

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung” ini ditulis oleh Reni Dwi Astuti, NIM. 17401163334, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung yang dibimbing oleh Sri Dwi Estiningrum, S.E., Ak., M.M., C.A.

Pesatnya perkembangan teknologi menghadirkan banyak inovasi untuk menunjang aktivitas manusia, tak terkecuali pada bidang perbankan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan yang hadir untuk menemani mobilitas masyarakat dengan memberikan kemudahan transaksi pembayaran dan keuntungan lain yang tidak akan mereka temui di layanan lainnya. Konsumen terbesar produk teknologi saat ini ditempati oleh kelompok Generasi Z (rentang tahun kelahiran 1996—2010), yang mana mereka terkenal akrab dengan penguasaan teknologi. Pengonsumsi produk teknologi tetap membutuhkan pertimbangan. Pertimbangan ini dapat dijelaskan dengan faktor-faktor dari UTAUT.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah? (2) Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah? (3) Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah? (4) Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah? (5) Apakah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling Purposive*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi faktor konfirmatori, baru kemudian diuji dengan uji asumsi klasik dan diteruskan dengan uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan *software* IBM SPSS versi 23.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa secara parsial variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah. Serta, dalam pengujian secara simultan, variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* bank syariah sebesar 60,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, dan Keputusan Penggunaan Produk Teknologi

ABSTRACT

Thesis titled “Factors Influencing Customers Using Islamic Bank Mobile Banking on Islamic Banking Department Students IAIN Tulungagung” was written by Reni Dwi Astuti, NIM. 17401163334, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung guided by Sri Dwi Estiningrum, S.E., Ak., M.M., C.A.

The rapid development of technology brings many innovations to support human activities, including in the banking sector. Mobile banking is one of the services that exists to accompany people's mobility by providing easy payment transactions and other benefits that they will not find in other services. The largest consumer of technology products is currently the group of Generation Z (born 1996–2010), where they are known to be familiar with mastery of technology. Even though they are close to technology, they still have considerations in the adoption of a technology product. These considerations can be explained by factors from UTAUT.

The problems in this study are (1) Does performance expectancy affect customer's decisions to use Islamic bank mobile banking? (2) Does effort expectancy affect the customer's decision to use Islamic bank mobile banking? (3) Does social influence affect the customer's decisions to use Islamic bank mobile banking? (4) Does the facilitating condition affect customer's decisions to use Islamic bank mobile banking? (5) Do performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating condition simultaneously influence the customer's decision to use Islamic bank mobile banking?

This study uses a quantitative research approach with associative research type. The type of data used is primary data obtained from filling out questionnaires by respondents. The research population was active students majoring in Islamic Banking IAIN Tulungagung with a sampling technique using Non Probability Sampling Purposive. The data obtained were analyzed using confirmatory factor regression analysis techniques, then tested with the classical assumption test and continued with multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test. Data analysis in this study used the help of IBM SPSS software version 23.

This study provides the results that partially the variables performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions have a positive and significant effect on customer's decisions to use Islamic bank mobile banking. Also, in simultaneous testing, the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions have a positive and significant effect on customer's decisions to use Islamic bank mobile banking by 60,4% and the rest is influenced by other factors not mentioned in this study.

Keywords: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, and Decision to Use Technology Product