU (1991), merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa sistem teknologi sulit untuk dipahami dan digunakan.

c. *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Ease of use digunakan dalam model IDT (1991), merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa sistem sulit untuk digunakan.

4. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial adalah ukuran sejauh mana kemungkinan seorang pengguna mengadopsi teknologi baru karena kemampuannya untuk meyakinkan orang lain dalam lingkaran sosialnya atau lingkungannya. Venkatesh et al., (2003) menyatakan bahwa peran pengaruh sosial dalam

keputusan penerimaan teknologi cukup kompleks dan tunduk pada berbagai pengaruh kontingen. Menurut Shadiq & Sudarsono (2022), orang di sekitar nasabah mempunyai pengaruh penting dalam mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Variabel yang mendukung pengaruh sosial yaitu *subjective norm* (TRA, TAM2, TPB/DTPB dan C-TAM-TPB), *social factors* (MPCU), dan *image* (IDT).

a. *Subjective Norm* (Norma Subjektif)

Subjective norm terdapat pada model TRA (1975), TAM (1989), TPB (1988), dan C-TAM-TPB (1995), merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa orang yang penting menurutnya harus dan tidak harus untuk menggunakan suatu sistem teknologi.

b. *Social Factors* (Faktor Sosial)

Social factors terdapat pada model MPCU (1991), didefinisikan bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh suatu organisasi, sebuah budaya, atau orang lain dari status sosial tertentu.

c. *Image* (Status)

Image merupakan salah satu konstruk dalam model IDT (1991), merupakan dimana seorang pengguna sistem merasa bahwa menggunakan sistem teknologi akan meningkatkan status sosialnya.

5. *Facilitating Conditions* (Kondisi Memfasilitasi)

Menurut Venkatesh et al. (2003) kondisi memfasilitasi adalah tingkat kepercayaan antara pengguna dan sumber daya serta infrastruktur yang tersedia untuk menggunakan suatu teknologi tertentu. Kondisi memfasilitasi dioperasionalkan untuk memasukkan aspek lingkungan teknologi dan/atau organisasi yang dirancang untuk menghilangkan hambatan untuk digunakan Kondisi memfasilitasi berasal dari tiga konstruk berbeda, yaitu *perceived behavioral control* (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *facilitating condition* (MPCU), dan *kompatibilitas* (IDT).

a. *Percieved Behavioral Control* (Persepsi Kontrol Perilaku)

Konstruksi ini digunakan dalam model TPB (1988) dan C-TAM-

TPB (1995), merupakan kombinasi persepsi internal dan eksternal yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk efektif, serta kondisi-kondisi yang mendukung sistem teknologi baik saat penggunaan maupun setelah penggunaan.

b. *Facilitating Conditions* (Kondisi memfasilitasi)

Konstruk ini digunakan dalam model MPCU (1991), merupakan faktor obyektif di sekitar lingkungan organisasi yang dipercaya membuat mudah dalam penggunaan teknologi tertentu.

c. *Compatibility* (Kompatibilitas)

Konstruk ini digunakan dalam model IDT (1991), merupakan tingkat dimana suatu sistem dianggap dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan pengalaman pengguna.

6. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Niat perilaku merupakan tingkat keinginan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi terhadap tujuan yang ingin dicapainya. Niat diasumsikan untuk menangkap faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, faktor-faktor tersebut merupakan indikasi tentang seberapa keras orang mau mencoba, berapa banyak upaya yang mereka rencanakan untuk melakukan perilaku tersebut. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pengguna menggunakan sistem secara terus-menerus dengan asumsi bahwa mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel niat perilaku antara lain:

a. *Intention* (Niat)

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

b. *Prediction* (Prediksi)

Yang dimaksud adalah apakah seseorang dapat memprediksi penggunaan sistem teknologi pada masa yang mendatang.

c. *Plan* (Rencana)

Yang dimaksud adalah apakah seseorang mempunyai rencana akan terus menggunakan sistem teknologi di masa yang mendatang.

7. *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan)

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan perilaku penggunaan dengan seberapa sering penggunaan sistem teknologi informasi yang dilakukan oleh seorang pengguna. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna memiliki minat menggunakan sistem informasi tersebut, dikarenakan keyakinan seseorang menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian Venkatesh et al. (2012) tentang adopsi *mobile internet* di Hong Kong, *use behavior* atau perilaku penggunaan dapat diukur berdasarkan frekuensi penggunaan di aplikasi.

8. *Mobile Banking*

E-banking pertama kali diperkenalkan ke Indonesia oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada bulan September tahun 1998. Kemudian, pada tahun 2000, sejumlah lembaga perbankan Indonesia mulai menerapkan e-banking atau mobile banking. Menurut OJK, *mobile banking*, yang sering dikenal sebagai m-banking, adalah metode untuk melakukan transaksi keuangan melalui media seluler, baik dalam bentuk aplikasi m-banking maupun aplikasi operator seluler. 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. Adapun manfaat dari layanan *mobile banking* yang dapat dinikmati nasabah diantaranya praktis, aman, memudahkan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke bank, cukup menggunakan smartphone yang memiliki akses internet.

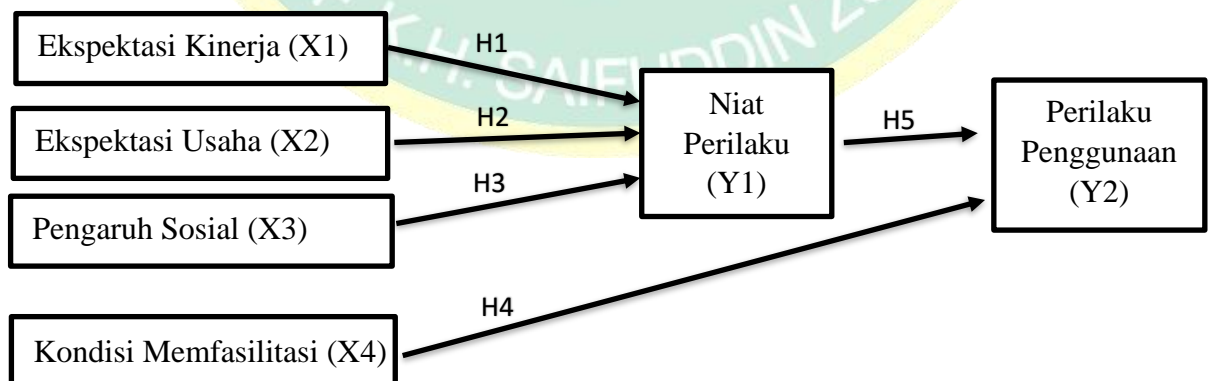
C. Model Hipotesis

Model hipotesis digunakan untuk memudahkan peneliti menguraikan pokok permasalahan secara sistematis. Pada penelitian ini memiliki empat faktor penentu yang berperan sebagai variabel independen yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating condition*) dan variabel dependennya adalah niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behaviour*). Dalam penelitian ini tanpa menggunakan indikator *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntarines of use* seperti pada penelitian Dzulhaida dan Giri (2017).

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu model hipotesis sebagai berikut.

Gambar 2.2

Model Hipotesis



D. Rumusan Hipotesis

1. Ekspektasi Kinerja

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja merupakan tingkat dimana seorang pengguna percaya bahwa memakai teknologi bisa membantunya meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Semakin tinggi ekspektasi kinerja maka keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem teknologi tersebut semakin besar. Meningkatnya kinerja nasabah dalam kesehariannya tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah akan cenderung menggunakan *mobile banking* untuk menyelesaikan transaksi finansial tanpa mengganggu aktivitas pengguna karena dapat dilakukan melalui *smartphone*. Dalam penelitian Rachmawati et al. (2020), Shadiq & Sudarsono (2022) dan Dewi Saroh (2023) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*. Tetapi dalam penelitian Kwateng (2019) dan Fitria (2021) menemukan hasil yang sebaliknya. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis:

H1: Ekspektasi Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

2. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam perspektif bisnis yang semakin meningkat, keinginan seseorang untuk menggunakan sistem teknologi tertentu menjadi lebih besar. Aplikasi BRI Mobile diperkenalkan kepada masyarakat dengan memberikan akses mudah ke layanan dan perangkat bagi penggunanya, khususnya kemudahan akses ke sumber daya kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan *smartphone*. Peneliti Rachmawati et al. (2020), Shadiq & Sudarsono (2022), dan Dewi Saroh (2023) menemukan bahwa ekspektasi usaha secara positif dan signifikan berkorelasi dengan niat perilaku untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Namun, dalam penelitian mereka,

Pertiwi & Ariyanto (2017) dan Wardani & Hidayatullah (2018) menemukan hasil yang tidak serupa. Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis :

H2: Ekspektasi Usaha berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

3. Pengaruh Sosial

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan pengaruh sosial merupakan tingkat keyakinan seorang pengguna untuk memakai sebuah teknologi baru dikarenakan percaya kepada orang terdekat atau lingkungan sosialnya. Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka dorongan seseorang untuk ikut menggunakan sistem teknologi baru tersebut semakin besar. Di masyarakat penggunaan aplikasi BRI Mobile dapat dikarenakan pengaruh lingkungan sekitar ataupun keinginan nasabah sendiri dalam memenuhi kebutuhan kesehariannya. Menurut Rachmawati et al. (2020), Achiarani & Hasbi (2021) dan Konteos et al. (2022) menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Tetapi dalam penelitian Fitria (2021), Sahdiq & Sudarsono (2022), dan Dewi Saroh (2023) menemukan hasil yang sebaliknya. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis:

H3: Pengaruh Sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

4. Kondisi Memfasilitasi

Kondisi memfasilitasi adalah tingkat kepercayaan antara seorang pengguna dengan sumber daya dan infrastruktur yang tersedia untuk menggunakan suatu teknologi tertentu (Venkatesh et al., 2003). Akibatnya, ketersediaan infrastruktur ini semakin meningkat, meningkatkan keinginan orang untuk menggunakan teknologi baru. Sebagian besar masyarakat sudah memiliki *smarthphone* dan paket internet, hal ini yang mendukung nasabah untuk menggunakan aplikasi BRI Mobile. Menurut Prassetio (2021) didukung penelitian Pamungkas & Sudiarno (2022) dan Anjani & Mukhlis (2023) menemukan bahwa kondisi memfasilitasi juga berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis:

H4: Kondisi Memfasilitasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan

5. Niat Perilaku

Tingkat niat yang dimiliki seorang pengguna saat menggunakan suatu teknologi tertentu dalam hubungannya dengan tujuan yang mereka harapkan untuk dicapai dikenal sebagai niat perilaku (Venkatesh et al., 2003). Temuan dari riset yang dilakukan oleh Putri dan Suardhika (2020), Charisma (2020), Pamungkas dan Sudiarno (2022), dan Anjani dan Mukhlis (2023) menunjukkan bahwa niat perilaku memiliki dampak positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Oleh karena itu, peneliti mengajukan hipotesis:

H5: Niat Perilaku berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan

E. Landasan Teologis

Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah dan membuat perubahan di sektor perbankan. Hal ini tentu memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat ataupun konsumen yang mana mereka dapat merasakan secara langsung dampak positif dari adanya perkembangan teknologi tersebut. Salah satunya bentuk perkembangan teknologi di sektor perbankan yaitu dengan adanya *mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan bank untuk bekerja seefisien mungkin dalam menyediakan layanan hemat anggaran dan meningkatkan daya layanan, lebih dari sekadar menguntungkan dan mudah digunakan oleh nasabah kapanpun dan dimanapun. Dalam Al-Qur'an, seorang muslim sebagai khalifah dimuka bumi yang diberikan kecerdasan oleh Allah SWT untuk berfikir bagaimana cara memenuhi kebutuhan dirinya dengan cara memanfaatkan benda-benda yang ada di sekitarnya seperti firman Allah dalam surat Al-Jasiyah ayat 13 yang berbunyi :

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

Artinya: Dia telah menundukkan (pula) untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir.

Tafsir dari surat Al-Jasiyah ayat 13 tersebut menurut tafsir Jalalayn adalah (Dan Dia menundukkan untuk kalian apa yang ada di langit) berupa matahari bulan bintang-bintang, air hujan dan lain-lainnya (dan apa yang ada di bumi) berupa binatang-binatang, pohon-pohonan, tumbuh-tumbuhan, sungai-sungai dan lain- lainnya. Maksudnya, Dia menciptakan kesemuanya itu untuk dimanfaatkan oleh kalian (semuanya) lafal Jamii'an ini berkedudukan menjadi Tauhid, atau mengukuhkan makna lafal sebelumnya (dari-Nya) lafal Minhu ini menjadi Hal atau kata keterangan keadaan, maksudnya semuanya itu ditundukkan oleh-Nya. (Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda kekuasaan dan keesaan Allah bagi kaum yang berpikir) mengenainya, karena itu lalu mereka beriman.

