

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Ekspektasi Kerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dengan Niat Berperilaku Sebagai Variabel Intervening” yang ditulis oleh Ika Octavia Wulandari, NIM 126401203112. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing bapak Dr. Rokhmat Subagiyo, M. E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi *mobile banking* yang tumbuh pesat di dunia, termasuk di Indonesia. Di tengah persaingannya yang ketat, Bank Syariah Indonesia perlu terus berinovasi. Kualitas *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan dengan cara melihat faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi nasabah untuk memakai fasilitas yang telah disediakan oleh bank pada layanannya. Hal tersebut harus didapatkan oleh semua nasabah sehingga layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dapat memberikan nilai tambah yang maksimal untuk kebutuhan pada nasabah. Suatu sistem teknologi bisa dikatakan berhasil jika sistem itu bisa diterima dengan baik oleh *user*. Perilaku dari *user* harus diidentifikasi dahulu untuk melihat sistem teknologi apa lagi yang perlu dikembangkan sehingga *user* dapat memaksimalkan sistem teknologi tersebut serta puas dengan layanan dan produk yang diberikan kepada *user*. Selain itu pengidentifikasian terhadap perilaku *user* juga bisa bermanfaat bagi perusahaan untuk menghindari resiko investasi pada pengembangan teknologi yang salah oleh karena itu tidak memberikan manfaat maupun tidak memiliki nilai pada *user* dan perusahaan. Maka dari itu dalam penelitian ini mengidentifikasi pengaruh ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4.0 dengan melakukan uji outer model, inner model, dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Selain itu ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku sebagai variabel intervening. Ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan melalui niat berperilaku sebagai variabel intervening.

**Kata Kunci:** Ekspektasi, Pengaruh Sosial, Perilaku, Penggunaan.

## ABSTRACT

*Thesis with the title "The Influence of Work Expectations, Business Expectations, Social Influence and Facilitating Conditions on the Behavior of Using Indonesian Sharia Bank Mobile Banking with the Intention to Behave as an Intervening Variable" written by Ika Octavia Wulandari, NIM 126401203112. Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.*

*This research is motivated by the development of mobile banking technology which is growing rapidly in the world, including in Indonesia. In the midst of intense competition, Bank Syariah Indonesia needs to continue to innovate. The quality of mobile banking at Bank Syariah Indonesia must always be developed and improved by looking at what factors can influence customers to use the facilities provided by the bank in its services. This must be obtained by all customers so that mobile banking services at Bank Syariah Indonesia can provide maximum added value for customer needs. A technological system can be said to be successful if the system is well received by users. User behavior must be identified first to see what other technological systems need to be developed so that users can maximize the technological system and be satisfied with the services and products provided to users. Apart from that, identifying user behavior can also be useful for companies to avoid the risk of investing in the wrong technology development because it does not provide benefits or has no value to the user and the company. Therefore, this research identifies the influence of work expectations, business expectations, social influences and facilitating conditions on mobile banking usage behavior.*

*The method used in this research is a quantitative approach and sampling uses non-probability sampling techniques because the number of members of the population is unknown. Data obtained from distributing questionnaires to respondents and analyzed using SmartPLS 4.0 by conducting outer model, inner model and hypothesis testing. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that work expectations, business expectations, social influences and facilitating conditions have a significant influence on usage behavior.*

*Apart from that, work expectations, business expectations, social influences and facilitating conditions have a significant effect on behavioral intentions as intervening variables. Work expectations, business expectations, social influences and facilitating conditions have a significant effect on usage behavior through behavioral intentions as an intervening variable.*

**Keywords:** *Expectations, Social Influence, Usage, Behavior.*