Dalam ayat tersebut telah dijelaskan bahwa Allah SWT telah menciptakan langit dan bumi beserta isinya sebagai tanda keesaan dan kekuasaan Allah SWT. Manusia menjadi wakil (khalifah) Allah SWT di muka bumi sebagai pemelihara atau penjaga alam (rabbul'alamin) dan manusia memiliki hak untuk memanfaatkan kekayaan alam dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup. Dalam surat Al-Jatsiyah ayat 13 ini menjadi landasan teologis pembenaran pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara yang bijak dan bertanggung jawab. Disamping itu manusia diberikan kecerdasan oleh Allah SWT untuk berfikir bagaimana cara memenuhi kebutuhan dirinya dengan cara memanfaatkan benda-benda yang ada di sekitarnya, oleh karena itu manusia diberikan kecerdasan oleh Allah SWT untuk berpikir. Dengan kemampuan akal dan pikirannya manusia dapat meniru dengan contoh yang ada di sekitarnya. Seperti membuat pesawat terbang yang diinspirasi dari burung. Dengan teknologinya yang semakin berkembang, manusia dapat menembus segala bentuk rintangan yang dihadapi dalam memperoleh kebutuhannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang merupakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan 2 variabel atau lebih (Sugiono, 2013: 36). Pendekatan penelitian yang dilakukan dengan pendekatan penelitian di lapangan secara langsung pada objek yang akan diteliti (*field research*). Peneliti menggunakan program software smartPLS untuk membantu meneliti dan menganalisis pengaruh model UTAUT terhadap keputusan penggunaan BRI Mobile di kabupaten Banyumas.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah BRI di kabupaten Banyumas dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 10 September sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah total keseluruhan subjek yang telah ditentukan untuk diteliti selanjutnya ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2013: 80). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah BRI di kabupaten Banyumas yang sedang atau pernah menggunakan BRI Mobile.

Sampel adalah salah satu dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi (Sugiono, 2013: 81). Pembatasan sampel dilakukan agar sampel tidak terlalu menyebar yang oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik "Purposive Sampling," yang merupakan teknik "pengambilan sampel dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya" (Sugiono, 2012: 85). Kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Nasabah BRI yang bertempat tinggal atau berdomisili di kabupaten Banyumas
- b. Sedang atau pernah menggunakan BRI Mobile atau BRImo

Dikarenakan populasi pada penelitian ini jumlahnya tidak dapat diketahui dengan pasti, menurut Wibisono (2003) dalam Ridwan dan Akdon (2013: 255) rumus untuk menghitung jumlah sampel pada populasi yang jumlahnya tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{\epsilon} \right]^2$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
- $Z_{\alpha/2}$ = Nilai yang didapat dari tabel normalitas tingkat keyakinan
- σ = Standar deviasi populasi
- ϵ = margin error sampel

Tingkat keyakinan penelitian ini sebesar 95% maka nilai Z 0,05 adalah 1,96 dan standar deviasinya adalah 0,25. Margin error sampel ditentukan 5% atau 0,05. Maka dari rumus tersebut diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

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

Jadi, berdasarkan rumus diatas, besarnya sampel yaitu 96 orang, yang dibulatkan menjadi 100 orang.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang dicatat oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 38). Penelitian ini menggunakan baik variabel independen maupun variabel dependen.

Variabel yang bersifat independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independennya yaitu : ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2), pengaruh sosial (X3), dan kondisi memfasilitasi (X4). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini

yang variabel dependen adalah niat perilaku (Y1) dan perilaku penggunaan (Y2).

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

No.	Jenis Variabel	Indikator Penelitian
1	Ekspektasi kinerja (X1) merujuk pada kepercayaan seorang pengguna bahwa memakai teknologi bisa membantunya meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Terhadap Kegunaan 2. Motivasi Ekstrinsik 3. Kesesuaian Terhadap Pekerjaan 4. Keuntungan Relatif (Venkatesh et al., 2003)
2	Ekspektasi usaha (X2) merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Terhadap Kemudahan 2. Tingkat Kerumitan 3. Kemudahan Penggunaan (Venkatesh et al., 2003)
3	Pengaruh sosial (X3) merupakan syarat penting bagi seseorang untuk menggunakan teknologi baru karena memungkinkan mereka untuk merasakan perasaan orang lain atau lingkungan sosial di mana mereka berada (Venkatesh et al., 2003).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Norma Subjektif 2. Faktor Sosial 3. Status (Venkatesh et al., 2003)
4	Kondisi memfasilitasi (X4) merujuk pada tingkat kepercayaan antara seseorang dengan infrastruktur dan sumber daya yang tersedia untuk mendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Terhadap Kontrol Perilaku 2. Kondisi Yang Memfasilitasi 3. Kompatibilitas

	penggunaan suatu teknologi tertentu (Venkatesh et al., 2003).	(Venkatesh et al., 2003)
5	Niat perilaku (Y1) merupakan keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi dengan tujuan yang ingin dicapainya (Venkatesh et al., 2003).	1. Niat 2. Prediksi 3. Rencana (Venkatesh et al., 2003)
6	Perilaku penggunaan (Y2) merupakan tingkat penggunaan suatu teknologi yang dilakukan oleh pengguna (Venkatesh et al., 2003).	1. Waktu Penggunaan 2. Frekuensi Penggunaan 3. Variasi Penggunaan (K. Gupta & Arora, 2019)

Sumber: Data Sekunder yang diolah

E. Sumber Data Penelitian

Data dapat didapatkan dari data primer ataupun sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumbernya langsung sedangkan data sekunder adalah data dari sumber tidak langsung misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan (Hardani et al., 2020: 401). Dalam penelitian ini, data primer berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang dibagikan secara *online* melalui *google form* kepada nasabah BRI di kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi BRImo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, artikel, jurnal ataupun *internet search* guna memenuhi tujuan penelitian dan melengkapi data terkait analisis model UTAUT terhadap keputusan penggunaan BRI Mobile di Banyumas.

F. Pengumpulan Data Penelitian

1. Wawancara

Wawancara digunakan guna metode pengumpulan data apabila peneliti hendak melaksanakan studi pendahuluan guna menciptakan permasalahan yang harus diteliti, serta pula apabila peneliti hendak

mengenali hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2013). Untuk mendapatkan informasi tentang nasabah BRI yang menggunakan BRImo di Kabupaten Banyumas, peneliti melakukan wawancara guna memperoleh data yang mempengaruhi nasabah BRI menggunakan BRImo.

2. Kuesioner

Kuisoner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan atau menyampaikan pernyataan kepada responden dengan jelas dan ringkas sehingga mereka dapat menjawabnya (Sugiyono, 2012: 142). Kuisioner berisikan beberapa pertanyaan yang dijawab responden dengan sadar, tanpa memaksa dan tanpa terburu-buru, sesuai yang dialami oleh responden. Skala pengukurannya menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang dijelaskan melalui indikator variabel. Dengan menggunakan indikator variabel yang disebutkan sebelumnya, yang tidak pernah digunakan, pertanyaan dijawab dalam bagian-bagian terpisah. Hasil respons akhir atau jawaban dari responden diberikan skor untuk menganalisis data kuantitatif. Sesuai dengan jawaban yang tersedia, pemberian skor disusun dengan metode yang akurat dan konsisten (Sugiyono, 2012: 93):

Tabel 3.2

Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (ST)	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. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa observasi adalah hal yang kompleks atau merupakan gabungan dari berbagai

proses biologis dan psikologis. Observasi merupakan metode mendapatkan informasi dengan mengamati objek penelitian yang peneliti amati secara langsung dalam rangka memperoleh jawaban ataupun informasi yang diperlukan untuk setiap variabel. Peneliti harus memakai indera semacam penglihatan, penciuman, rungu, serta peraba (Darwin, 2021). Observasi terstruktur dilakukan peneliti karena tempat dan variabel sudah di rancang dengan sistematis.

G. Analisis Data Penelitian

Setelah semua data dari responden terkumpul, analisis data adalah tugas yang melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, kemudian melakukan perhitungan untuk mengatasi rumusan masalah dan menguji setiap hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2018: 232). Analisis data yang dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang kemudian diolah menggunakan software smartPLS. PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. *Structural Equation Model* (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan secara bersamaan. Terdapat 2 model untuk mengolah data PLS diantaranya sebagai berikut:

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran bertujuan untuk menguji validitas dan reabilitas alat pengumpulan data dengan menggunakan data utama secara keseluruhan. Model pengukuran pada prinsipnya menguji indikator terhadap variabel laten atau mengukur seberapa jauh indikator (item) dapat menjelaskan variabel latennya yang terdiri dari:

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji Validitas Konvergen adalah pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar suatu ukuran berkorelasi positif dengan ukuran alternatif yang konstruksinya sama. Pengujian validitas konvergen memiliki dua metrik yang dievaluasi yaitu *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). *Loading Factor* adalah nilai

yang dimiliki indikator, yang mana *loading factor* nilainya harus lebih dari 0,7 atau 0,5-0,6 untuk penelitian eksplorasi sedangkan AVE adalah nilai yang dimiliki variabel yang mana harus lebih dari 0,5 (Hair, 2010).

b. Uji Validitas Diskriman (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan adalah langkah untuk mengetahui apakah variabel atau indikator penelitian mempunyai nilai yang unik dan apakah hanya berhubungan dengan variabel atau indikator itu sendiri, dan tidak lebih dari variabel atau indikator yang direpresentasikan. Terdapat dua metode dalam pengujian validitas diskriminan yaitu *Fornell Larcker* dan *Cross Loading*. *Fornell Larcker* adalah akar dari AVE yang dimana korelasi variabel sendiri harus lebih besar nilainya daripada dengan korelasi variabel lain. Sebaliknya, *Cross Loading* korelasi indikatornya dengan variabel indikator terhadap variabel laten tidak boleh lebih kecil nilainya dibanding variabel laten yang lain. Berbeda dengan *cross loading*, *fornell larcker* bersifat lebih konservatif (Ghozali, 2015).

c. Uji Reliabilitas Komposit (*Composite Reliability*)

Pengujian reliabilitas komposit atau istilah nya adalah *Internal Consistency*, berfungsi guna mengukur konsistensi internal. Untuk penelitian uji teori nilainya diharuskan lebih dari 0,7 sedangkan eksplorasi diharuskan lebih dari 0,6. Selain itu juga digunakan *Cronbach's Alpha* yang nilainya diharuskan lebih dari 0,7 bagi penelitian uji teori dan lebih dari 0,6 bagi penelitian eksplorasi (Widarjono, 2015).

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural berfungsi guna menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai path yang untuk melihat apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak dilihat dari nilai t dari nilai path (nilai t diperoleh dengan melakukan proses *bootstrapping*). Selain dari nilai path juga bisa

dilihat dari persentasi varian yang dijelaskan yaitu R^2 untuk variabel laten dependen yang dimodelkan mendapat pengaruh dari variabel laten independen. Ada beberapa evaluasi diantaranya:

a. Uji Kebaikan Model (*Uji Goodness of Fit*)

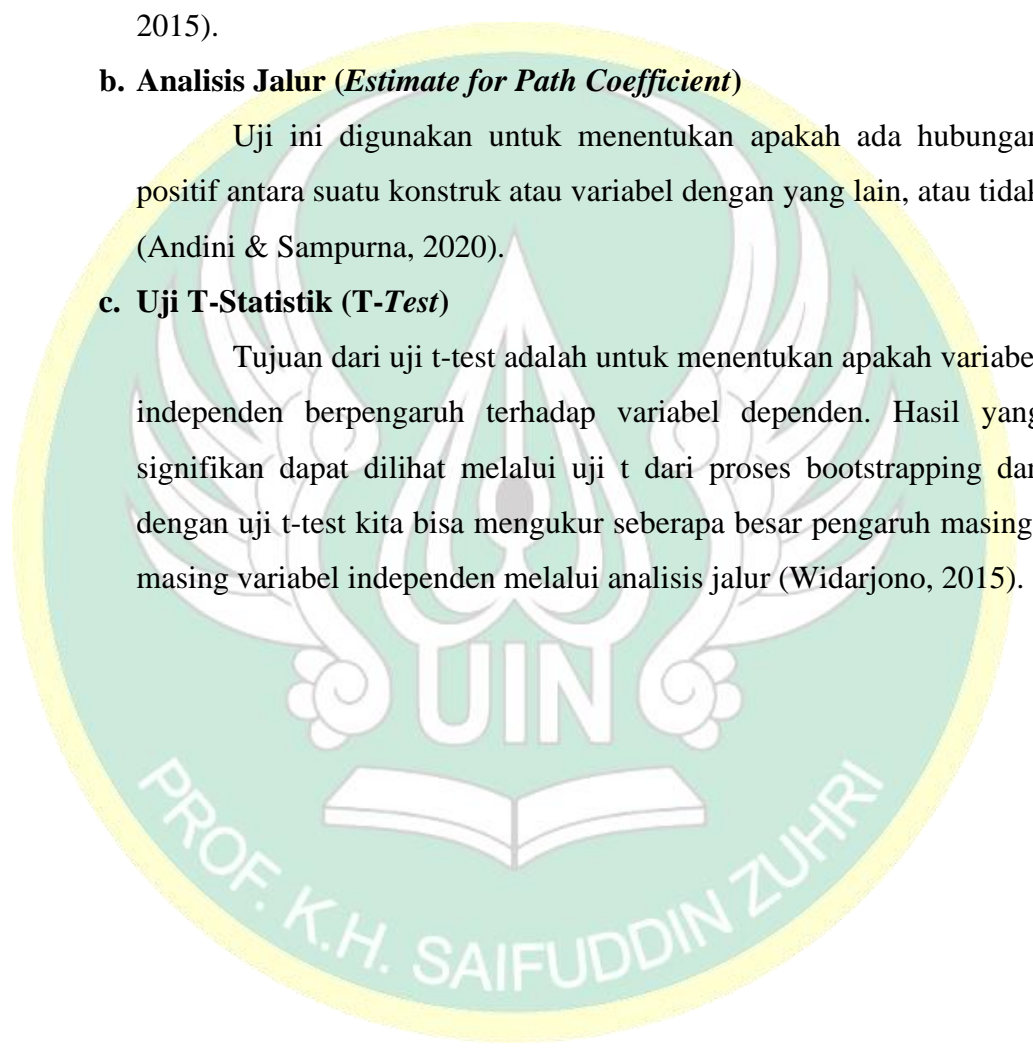
Pengujian ini berfungsi guna mengukur seberapa baik model yang diteliti. Uji ini terdiri dari uji *R-Square* dan *Q-Square* (Ghozali, 2015).

b. Analisis Jalur (*Estimate for Path Coefficient*)

Uji ini digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan positif antara suatu konstruk atau variabel dengan yang lain, atau tidak (Andini & Sampurna, 2020).

c. Uji T-Statistik (*T-Test*)

Tujuan dari uji t-test adalah untuk menentukan apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil yang signifikan dapat dilihat melalui uji t dari proses bootstrapping dan dengan uji t-test kita bisa mengukur seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen melalui analisis jalur (Widarjono, 2015).



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia atau biasa disebut BRI merupakan salah satu bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 di Purwokerto oleh Raden Bei Aria Wirjaatmaja dengan tujuan untuk mengelola dan menyalurkan dana kas masjid kepada masyarakat. Tidak seperti nama yang sekarang, pada tahun 1895 BRI mempunyai nama yaitu De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden (Bank Penolong dan Tabungan bagi Priyayi Poerwokerto) atau disingkat menjadi “Bank Priyayi Poerwokerto”, dengan akta otentik yang dibuat oleh E. Sieburgh Asisten Residen. Kemudian setelah berbagai polemik, pada akhirnya berdasarkan Surat Keputusan Direksi BRI Nokep : S. 67-DIR/12/1982 tanggal 2 Desember 1982 Direksi Bank Indonesia menetapkan, bahwa Hari Jadi Bank Rakyat Indonesia adalah tanggal 16 Desember 1895.

Setelah Indonesia merdeka, pada bulan Februari 1946, pemerintah Indonesia menetapkan organisasi ini sebagai sebuah bank pemerintah dengan nama Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI sempat berhenti beroperasi pada tahun 1948, tetapi setelah Perjanjian Renville diteken, BRI dapat kembali beroperasi dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada tahun 1960, pemerintah menggabungkan BRI ke dalam Bank Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN). Pada tahun 1965, sebagai bagian dari penerapan konsep bank berjuang, BKTN digabung ke dalam Bank Indonesia dan mulai berbisnis dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan. Sebulan kemudian, pemerintah mengubah nama Bank Indonesia menjadi

Bank Negara Indonesia, sehingga bank tersebut juga diubah namanya menjadi Bank Negara Indonesia Unit II.

Pada tahun 1968, pemerintah memisahkan bank tersebut menjadi sebuah perusahaan tersendiri dengan nama Bank Rakyat Indonesia. Setahun kemudian, pemerintah menunjuk BRI sebagai satu-satunya penyalur program kredit Bimbingan Masal (Bimas). Pada tahun 1984, pemerintah menghentikan program Bimas, sehingga BRI mulai menyalurkan kredit mikro secara komersial. Pada tahun 1992, pemerintah menetapkan BRI sebagai sebuah persero. Pada akhir tahun 2003, BRI resmi melantai di Bursa Efek Jakarta. Pada tahun 2007, BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi Bank BRI syariah untuk berbisnis di bidang perbankan syariah.

Pada bulan Maret 2011, BRI mengakuisisi mayoritas saham Bank Agro yang dipegang oleh Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) dan kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi BRI Agro. Pada bulan Desember 2011, BRI juga mengakuisisi mayoritas saham BRI Ingin Remittance dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Remittance. Pada tahun 2015, BRI mengakuisisi Bringin Life dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Life. Pada bulan Agustus 2015, BRI meluncurkan Teras BRI Kapal untuk mempermudah masyarakat di pesisir kepulauan dalam mengakses layanannya. BRI kemudian juga meresmikan BRI Corporate University untuk menunjang pendidikan bagi para pekerjanya.

Pada bulan Juni 2016, BRI meluncurkan satelit BRI sat dari Guyana Prancis untuk menunjang layanan digitalnya. BRI kemudian juga mengakuisisi BTMU Finance dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Finance. Pada bulan Februari 2017, BRI meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk mempermudah masyarakat pesisir di Labuan Bajo dan Halmahera untuk mengakses layanannya. Pada tahun 2018, BRI mengakuisisi 67%

saham Danareksa Sekuritas dan 35% saham Danareksa Investment Management dengan harga Rp 819 milyar.

Pada awal tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu anak usaha dari Bahana Artha Ventura, yakni Sarana NTT Ventura, yang kemudian diubah namanya menjadi BRI Ventures, sebagai bagian dari rencana bank ini untuk masuk ke bisnis modal ventura. Pada tahun 2019 juga, BRI Agro meluncurkan aplikasi PINANG untuk mempermudah nasabahnya dalam mengajukan pinjaman. BRI lalu juga mengakuisisi BRINS dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Insurance. BRI juga meluncurkan aplikasi BRImo untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanannya. Pada bulan Desember 2019, BRI meluncurkan aplikasi CERIA untuk mempermudah nasabahnya dalam mengajukan pinjaman.

Sepanjang tahun 2020, sebagai bagian dari upaya untuk menyelamatkan debitur yang terdampak COVID-19, BRI merestrukturisasi pinjaman dengan total nilai Rp186,6 triliun yang diberikannya kepada 2,8 juta debitur. Pada akhir tahun 2020, BRI mengubah nama Danareksa Sekuritas menjadi BRI Danareksa Sekuritas untuk menegaskan status perusahaan tersebut sebagai anak usahanya. Pada tahun 2021, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah resmi digabung ke dalam Bank BRI Syariah sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk menyatukan bank syariah milik BUMN. Nama bank tersebut kemudian diubah menjadi Bank Syariah Indonesia dengan mayoritas sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri. Pada tahun 2021 juga, pemerintah menyerahkan mayoritas saham Pegadaian dan Permodalan Nasional Madani ke BRI sebagai bagian dari upaya untuk membentuk holding BUMN yang bergerak di bidang ultra mikro. Guna menunjang proses tersebut, BRI kemudian menyelenggarakan rights issue pada bulan September 2021.

Adapun visi dan misi BRI yaitu :

Visi : Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to the Best Talent.

Misi :

- 1) BRI senantiasa melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya dengan basis kinerja (performance-driven-culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif. Hal ini dilakukan melalui penerapan prinsip operational dan risk management excellence.
- 3) BRI senantiasa memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memberikan perhatian pada prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

2. Gambaran Umum BRI Mobile (BRImo)

BRI Mobile atau biasa disebut dengan nama BRImo merupakan Aplikasi Keuangan Digital BRI Terbaru berbasis data internet yang diluncurkan tanggal 27 Februari 2019 yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, login *fingerprint*, *top up* gopay, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening giro/tabungan. Cara daftar BRImo serta aktivasi aplikasi BRImo ini sangat mudah, bisa dilakukan melalui aplikasi BRImo ataupun datang ke kantor BRI. Download BRImo mudah tersedia di App Store, Google Play, Huawei AppGallery.

Setelah nasabah berhasil melakukan aktivasi, maka aplikasi sudah bisa digunakan untuk mengakses berbagai fitur diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Fitur Laporan Keuangan

Fitur laporan keuangan berisi fitur catatan keuangan dan mutasi. Fitur catatan keuangan berfungsi untuk mencatat pengeluaran dan pemasukan keuangan nasabah. Fitur mutasi berfungsi untuk melihat rekening koran nasabah.

2) Fitur Transfer dan Tarik Tunai

Fitur transfer dan tarik tunai berisi fitur konversi valas, QR pedagang, setor tunai, tarik tunai, transfer dan transfer internasional. Fitur tarik tunai berfungsi untuk menarik dana dari tabungan tanpa menggunakan kartu ATM. Transaksi ini bisa dilakukan melalui ATM BRI ataupun Indomaret. Jika proses transaksi dilakukan melalui ATM BRI, maka aplikasi BRImo akan mengirimkan 6 digit kode yang harus dimasukkan ke mesin ATM BRI. Setelah memasukkan kode, Anda akan diminta untuk memasukkan nomor HP. Fitur transfer berfungsi untuk mentransfer dana ke bank lain ataupun ke sesama BRI.

3) Fitur Top Up

Fitur Top up berisi fitur BRIZZI, dompet digital, voucher game, pulsa/data, dan voucher streaming yang berfungsi untuk top up. Fitur BRIZZI merupakan produk uang digital (e-money) yang digunakan sebagai pengganti uang tunai. Fitur ini berfungsi sebagai alat pembayaran untuk melakukan transaksi pembelian barang, jasa, ataupun transaksi lainnya. Fitur dompet digital digunakan untuk top up saldo Ovo, Dana, Gopay, Shopeepay, dan sejumlah dompet digital lainnya. Fitur pulsa atau data berfungsi sebagai tempat pembelian pulsa ataupun paket data untuk berbagai provider.

4) Fitur Tagihan

Fitur tagihan berisi fitur asuransi, BRIVA, cicilan, kartu kredit, listrik, pasca bayar, PDAM, pendidikan, SNPMB, Telkom, dan TV kabel & internet yang berfungsi untuk membayar tagihan

yang dimiliki nasabah. Fitur BRIVA berfungsi sebagai tempat pembayaran online yang dilakukan melalui proses otomatis dan real-time. Fitur listrik berfungsi sebagai tempat pembayaran ataupun pembelian token listrik.

5) Fitur Investasi

Fitur investasi berisi fitur Bright, Deposito, DPLK BRI, e-SBN, dan RDN yang berfungsi sebagai alat berinvestasi.

6) Fitur Iuran dan Donasi

Fitur iuran dan donasi berisi fitur BPJS dan donasi. Fitur BPJS berfungsi untuk alat pembayaran iuran BPJS nasabah dan fitur donasi berfungsi sebagai alat bagi nasabah apabila ingin berdonasi ataupun membayar zakat.

7) Fitur Perjalanan

Fitur perjalanan berisi fitur KAI dan travel yang berfungsi sebagai alat pembayaran tiket perjalanan.

8) Fitur Pajak dan Retribusi

Fitur pajak dan retribusi berisi fitur bayar PBB dan penerimaan negara yang berfungsi sebagai alat untuk membayar pajak dan retribusi. Fitur penerimaan negara digunakan untuk membayar pajak, PNBP, dan bea cukai. Pembayaran PNBP yaitu KUA, paspor, Visa, e-Tilang, SBN, BPN, dan pelayanan negara lainnya. Setelah melakukan pembayaran bukti penerimaan negara akan dikirimkan melalui email nasabah.

9) Fitur Produk BRI

Fitur produk BRI berisi fitur ceria, IBBIZ, jadi merchant, kartu kredit BRI, dan pinjaman BRI yang berfungsi sebagai alat apabila nasabah ingin menggunakan produk BRI.

10) Fitur Produk BRI Group

Fitur produk BRI Group berisi fitur buka tabungan dan gadai kendaraan yang berfungsi sebagai alat apabila nasabah ingin melakukan buka tabungan ataupun menggadaikan kendaraan.

3. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas

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° 39' 17" hingga 109° 27' 15" garis Bujur Timur dan di antara 7° 15' 05" hingga 7° 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 dilekeng 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 1.806.013 jiwa dengan laju pertumbuhan 0,93% per tahun 2023. Dari jumlah penduduk tersebut terdiri dari laki-laki 908.981 jiwa dan perempuan 897.032 jiwa, sehingga

rasio jenis kelamin Banyumas adalah 101,33. Penduduk dengan jumlah yang paling banyak berada di Kecamatan Cilongok yaitu sebanyak 126.255 jiwa atau 6,99% dari total populasi di Banyumas. Sedangkan penduduk yang paling sedikit berada di Kecamatan Purwojati yaitu sebanyak 37.789 jiwa. Kecamatan yang paling padat penduduk yaitu Kecamatan Purwokerto Barat dengan total 7.209 jiwa/km². Sedangkan kepadatan terendah berada di Kecamatan Lumbir dengan total 492 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 2023, ada 870.702 orang yang termasuk angkatan kerja dan 474.019 yang termasuk bukan angkatan kerja. Dari sejumlah angkatan kerja tersebut, penduduk 15 tahun ke atas yang bekerja ada 817 989 orang. Pada periode tersebut tingkat pengangguran terbuka (tpt) adalah sebesar 6,05%. Menurut data dinas tenaga kerja, koperasi dan UKM, upah minimum regional tahun 2022 adalah Rp 1.983.262,00 meningkat dari tahun sebelumnya Rp 1.970.000,00. 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, 2023).

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai sumber data primer dengan jumlah 100 responden. Responden penelitian merupakan nasabah BRI yang berdomisili atau bertempat tinggal di Kabupaten Banyumas dan pernah atau sedang menggunakan aplikasi BRI Mobile atau BRImo. Adapun

karakteristik yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden yang telah mengisi kuesioner ini meliputi: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama penggunaan BRImo.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	52
Perempuan	48
Total	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak, yaitu sebanyak 52 responden dan 48 responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah dalam penelitian ini berasal dari nasabah BRI berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel. 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
≤ 20 tahun	26
21-30 tahun	66
31-40 tahun	4
≥ 40 tahun	4
Total	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa usia dari responden, yaitu nasabah BRI di kabupaten Banyumas di dominasi oleh usia 21-30 tahun terdapat 66 dari 100 responden. Sementara untuk

usia ≤ 20 tahun berjumlah 26 responden, usia 31-40 tahun berjumlah 4 responden dan usia ≥ 40 tahun juga berjumlah 4 responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	76
Wiraswasta	8
Karyawan Swasta	4
PNS	5
Lainnya	7
Total	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa Pelajar/Mahasiswa menjadi yang utama dalam responden penelitian ini dimana terdapat 76 dari 100 responden. Wiraswasta berjumlah 8 responden, karyawan swasta berjumlah 4 responden, PNS berjumlah 5 responden dan pekerjaan lainnya berjumlah 7 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan BRImo

Tabel. 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan BRImo

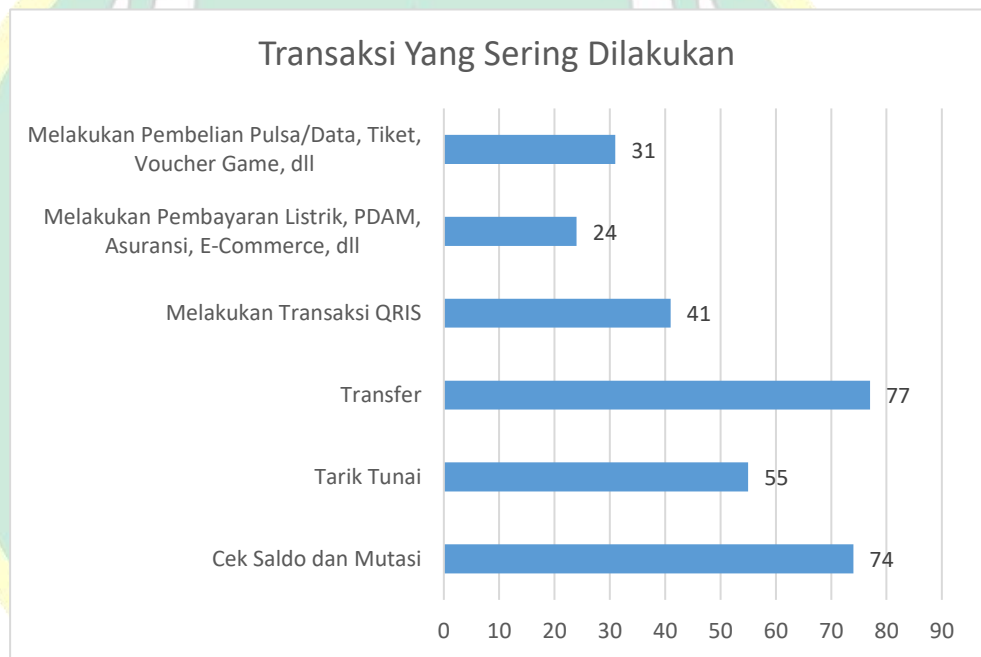
Lama Penggunaan	Jumlah
<1 tahun	39
1-2 tahun	26
2-3 tahun	21
> 3 tahun	14
Total	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang telah menggunakan BRImo < 1 tahun berjumlah 39. Responden dengan lama penggunaan 1-2 tahun sebanyak 26 responden, lama penggunaan 2-3 sebanyak 21 responden, dan lama penggunaan lebih dari 3 tahun sebanyak 14 responden.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Yang Sering Dilakukan

Gambar 4.1
Transaksi Yang Sering Dilakukan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, diketahui bahwa berdasarkan transaksi yang sering dilakukan oleh responden melalui BRImo yang paling banyak adalah transaksi transfer sebanyak 77 dari 100 responden. Kemudian sebanyak 74 dari 100 responden menjawab untuk melakukan cek saldo dan mutasi, sebanyak 55 dari 100 responden menjawab untuk melakukan tarik tunai, sebanyak 41 dari 100 responden menjawab untuk melakukan transaksi QRIS, sebanyak 24 dari 100 responden menjawab untuk melakukan pembayaran

(listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll), dan sebanyak 31 dari 100 responden menjawab untuk melakukan pembelian (pulsa/data, tiket, voucher game, dll).

C. Hasil Penelitian

Teknik pengolahan data menggunakan metode *partial least square* (PLS) yang kemudian diolah menggunakan *software* smartpls 4.0. Berikut adalah tahapan-tahapannya :

1. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas alat pengumpulan data dengan menggunakan data utama secara keseluruhan. Uji Model Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan tiga analisis yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* (Hair, 2010).

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji Validitas Konvergen adalah pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar suatu ukuran berkorelasi positif dengan ukuran alternatif yang konstruksinya sama dengan melihat hasil melalui loading faktornya. uji validitas konvergen juga dapat dilihat melalui nilai AVE (*Average Variance Extracted*).

Tabel 4.5

Uji Validitas Kovergen

Variabel	Item	Outer Loading	AVE	Keterangan
Ekspetasi Kinerja (EK)	EK1	0.758	0.653	Valid
	EK2	0.848		
	EK3	0.762		
	EK4	0.859		
Ekspektasi Usaha (EU)	EU1	0.890	0.711	Valid
	EU2	0.875		

	EU3	0.751		
	EU4	0.851		
Pengaruh Sosial (PS)	PS1	0.910	0.751	Valid
	PS2	0.893		
	PS3	0.837		
	PS4	0.824		
Kondisi Memfasilitasi (KM)	KM1	0.807	0.675	Valid
	KM2	0.893		
	KM3	0.799		
	KM4	0.783		
Niat Perilaku (NP)	NP1	0.841	0.762	Valid
	NP2	0.841		
	NP3	0.893		
	NP4	0.914		
Perilaku Penggunaan (PP)	PP1	0.619	0.673	Valid
	PP2	0.879		
	PP3	0.851		
	PP4	0.903		

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Berdasarkan tabel 4.5 terlihat bahwa seluruh item kuisioner dalam penelitian ini mempunyai nilai factor loading diatas 0,7 kecuali item PP1 (0.619). Hasil tersebut masih dapat diterima karena masih diatas 0,5 dan dapat disimpulkan kuisioner dalam penelitan ini memenuhi persyaratan validitas konvergen (*convergent validity*). Begitu juga apabila dilihat dari nilai AVE, semua variable dalam penelitian ini memiliki nilai AVE diatas 0,5 sehingga dipastikan kuisioner dalam penelitian ini memenuhi syarat validitas konvergen (*convergent validity*).

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan adalah langkah untuk mengetahui apakah variabel atau indikator penelitian mempunyai nilai yang unik dan

apakah hanya berhubungan dengan variabel atau indikator itu sendiri, dan tidak lebih dari variabel atau indikator yang direpresentasikan. Guna mengetahui apakah suatu desain penelitian memiliki validitas diskriminan yang baik, maka perlu dilakukan dua langkah yaitu hasil *cross loading* dan hasil *fornell larcker criterion*. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap variabel dengan indikatornya dan indikator dari konstruk blok lainnya. Menurut Liu dan Li (2011) dalam Indrawati et al., (2017:70), suatu indikator dikatakan valid jika indikator suatu konstruk memiliki nilai korelasi terhadap konstraknya lebih besar dari nilai korelasi dengan konstruk lain. Gepen and Straub, (2005) dalam Indrawati et al., (2017:70) menjelaskan bahwa indikator dari discriminant validity juga dapat dilihat hasil *fornell larcker criterion* dari nilai AVE apabila nilai akar (square root) dari AVE setiap variabel lebih besar dari pada korelasi antara dua variabel yang ada dalam model maka variabel tersebut telah memiliki *discriminat validity*.

Jika dilihat dari nilai akar AVE dan dibandingkan dengan korelasi antar variabel dalam model, penelitian ini memiliki memiliki nilai akar dari AVE setiap variabel (nilai dalam kolom diagonal tabel 4.6) lebih besar daripada korelasi antar variabel dalam model (nilai dalam kolom selain kolom diagonal) maka dapat dikatakan variabel-variabel dalam penelitian ini memenuhi validitas diskriminan. Hasil nilai *cross loading* pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi antar setiap variabel dengan item-itemnya lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lain. Hasil tersebut menunjukkan bahwa alat ukur ini telah memenuhi discriminant validity yang baik.

Tabel 4.6

Hasil Fornell Larcker Criterion

	X1 (EK)	X2 (EU)	X3 (PS)	X4 (KM)	Y1 (NP)	Y2 (PP)
X1 (EK)	0.808					
X2 (EU)	0.678	0.843				

X3 (PS)	0.551	0.519	0.867			
X4 (KM)	0.737	0.841	0.607	0.822		
Y1 (NP)	0.679	0.655	0.673	0.768	0.873	
Y2 (PP)	0.641	0.625	0.573	0.665	0.779	0.821

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Tabel 4.7

Hasil Cross Loading

	X1 (EK)	X2 (EU)	X3 (PS)	X4 (KM)	Y1 (NP)	Y2 (PP)
EK1	0.758	0.597	0.368	0.631	0.458	0.435
EK2	0.848	0.573	0.385	0.580	0.522	0.488
EK3	0.762	0.399	0.630	0.567	0.595	0.568
EK4	0.859	0.637	0.374	0.612	0.596	0.559
EU1	0.583	0.890	0.466	0.745	0.561	0.570
EU2	0.675	0.875	0.399	0.729	0.552	0.570
EU3	0.492	0.751	0.382	0.623	0.525	0.413
EU4	0.533	0.851	0.497	0.753	0.569	0.548
PS1	0.525	0.502	0.910	0.506	0.632	0.506
PS2	0.495	0.464	0.893	0.516	0.599	0.539
PS3	0.367	0.424	0.837	0.530	0.512	0.437
PS4	0.509	0.403	0.824	0.558	0.583	0.500
KM1	0.639	0.713	0.447	0.807	0.564	0.482
KM2	0.623	0.760	0.534	0.893	0.710	0.631
KM3	0.578	0.644	0.604	0.799	0.614	0.548
KM4	0.591	0.666	0.397	0.783	0.623	0.509
NP1	0.536	0.587	0.515	0.686	0.841	0.534
NP2	0.536	0.473	0.660	0.571	0.841	0.664
NP3	0.619	0.608	0.597	0.681	0.893	0.752
NP4	0.668	0.619	0.576	0.743	0.914	0.744

PP1	0.551	0.512	0.377	0.543	0.460	0.619
PP2	0.548	0.581	0.476	0.591	0.685	0.879
PP3	0.433	0.489	0.461	0.490	0.668	0.851
PP4	0.588	0.487	0.554	0.573	0.713	0.903

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

c. Uji Reliabilitas Komposit (*Composite Reliability*)

Composite reliability atau kerap disebut dengan *internal consistency reliability*, yaitu perkiraan reliabilitas berdasarkan interkorelasi suatu variabel indikator yang diamati atau dipelajari. Kriteria yang paling terkenal dipakai untuk mengukur internal consistency adalah Cronbach's Alpha, alternatif lain yang bisa dipakai adalah *Composite Reliability*. Nilai reliabilitas komposit spesifik yang dapat diterima untuk penelitian eksplorasi adalah antara 0,60 sampai 0,70 (Hair, 2014). Suatu konstruk dapat dikatakan mempunyai realibilitas yang tinggi jika nilainya 0,70. Berikut adalah tabel nilai *composite reliability* pada penelitian ini :

Tabel 4.8

Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1 (EK)	0.822	0.829
X2 (EU)	0.863	0.865
X3 (PS)	0.889	0.895
X4 (KM)	0.839	0.850
Y1 (NP)	0.896	0.903
Y2 (PP)	0.831	0.855

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, seluruh nilai cronbach's alpha berada di atas 0,70 dan seluruh nilai *composite reliability* berada di atas 0,70. Sehingga, seluruh variabel dalam model penelitian ini

mempunyai internal consistency reliability. Berdasarkan beberapa data sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mempunyai convergent validity yang baik, discriminant validity yang baik, dan internal consistency reliability yang baik.

Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran dimana convergent validity, discriminant validity dan reliability terpenuhi maka penelitian ini dapat meneruskan ke langkah berikutnya yaitu pengujian model struktural (Inner Model).

2. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji model struktural atau inner model digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel laten yang satu dengan variabel laten lainnya. Pengujian inner model dapat dilakukan dengan menggunakan tiga analisis yaitu pengukuran nilai Goodness of Fit (Gof), path coefficient, dan uji T-Statistik (*T-Test*).

a. Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)

Uji kebaikan model ini terdiri dari dua uji yaitu R² (R-square) dan Q² (Q-square). Nilai R² (R-square) menunjukkan ditentukannya variabel endogen oleh variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik tingkat determinasinya. Dari nilai R² sebesar 0,75, 0,50 dan 0,25 yang dapat disimpulkan model kuat, sedang dan lemah (Ghozali, 2015). Berikut nilai koefisien determinasi pada penelitian ini.

Tabel 4.9

Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Y1 (NP)	0.624	0.612
Y2 (PP)	0.618	0.610

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, R-square menunjukkan bahwa variabel niat perilaku memiliki nilai sebesar 0,624. Hasil ini

menunjukkan bahwa 62,4% variabel niat perilaku dapat dipengaruhi oleh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi, sedangkan 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Maka dapat dikatakan hubungan ini adalah hubungan yang sedang atau moderat. Kemudian R-square juga menunjukkan bahwa variabel perilaku penggunaan memiliki nilai sebesar 0,618. Hasil ini menunjukkan bahwa 61,8% variabel perilaku penggunaan dapat dipengaruhi oleh variabel niat perilaku dan kondisi memfasilitasi, sedangkan 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Sehingga dapat dikatakan hubungan tersebut sedang atau moderat.

Pengujian selanjutnya adalah uji Q-Square. Nilai Q2 dalam pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai Q2 (predictive relevance). Nilai Q2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan parameternya. Nilai $Q2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance, sedangkan nilai $Q2 < 0$ berarti bahwa model kurang memiliki predictive relevance. Hasil perhitungan Q-square adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Q-Square} &= 1 - [(1 - R21) \times (1 - R22)] \\ &= 1 - [(1 - 0,624) \times (1 - 0,618)] \\ &= 1 - (0,376 \times 0,382) \\ &= 1 - 0,1436 \\ &= 0,856 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh nilai Q-square sebesar 0,856. Nilai tersebut menjelaskan keberagaman data penelitian, dimana sebesar 85,6% dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan sisanya sebesar 14,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Sehingga berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki goodness of fit yang baik.

b. Uji Analisis Jalur (*Path Coefficient*)

Uji ini digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan positif antara suatu konstruk atau variabel dengan yang lain, atau tidak. Nilai negatif path coefficient adalah (-1 sampai 0) sedangkan nilai positif path coefficient adalah (0 sampai +1)

Tabel 4.10
Hasil Path Coefficient

	Y1 (NP)	Y2 (PP)
X1 (EK)	0.296	
X2 (EU)	0.260	
X3 (PS)	0.376	
X4 (KM)		0.163
Y1 (NP)		0.653

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diketahui bahwa nilai path coefficient lebih dari 1 sehingga semua variabel independen memiliki hubungan yang positif dengan variabel dependennya.

c. Uji T-Statistik (*t-test*)

Uji t-test digunakan untuk menentukan apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil yang signifikan dapat dilihat melalui uji t dari proses bootstrapping. Metode resampling bootstrapping yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone digunakan untuk menguji hipotesis (Hair, 2010). Penerapan metode resampling memungkinkan penerapan data yang terdistribusi secara bebas dan tidak memerlukan asumsi sebaran normal serta tidak memerlukan sampel yang besar (disarankan sampel minimal 30). Pengujian dilakukan dengan t-test ketika diperoleh p-value. Dalam pengujian hipotesis, dasarnya adalah nilai yang ada pada output path

coefficients. Berikut adalah tabel output estimasi untuk pengujian model struktural :

Tabel 4.11
Hasil Uji T-Statistik

No	Korelasi Antar Variabel	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Hasil Hipotesis
H1	X1 (EK) -> Y1 (NP)	0.296	4.646	0.000	Diterima
H2	X2 (EU) -> Y1 (NP)	0.260	4.233	0.000	Diterima
H3	X3 (PS) -> Y1 (NP)	0.376	4.975	0.000	Diterima
H4	X4 (KM) -> Y2 (PP)	0.163	1.637	0.102	Ditolak
H5	Y1 (NP) -> Y2 (PP)	0.653	6.696	0.000	Diterima

Sumber: Hasil Output SmartPLS (v4.0)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diketahui bahwa semua hipotesis yang dirumuskan dapat diterima dan berpengaruh signifikan kecuali pada H4 dengan nilai t test 1,637 dan p value 0,102 sehingga hipotesis ditolak dan tidak berpengaruh secara signifikan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Lembaga perbankan terus mengalami pertumbuhan ke arah yang positif yang selaras dengan perkembangan teknologi. Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah dan membuat perubahan di sektor perbankan. Salah satu bentuk perkembangan teknologi di sektor perbankan yaitu dengan adanya *mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan bank untuk bekerja seefisien mungkin dalam menyediakan layanan hemat anggaran dan meningkatkan daya layanan, lebih dari sekadar menguntungkan dan mudah digunakan oleh nasabah kapanpun dan dimanapun.

Dari analisis menggunakan *software* SmartPLS (v4.0) kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil output inner model sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih jelas mengenai pengaruh antar variabel yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ekspektasi

kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2), pengaruh sosial (X3), dan kondisi memfasilitasi (X4) sebagai variabel independen, dan niat perilaku (Y1) dan perilaku penggunaan (Y2) sebagai variabel dependen.

1. Ekspektasi Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) adalah pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku yang berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa nilai path coefficient (original sample estimate) sebesar 0,296 dengan nilai t-statistik sebesar 4,646 dan p-value 0,000. Karena p-value < 0,050, maka H1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 29,6% terhadap niat perilaku menggunakan BRImo dengan tingkat keyakinan 95%.

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja merupakan tingkat dimana seorang pengguna percaya bahwa memakai teknologi bisa membantunya meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Konsep ini menggambarkan manfaat suatu teknologi bagi pemakainya. Hal ini mengindikasikan, semakin tinggi keyakinan seseorang bahwa mobile banking (BRImo) membantunya mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaannya maka semakin tinggi pula seseorang tersebut berniat menggunakan mobile banking (BRImo).

Peneliti menemukan bahwa banyak responden menggunakan BRImo karena dipercaya memberikan manfaat untuk transaksi sehari-hari seperti transaksi transfer, cek saldo dan mutasi, tarik tunai, untuk melakukan transaksi QRIS, melakukan pembayaran (listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll), dan untuk melakukan pembelian (pulsa/data, tiket, voucher game, dll). K. Gupta & Arora (2019) menyatakan bahwa layanan mobile banking memberikan manfaat dalam segi transaksi. Mobile banking membuat transaksi lebih mudah untuk dilaksanakan dengan menghilangkan persyaratan untuk masuk

ke dalam proses yang lebih rumit saat melakukan transaksi bank. Akibatnya, nasabah menganggap layanan mobile banking menjadi alternatif yang lebih mudah dan lebih cepat daripada cara pembayaran tradisional.

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Rachmawati et al. (2020), Shadiq & Sudarsono (2022) dan Dewi Saroh (2023) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile banking*.

2. Ekspektasi Usaha berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) adalah pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat perilaku yang berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa nilai path coefficient (original sample estimate) sebesar 0,260 dengan nilai t-statistik sebesar 4,233 dan p-value 0,000. Karena p-value < 0,050, maka H2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 26% terhadap niat perilaku menggunakan BRImo dengan tingkat keyakinan 95%.

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan seorang pengguna dalam memakai suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dalam perspektif bisnis yang semakin meningkat, keinginan seseorang untuk menggunakan sistem teknologi tertentu menjadi lebih besar. Aplikasi BRImo diperkenalkan kepada masyarakat dengan memberikan akses mudah ke layanan dan perangkat bagi penggunanya, khususnya kemudahan akses ke sumber daya kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan smartphone yang terhubung dengan internet.

Peneliti menemukan bahwa telah banyak responden yang telah merasa yakin dapat dengan mudah mengoperasikan berbagai fitur pada aplikasi BRImo. Adanya hal tersebut berhubungan dengan sifat khusus

dari m-banking yang mewajibkan pengguna memiliki pengetahuan dan keterampilan tersendiri. Hal ini mengingat bahwa m-banking mengharuskan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa bantuan orang lain. Fakta lain dapat dilihat dari layanan BRImo yang bersifat mudah digunakan (user friendly) dan dilengkapi dengan fitur yang lengkap, sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna serta tidak menyulitkan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Rachmawati et al. (2020), Shadiq & Sudarsono (2022), dan Dewi Saroh (2023) menemukan bahwa ekspektasi usaha secara positif dan signifikan berkorelasi dengan niat perilaku untuk menggunakan layanan mobile banking.

3. Pengaruh Sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) adalah korelasi pengaruh sosial terhadap niat perilaku yang berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa nilai path coefficient (original sample estimate) sebesar 0,376 dengan nilai t-statistik sebesar 4,975 dan p-value 0,000. Karena p-value $< 0,050$, maka H3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 37,6% terhadap niat perilaku menggunakan BRImo dengan tingkat keyakinan 95%.

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan pengaruh sosial merupakan tingkat keyakinan seorang pengguna untuk memakai sebuah teknologi baru dikarenakan percaya kepada orang terdekat atau lingkungan sosialnya. Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka dorongan seseorang untuk ikut menggunakan sistem teknologi baru tersebut semakin besar. Di masyarakat penggunaan aplikasi BRImo dapat dikarenakan pengaruh lingkungan sekitar

ataupun keinginan nasabah sendiri dalam memenuhi kebutuhan kesehariannya.

Penelitian Hussain et al., (2018) yang menyatakan bahwa pendapat dan rekomendasi dari mereka yang berpengaruh dan penting mempengaruhi individu untuk berniat mengadopsi teknologi. Peneliti menemukan bahwa kebanyakan responden menggunakan BRImo disebabkan banyak orang yang menggunakan dan lingkungan sekitar yang mendukung digunakannya BRImo serta adanya pengaruh orang-orang yang dihormati dan orang-orang yang penting bagi mereka seperti keluarga dan teman yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan BRImo. Jadi, dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh sosial berkontribusi mempengaruhi niat perilaku pengguna BRImo.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rachmawati et al. (2020), Achiarani & Hasbi (2021) dan Konteos et al. (2022) menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku.

4. Kondisi Memfasilitasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4) adalah korelasi kondisi memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan yang berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa nilai path coefficient (original sample estimate) sebesar 0,163 dengan nilai t-statistik sebesar 1,637 dan p-value 0,102. Karena p-value $>$ 0,050, maka H4 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh positif sebesar 16,3% namun tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan menggunakan BRImo dengan tingkat keyakinan 95%.

Kondisi memfasilitasi adalah tingkat kepercayaan antara seorang pengguna dengan sumber daya dan infrastruktur yang tersedia untuk menggunakan suatu teknologi tertentu (Venkatesh et al., 2003).

Sebagian besar masyarakat sudah memiliki *smarthphone* dan sumber daya yang mendukungnya untuk menggunakan aplikasi BRI Mobile.

Peneliti menemukan bahwa meskipun banyak responden yang menyatakan sudah memiliki sumber daya atau infrastruktur dan teknis yang mendukung penggunaan BRImo namun faktor tersebut berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan mereka dalam menggunakan BRImo. Riset yang dilakukan JAKPAT menyatakan top up dianggap sebagai proses yang rumit bagi pengguna karena mereka menghadapi beberapa masalah seperti koneksi yang tidak stabil, biaya tambahan dan lain-lain (JAKPAT, 2019).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pertiwi & Ariyanto, (2017) yang menyatakan bahwa meskipun memiliki sumber daya untuk menggunakan m-banking, tanpa pengetahuan yang baik tentang cara penggunaannya maka pengguna tidak akan menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi. Sejalan dengan penelitian Putri & Suardhika, (2020), Rachmawati et al. (2020) dan Baptista & Oliveira, (2015) yang menemukan bahwa kondisi memfasilitasi tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan mobile banking.

5. Niat Perilaku berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5) adalah korelasi niat perilaku terhadap perilaku penggunaan yang berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa nilai path coefficient (original sample estimate) sebesar 0,653 dengan nilai t-statistik sebesar 6,696 dan p-value 0,000. Karena p-value < 0,050, maka H5 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa niat perilaku berpengaruh secara positif dan signifikan sebesar 65,3% terhadap perilaku penggunaan BRImo dengan tingkat keyakinan 95%.

Tingkat niat yang dimiliki seorang pengguna saat menggunakan suatu teknologi tertentu dalam hubungannya dengan

tujuan yang mereka harapkan untuk dicapai dikenal sebagai niat perilaku (Venkatesh et al., 2003). Niat diasumsikan untuk menangkap faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, itu merupakan indikasi tentang seberapa keras orang mau mencoba, berapa banyak upaya yang mereka rencanakan untuk melakukan perilaku tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat perilaku memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk dapat memastikan nasabah terus menggunakan BRImo dimasa yang akan datang, maka penting untuk mempertahankan minat seseorang untuk selalu menggunakan BRImo dalam transaksi sehari-hari. Minat seseorang untuk menggunakan BRImo akan tetap terjaga apabila faktor-faktor yang mempengaruhi seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial dapat terpenuhi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Putri dan Suardhika (2020), Charisma (2020), Pamungkas dan Sudiarno (2022), dan Anjani dan Mukhlis (2023) menunjukkan bahwa niat perilaku berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ekspektasi kinerja berpengaruh positif sebesar 29,6% dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas dengan nilai t-test sebesar 4,646 atau p-value 0,000 dengan tingkat keyakinan 95%.
2. Ekspektasi usaha berpengaruh positif sebesar 26% dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas dengan nilai t-test sebesar 4,233 atau p-value 0,000 dengan tingkat keyakinan 95%.
3. Pengaruh sosial berpengaruh positif sebesar 37,6% dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas dengan nilai t-test sebesar 4,975 atau p-value 0,000 dengan tingkat keyakinan 95%.
4. Kondisi memfasilitasi berpengaruh positif sebesar 16,3% namun tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas dengan nilai t-test sebesar 1,637 atau p-value 0,102 dengan tingkat keyakinan 95%.
5. Niat perilaku berpengaruh positif sebesar 65,3% dan signifikan terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas dengan nilai t-test sebesar 6,696 atau p-value 0,000 dengan tingkat keyakinan 95%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku untuk menggunakan BRImo di Kabupaten Banyumas berpengaruh secara positif dan signifikan sehingga hal tersebut harus dipertahankan oleh Bank dan ditingkatkan lagi karena semakin tinggi ekspektasi kinerja maka keinginan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi semakin tinggi.

2. Ekspektasi usaha terhadap niat perilaku untuk menggunakan BRImo di Kabupaten Banyumas berpengaruh secara positif dan signifikan sehingga hal tersebut harus dipertahankan oleh Bank dan ditingkatkan lagi karena kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.
3. Pengaruh sosial terhadap niat perilaku untuk menggunakan BRImo di Kabupaten Banyumas berpengaruh secara positif dan signifikan sehingga hal tersebut harus dipertahankan oleh Bank dan ditingkatkan lagi karena semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka dorongan seseorang untuk ikut menggunakan sistem teknologi baru tersebut semakin besar.
4. Kondisi memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas berpengaruh secara positif namun tidak signifikan karena meskipun banyak responden yang menyatakan sudah memiliki sumber daya yang mendukung penggunaan BRImo namun faktor tersebut berpengaruh tidak signifikan. Hasil ini menjadi sebuah pekerjaan rumah bagi perbankan khususnya BRI untuk lebih berfokus pada perbaikan infrastruktur organisasi seperti koneksi internet yang lebih cepat, mempermudah proses transaksi dan berbagai teknis untuk mendukung penggunaan sistem sebagai upaya meningkatkan penggunaan mobile banking.
5. Niat perilaku terhadap perilaku penggunaan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas berpengaruh secara positif dan signifikan sehingga hal tersebut harus dipertahankan oleh Bank dan ditingkatkan lagi karena untuk memastikan nasabah terus menggunakan BRImo dimasa yang akan datang, maka penting untuk mempertahankan minat atau niat seseorang untuk selalu menggunakan BRImo dalam transaksi sehari-hari. Niat seseorang untuk menggunakan BRImo akan tetap terjaga apabila faktor-faktor yang mempengaruhi seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial dapat terpenuhi.

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.
- Anugrah, M. D., & Ompusunggu, H. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan E-money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model UTAUT*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 18(1), 47-56.
- Banyumaskab.go.id (2023). Letak Geografis. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2023 pukul 22.35 WIB, dari <https://www.banyumaskab.go.id/page/307/letak-geografis>.
- Bank Indonesia. (2019). *Blue Print Sistem Pembarayan Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- BPS Kabupaten Banyumas. (2023). *Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2023*. Banyumas: BPS Kabupaten Banyumas.
- Bank Rakyat Indonesia. (2023). Tentang BRI. Diakses pada 10 Oktober 2023, pukul 19.46 dari <https://bri.co.id/en/tentang-bri>
- Darwin, M, dkk. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Dzulhaida, R., Giri, R. R. W. (2017). *Analisis Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Layanan E-Money Di Indonesia Dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (Utaut 2)*. Majalah Ilmiah UNIKOM, 15(2), 155–166. <https://doi.org/10.34010/miu.v15i2.555>
- Ghozali and H. Latan. (2005). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*, Edisi 2. Universitas Diponegoro

- Gupta, K., & Arora, N. (2019). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88–114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2010. PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory & Practice*.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2. 8 Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). *Analisis Penerapan Model Utaut (Unifie Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta)*. Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Harahap, L. K. (2020). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)*. Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Walisongo Semarang.
- Hotlan Siagian dan Edwin Cahyono. *Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 8, No. 2, Oktober 2014, 57.
- 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.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator.
- Osahon, J., & Kingsley, O. (2016). *Statistical Approach to the Link between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study*. American Journal of Applied Mathematics and Statistics, 4(6), 178–184. <https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Otoritas Jasa Keuangan (2021). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*.

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Bank-Umum.aspx>

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, terj Bob Sabran*. Jakarta :Erlangga.
- Prassetio, E. (2020). *Penerapan Model UTAUT Dalam Penerimaan Nasabah Menggunakan Digital Banking BNI Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: Nasabah BNI Syariah Tangerang Selatan)*. Program Studi Magister Perbankan Syariah UIN Syarih Hidayatullah Jakarta.
- Rachmawati, I. K., M. Bukhori, Y. Majidah, S. Hidayatullah, dan A. Waris. (2020). *Analysis of use of mobile banking with acceptance and use of technology (UTAUT)*. International Journal of Scientific and Technology Research 9 (08): 8.
- Ridhwan, N., & Purwanto, E. (2020). *The Unified Theory Acceptance and Use of Technology in the Industrial Internet of Things Era: A Conceptual Framework*. KnE Social Sciences, 2020, 589–600. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i14.7917>
- Rita, R., & Fitria, M. H. (2021). *Analisis Faktor-Faktor UTAUT dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia*. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 4(2), 926-939.
- Saroh, Dewi. (2023). *Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Untuk Menganalisis Behavioral Intention Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Banyumas*. UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Shadiq, N. & Sudarsono, H. (2022), Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 78-89.
- Sharma, S. K. (2019). *Integrating cognitive antecedents into TAM to explain mobile banking behavioral intention: A SEM-neural network modeling*. Information Systems Frontiers 21 (4): 815–827.

- Siyal, A. W., Donghong, D., Umrani, W. A., Siyal, S., & Bhand, S. (2019). *Predicting Mobile Banking Acceptance and Loyalty in Chinese Bank Customers*. SAGE Open, 9(2).
<https://doi.org/10.1177/2158244019844084>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Thakur, R., & Srivastaya, M. (2012). *Customer Usage Intention of Mobile Commerce in India*. Journal of Indian Business Research, 5(1), 53–72.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. MIS Quarterly: Management Information Systems, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., J. Y. L. T. and X. X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. 2015 IEEE MTT-S International Microwave Symposium, IMS 2015, 36(1), 157–178.
<https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Wardani, I. (2018). *Analisis Minat Pengguna Layanan BNI Internet Banking dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. eProceedings of Management, 5(2).
- Wibisono, Y. H. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian dengan perilaku niat sebagai variabel intervening pada situs kaskus*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala. Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen, 1, 2012.
- Widarjono, Agus. (2015). *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Widya Anjani, Muklis Imam. (2022). *Penerapan model UTAUT dengan hubungannya pada minat perilaku serta perilaku atas penggunaan BRI Mobile Banking di Kota Malang*. JEAM Vol. 21 No. 1, April 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Responden Yth,

Perkenalkan saya Muhammad Bagus Firman Syah, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir saya. Dengan judul penelitian:

**Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile
(Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)**

Untuk itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Nasabah BRI yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Banyumas
- 2) Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BRI Mobile (BRImo)

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i termasuk dalam kriteria diatas, saya mengharapkan kesediaan dan bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Adapun tujuan dari penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga semua data responden yang terkait akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatiannya dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Muhammad Bagus Firman Syah

PETUNJUK PENGISISAN

1. Isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai dengan pertanyaan yang ada
2. Berikan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada pernyataan yang tersedia
3. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
 - Sangat setuju
 - Setuju
 - Netral
 - Tidak setuju
 - Sangat tidak setuju
4. Usahakan jawaban Anda tidak memilih netral setidaknya ada kecenderungan kesetujuan atau tidak setuju.

Biodata Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Berapa lama Anda menggunakan BRImo :
6. Transaksi apa yang sering Anda lakukan ketika menggunakan Brimo :

No.	Pernyataan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
1	BRImo merupakan alat atau aplikasi yang berguna dalam transaksi					
2	BRImo memungkinkan saya melakukan transaksi lebih mudah					
3	Produktivitas saya meningkat ketika menggunakan BRImo					

4	BRImo memungkinkan saya melakukan transaksi lebih cepat dari pada transaksi tunai					
Ekspektasi Usaha		SS	S	N	TS	STS
5	Mudah bagi saya memahami cara menggunakan BRImo					
6	Mudah bagi saya untuk melakukan transaksi menggunakan BRImo					
7	BRImo mudah diakses kapanpun dan dimanapun					
8	Mudah bagi saya untuk mahir dalam menggunakan BRImo					
Pengaruh Sosial		SS	S	N	TS	STS
9	Orang-orang yang saya hormati menyarankan untuk menggunakan BRImo					
10	Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan BRImo					
11	Saya melakukan transaksi menggunakan BRImo karena banyak orang yang menggunakannya juga					
12	Lingkungan sekitar saya mendukung saya menggunakan BRImo					
Kondisi Memfasilitasi		SS	S	N	TS	STS
13	Saya memiliki sumber daya (smarthphone/internet/aplikasi) yang diperlukan untuk menggunakan BRImo					
14	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan BRImo					
15	Bantuan online tersedia untuk pertanyaan berkaitan dengan penggunaan BRImo					

16	BRImo kompatibel dengan sistem lain (e-commerce/e-wallet) yang saya gunakan					
Niat Perilaku		SS	S	N	TS	STS
17	Saya bermaksud untuk terus menggunakan BRImo dimasa yang akan datang					
18	Saya berniat merekomendasikan BRImo kepada orang terdekat saya					
19	Saya akan menggunakan BRImo dalam keseharian saya					
20	Mengingat bahwa saya memiliki smarthphone yang mampu mengakses internet, saya akan terus menggunakan BRImo					
Perilaku Penggunaan		SS	S	N	TS	STS
21	Terkadang saya menggunakan BRImo untuk melakukan transaksi					
22	Saya sering menggunakan BRImo dalam melakukan transaksi sehari-hari					
23	Saya secara teratur menggunakan BRImo dalam keseharian saya					
24	Saya selalu menggunakan BRImo dalam semua transaksi saya					

Lampiran 2: Jawaban Kuesioner

Jawaban Identitas Responden

No.	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Penggunaan	Transaksi Yang Sering Dilakukan
1	Rizal Khoirul	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
2	Maimun Noval	Laki-laki	21-30 tahun	Karyawan swasta	2-3 tahun	Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
3	Desta Yosa Rahmadani	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi
4	Mohamad Sarif Hidayat	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Melakukan transaksi QRIS
5	Galang Rizky Pangestu	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai
6	Alfiah	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Melakukan transaksi QRIS
7	Ramadhani Burhanuddin	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher

						game, dll
8	Marzuki Yudi Setiawan	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
9	Mila Rahmatika	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
10	Mariska	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
11	Ahmad Dhani	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
12	Sulhan Haqiqi	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Tarik tunai
13	Rima	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll

14	Sinta bela	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
15	Tyas Nur Anggraeni	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
16	Ardi Jumanto	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
17	Virlin Dayani Nur Maulida	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
18	Farhan Hidayat	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Transfer
19	Dwi Zulfani	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
20	Asha Nabila Kamil	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
21	ANFO	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Melakukan transaksi QRIS
22	Ridwan Alwi Hidayat	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
23	Siti Zakiyatul	Perempuan	≤ 20	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi,

	Fitriyah		tahun			Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
24	Tanjung palupi	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
25	Fani Juni Asih	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
26	Rehan Raffi Rahmandhika	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
27	Kinanti Dwiti Purnomo Putri	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
28	GUSTI ARYA KUSUMA	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi,

						e-commerce, dll
29	Arifah Nur Azizah	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
30	Fina	Perempuan	21-30 tahun	Wiraswasta	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
31	Hesty Dwi Fitriani	Perempuan	21-30 tahun	Lainnya	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
32	Hening Triesna Fiadylla	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
33	Trio Rian	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi
34	Berliany	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
35	Adinda Amelia	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
36	Rizka Maulida Putri	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Transfer
37	Hasnah Nuzulul Fajri	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi

						QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
38	SENDY ANDRIA NUGRAHA	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi
39	Yoshua Aldito	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
40	Puji Rahayu	Perempuan	> 40 tahun	PNS	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
41	Afif	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi
42	Eva Nurjannah	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
43	Sulastri	Perempuan	> 40 tahun	PNS	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan pembayaran listrik,

						PDAM, asuransi, e-commerce, dll
44	Saefudin	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
45	Maulana	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
46	Supardi	Laki-laki	> 40 tahun	PNS	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
47	Budi Harso	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
48	Ningsih	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Melakukan transaksi QRIS
49	Muhammad Fahmi isnaini	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
50	Sevia Anggraeni	Perempuan	21-30	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi,

			tahun			Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
51	Ani Astuti	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
52	Virdhaus Maulana Asmoro	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
53	Agung Laksono	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi
54	Nurul Alfiyah	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
55	Akhti Khasanah	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
56	Rofita Nur Ciptaningsih	Perempuan	≤ 20 tahun	PNS	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai

57	Hasbi ash shidiqiy	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
58	Mukti Wibowo	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
59	Nanda Anteng Pangestu	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
60	Tri Aditya Nugroho	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
61	SOFYAN AKBAR JAYA HERLAMBANG	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi
62	Anas irfannudin	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
63	Zahra Maknuna	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer
64	Huri	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai
65	Moira alma	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data,

						tiket, voucher game, dll
66	Fahmi nur arifah	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
67	Anis Rahayu	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
68	Nabila Qotrunada	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
69	Kusnendar	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
70	Nadja Auludin	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai, Transfer
71	Rosidik	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer

72	FAJAR NURUSOBAH	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e- commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
73	Nur Hanifah	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 tahun	Tarik tunai
74	Muhammad fauzi	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Tarik tunai, Transfer
75	Eko Dharmesta Sidhi	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
76	Aprilian Kholiq Pratama	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
77	Widiyanto	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
78	Zulfatul Adawiyah	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai
79	Aliza Maulida	Perempuan	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran

						listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
80	Adib Khusnayaini	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai
81	Fatih Maulana Rifki	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Tarik tunai, Transfer
82	Farid Irzan Pratama	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi
83	Nur Faisal Hamzah	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll
84	Briyan adam	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi
85	Fani ramadhan	Laki-laki	≤ 20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai
86	Risqi utami	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
87	Setia Andini	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
88	Alfina Kharisma	Perempuan	21-30	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Transfer

			tahun			
89	Syahrul Sidiq	Laki-laki	21-30 tahun	Karyawan swasta	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
90	Romza H	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Transfer
91	Tara zaqia	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
92	Dinda Putri Aisa	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
93	Muhafid	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
94	Nita Rosalia	Perempuan	21-30 tahun	Karyawan swasta	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi, Transfer
95	Futni Kusuma Wardani	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan pembayaran listrik, PDAM, asuransi, e-commerce, dll, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
96	Latif Nur Hakim	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Tarik tunai
97	Tsaqif Humaidi	Laki-laki	21-30	Pelajar/Mahasiswa	< 1 tahun	Cek saldo dan mutasi,

			tahun			Transfer, Melakukan transaksi QRIS, Melakukan pembelian pulsa/data, tiket, voucher game, dll
98	Arief Ridho	Laki-laki	21-30 tahun	Lainnya	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
99	Ahmad Farih Salamudin	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1-2 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS
100	Fahmi Yulian	Laki-laki	21-30 tahun	Karyawan swasta	2-3 tahun	Cek saldo dan mutasi, Tarik tunai, Transfer, Melakukan transaksi QRIS

Lampiran 3: Tabulasi Data

Responden	Ekspektasi Kinerja (EK)				Ekspektasi Usaha (EU)				Pengaruh Sosial (PS)			
	EK1	EK2	EK3	EK4	EU1	EU2	EU3	EU4	PS1	PS2	PS3	PS4
1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3
2	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	3	2
3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4
6	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
12	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
13	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
15	5	5	3	5	5	5	5	4	3	2	5	3
16	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4
17	5	5	3	5	5	5	4	5	2	2	2	2
18	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5
19	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4
20	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	1	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	2	3	4	5	4	4	3	2	4	4
23	5	3	2	4	3	4	5	4	1	1	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

27	5	5	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4
30	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
31	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	3	2
33	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
35	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2
36	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
40	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
46	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	4
51	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3

57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4
64	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
66	4	4	2	4	5	5	5	5	2	2	4	4
67	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
70	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3
71	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
76	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
77	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
78	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
85	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

87	4	5	3	4	3	4	5	4	2	1	3	4
88	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	2	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
96	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lanjutan

Responde n	Kondisi Memfasilitasi (KM)				Niat Perilaku (NP)				Perilaku Penggunaan (PP)			
	KM1	KM2	KM3	KM4	NP1	NP2	NP3	NP4	PP1	PP2	PP3	PP4
1	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	2
3	5	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
10	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2

12	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4
14	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3
15	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4
16	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	2
17	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2
23	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	3	4
30	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
31	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
33	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
36	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4
51	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
52	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	4	3	2	2	4	4	5	5	2	2
66	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4
67	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
71	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3

72	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
76	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2
79	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	2	2
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3
82	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4
84	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	3	4	4	4	3	4	3	5	1	2	1
88	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
90	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
92	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
95	4	4	5	5	2	2	2	2	4	2	2	2
96	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 4: Distribusi Tanggapan Responden

Variabel Ekspektasi Kinerja

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	BRImo merupakan alat atau aplikasi yang berguna dalam transaksi	0	0	3	45	52	100
2	BRImo memungkinkan saya melakukan transaksi lebih mudah	0	0	5	53	42	100
3	Produktivitas saya meningkat ketika menggunakan BRImo	0	4	22	48	26	100
4	BRImo memungkinkan saya melakukan transaksi lebih cepat dari pada transaksi tunai	0	0	5	54	41	100

Variabel Ekspektasi Usaha

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Mudah bagi saya memahami cara menggunakan BRImo	0	0	10	51	39	100
2	Mudah bagi saya untuk melakukan transaksi menggunakan BRImo	0	0	4	56	40	100
3	BRImo mudah diakses kapanpun dan dimanapun	0	1	11	35	53	100
4	Mudah bagi saya untuk mahir dalam menggunakan BRImo	1	1	10	57	31	100

Variabel Pengaruh Sosial

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Orang-orang yang saya hormati menyarankan untuk menggunakan BRImo	3	16	21	39	21	100
2	Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan BRImo	3	13	24	43	17	100
3	Saya melakukan transaksi menggunakan BRImo karena banyak orang yang menggunakannya juga	2	5	20	47	26	100
4	Lingkungan sekitar saya mendukung saya menggunakan BRImo	0	7	17	56	20	100

Variabel Kondisi Memfasilitasi

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya memiliki sumber daya (smarthphone/internet/aplikasi) yang diperlukan untuk menggunakan BRImo	0	1	6	40	53	100
2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan BRImo	0	0	16	48	36	100
3	Bantuan online tersedia untuk pertanyaan berkaitan dengan penggunaan BRImo	0	2	16	59	23	100
4	BRImo kompatibel dengan sistem lain (e-commerce/e-wallet) yang saya gunakan	0	0	12	52	36	100

Variabel Niat Perilaku

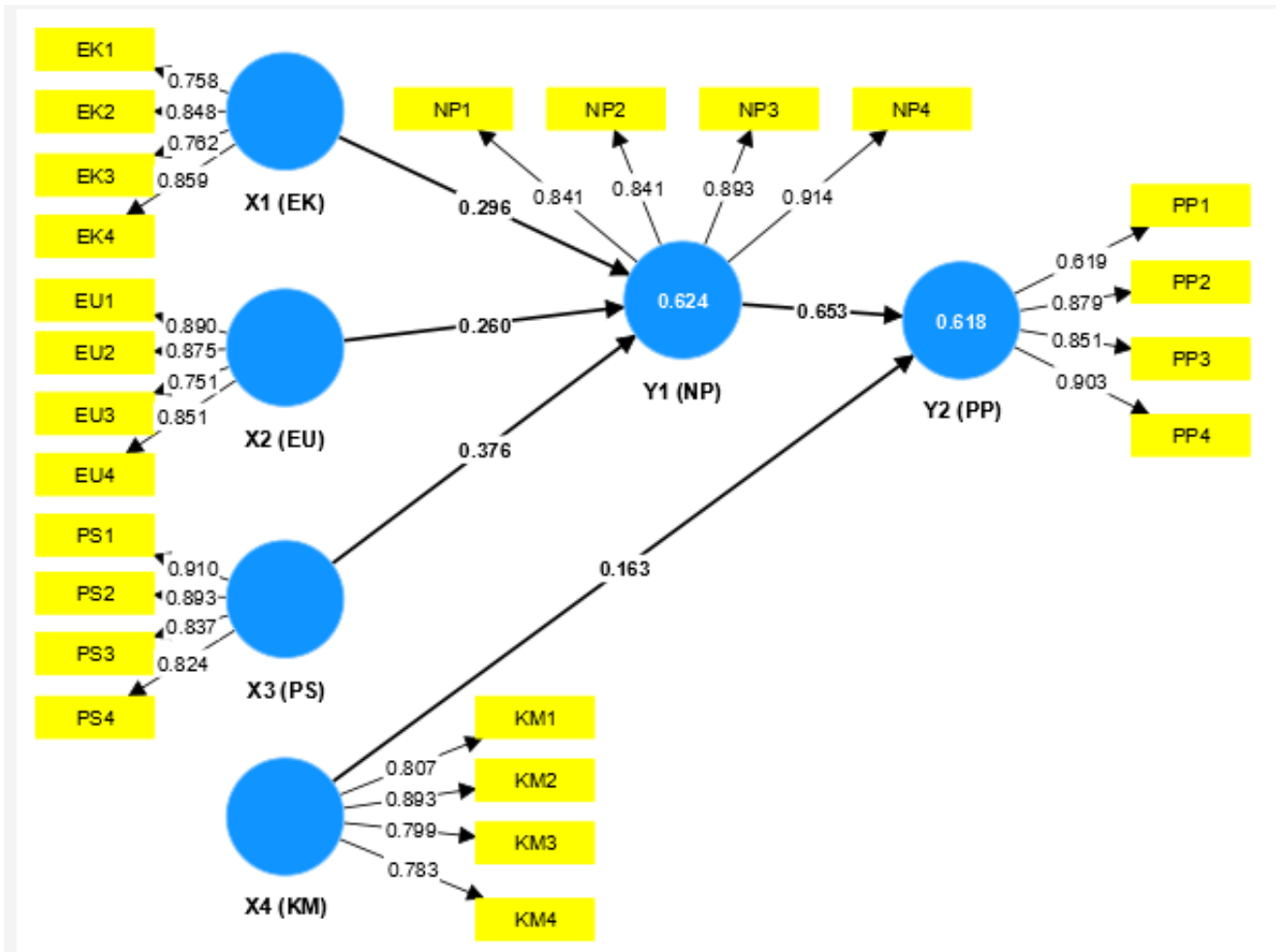
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya bermaksud untuk terus menggunakan BRImo dimasa yang akan datang	0	4	18	25	53	100
2	Saya berniat merekomendasikan BRImo kepada orang terdekat saya	0	7	29	44	20	100
3	Saya akan menggunakan BRImo dalam keseharian saya	0	5	22	47	26	100
4	Mengingat bahwa saya memiliki smarthphone yang mampu mengakses internet, saya akan terus menggunakan BRImo	0	3	18	54	25	100

Variabel Perilaku Penggunaan

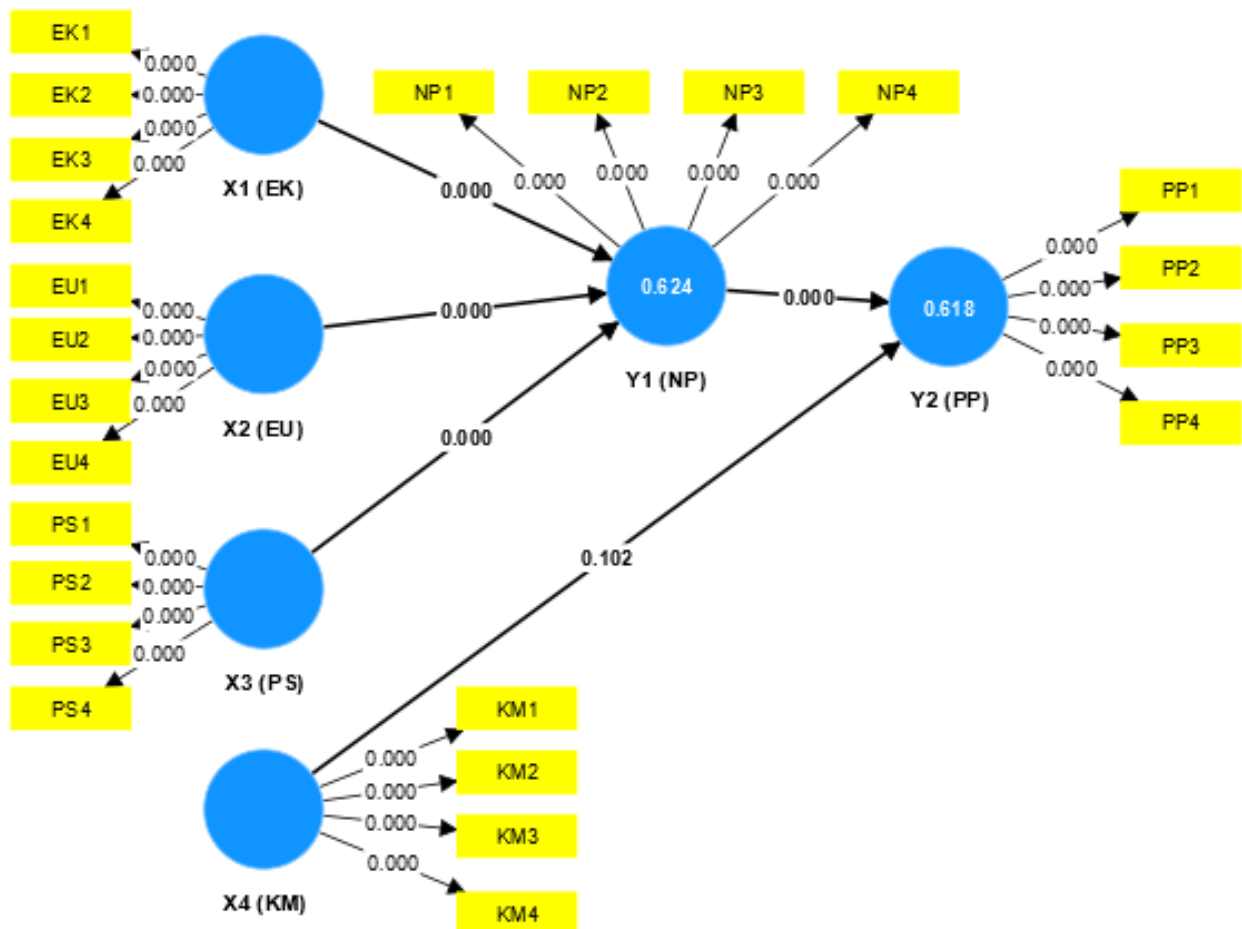
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Terkadang saya menggunakan BRImo untuk melakukan transaksi	0	2	5	62	31	100
2	Saya sering menggunakan BRImo dalam melakukan transaksi sehari-hari	1	5	23	43	28	100
3	Saya secara teratur menggunakan BRImo dalam keseharian saya	0	10	32	36	22	100
4	Saya selalu menggunakan BRImo dalam semua transaksi saya	1	15	27	37	20	100

Lampiran 5: Hasil Uji SmartPLS

Outer Model



Inner Model



Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penelitian



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya Muhammad Bagus Firman Syah, Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan ini saya bermaksud melakukan penelitian mengenai

Pengaruh Model UTAUT Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (Studi Kasus Nasabah BRI di Banyumas)*

Untuk itu, saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut :

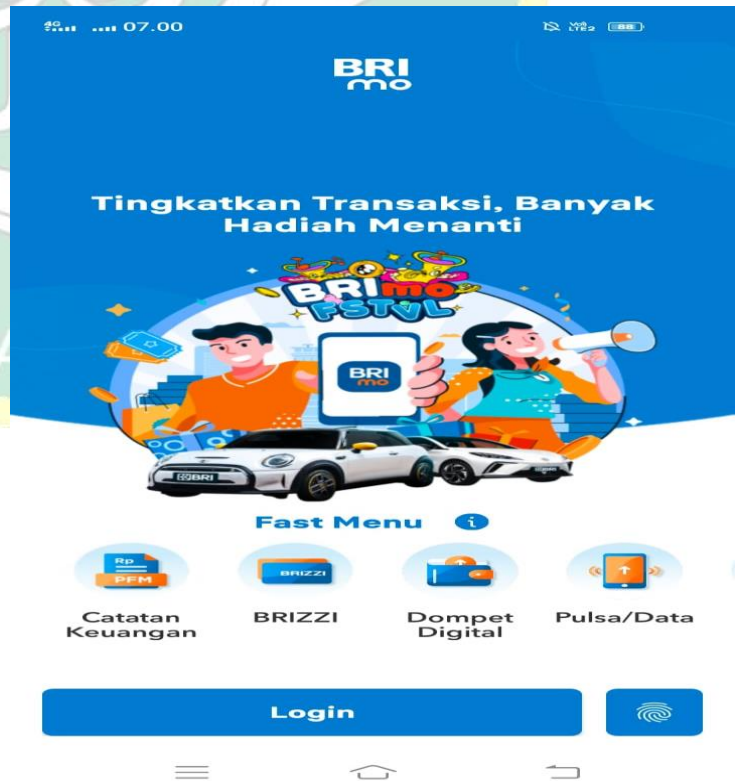
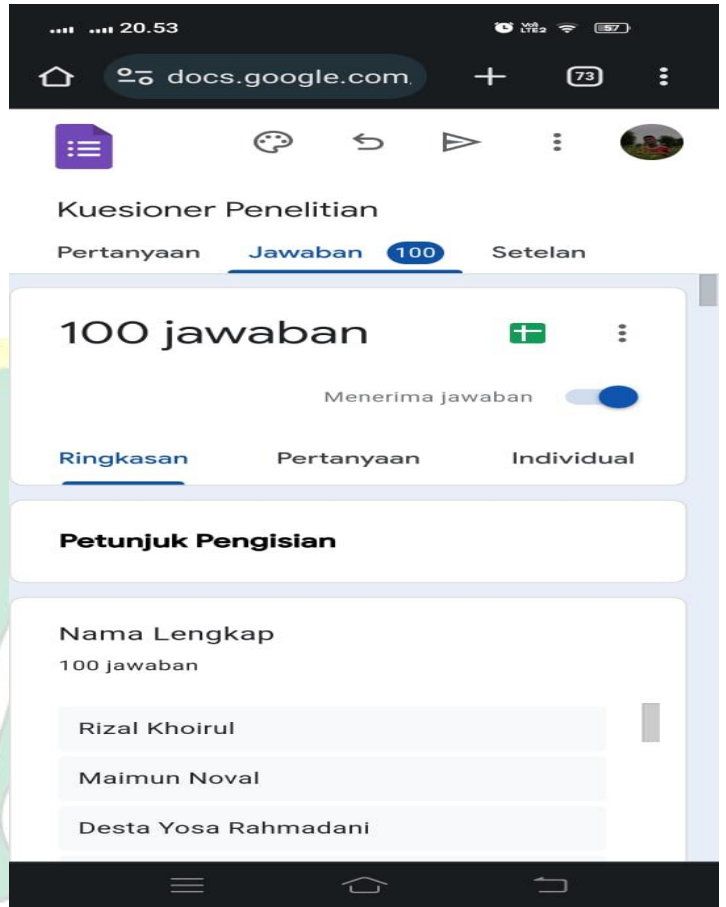
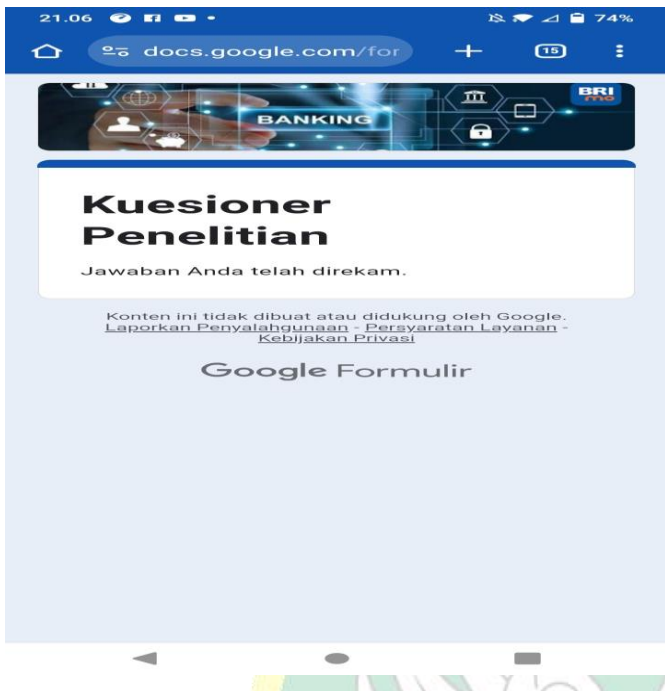
- 1) Nasabah BRI yang bertempat tinggal atau berdomisili di Kabupaten Banyumas
- 2) Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BRI Mobile (BRImo)

Mohon kesediaan temen² untuk mengisi form dibawah ini jika sesuai kriteria. Terimakasih.

<https://forms.gle/viQenVrKRcrxUuNs6>

Mohon bantuannya temen² 🙏





Biodata Penulis

A. Identitas Diri

1. Nama : Muhammad Bagus Firman Syah
2. NIM : 1917202043
3. Tempat/Tgl.Lahir : Pematang, 28 Agustus 2001
4. Alamat Rumah : Rt 2 Rw 2 Desa Saradan, Kec./Kab. Pematang
5. Nama Orang Tua :
Nama Ayah : Karino
Nama Ibu : Alfiah
6. E-mail : bagusfirman18@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 01 Saradan
2. SMP : SMPN 05 Pematang
3. SMK : SMKN 01 Pematang
4. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris Umum Ikatan Mahasiswa Pematang UIN Saizu
2. Sekretaris DPW FEBI Partai BOM UIN Saizu
3. Direktur Departemen Investasi KSPM FEBI UIN Saizu
4. Komisi A SEMA UIN Saizu
5. Ketua Umum HMI Komisariat FEBI