

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi untuk digitalisasi mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini di buktikan dengan gaya hidup baru yang sama sekali tidak terlepas dari perangkat elektronik. Orang-orang telah menggunakan teknologi elektronik untuk membuat tugas-tugas tertentu lebih mudah. Peran vital teknologi ini telah membawa peradaban manusia ke era digital.² Salah satunya adalah penggunaan pembayaran digital atau elektronik, metode pembayaran yang digunakan secara digital atau elektronik yang meningkat dalam beberapa tahun terakhir sejak pandemi. Berbagai jenis pembayaran digital, seperti *m-banking*, *SMS banking*, *internet banking*, dan dompet digital, mengubah perilaku konsumen selama pandemi, yang mengarah pada mobilitas, adaptasi, dan mobilitas dalam kehidupan konsumen yang berbeda.

Kehidupan di era *society 5.0* membuat kehidupan manusia seperti tak memiliki batas ruang dan waktu dimana individu-individu dituntut untuk bisa memanfaatkan waktu seefektif dan seefisien mungkin dalam menngerjakan sesuatu. Hal tersebut mungkin untuk dilakukan karena berkembangnya sistem teknologi dan informasi diseluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu yang berdampak adalah sektor keuangan, terutama pada sektor Perbankan. Layanan Perbankan sudah menjadi salah satu kebutuhan primer dalam kebutuhan

² Setiawan, W, “*Era Digital dan Tantangannya*”. Seminar Nasional Pendidikan. Seminar Nasional Pendidikan 2017, 1–9. (<https://core.ac.uk/download/pdf/87779963.pdf>, Diakses pada 6 Januari 2023,12:04)

manusia. Hal tersebut membuat layanan Perbankan terus melakukan inovasi lewat kemajuan teknologi. Salah satu bentuk inovasi yang diberikan oleh industri perbankan adalah layanan Internet Banking atau *mobile banking*.

Mobile banking sendiri bisa diibaratkan layanan perbankan mulai dari *customer service* hingga layanan transaksi di *teller* hadir di dalam gengaman. *Mobile banking* adalah sebuah fitur yang diberikan oleh perusahaan Perbankan untuk mengeksekusi berbagai jenis transaksi melalui aplikasi yang terpasang pada ponsel nasabah yang berbasis android. *Mobile banking* sering disamakan dengan *sms banking*, sebuah layanan perbankan yang laris sebelum maraknya aplikasi *mobile banking*, namun kedua fitur tersebut memiliki perbedaan yang begitu signifikan. *Mobile banking* memiliki layanan yang lebih lengkap dibandingkan *sms banking*.³

Penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan jelas memberikan banyak keuntungan, baik untuk nasabah ataupun untuk perusahaan penyedia jasa layanan Perbankan. Nasabah akan memperoleh informasi dan layanan Perbankan dengan cepat dan efisien. Sementara bagi penyedia jasa Perbankan, adanya teknologi *mobile banking* bisa membantu mereka dalam melakukan efisiensi terhadap biaya operasional karena bisa menghemat jumlah karyawan yang ada di *teller* ataupun di konter *customer service*.

³ Santoso, W. P., & Zulhijjah, S. "Penerapan Sistem Digital Payment di Era Pandemi". (Jurnal Ilmu Siber, 2022), hal. 219–221.

Penggunaan *mobile banking* kemudian meningkat seiring berkembangnya zaman. Kabupaten Tulungagung menjadi salah satu kota yang masuk dalam daftar perkembangan *mobile banking*. Melihat mayoritas masyarakatnya beragama Islam, dan terdapat beberapa lembaga keagamaan membuat Kabupaten Tulungagung menjadi sasaran perluasan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Fenomena yang terjadi pada penelitian ini apakah dengan banyaknya aplikasi sejenis yang tidak bersertifikat syariah akan tetap membuat *mobile banking* menjadi sebuah layanan yang akan digunakan bagi konsumen muslim terutama yang berada di Kabupaten Tulungagung. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah banyak orang yang belum mengetahui cara menggunakan metode pembayaran yang menyenangkan dan memiliki berbagai manfaat dan keuntungan dari menggunakannya. Oleh karena itu solusinya adalah aplikasi keuangan *m-banking* yang juga terkait dengan pengisian saldo aktivitas keuangan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari konsumen.⁴

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.⁵ 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

⁴ Santoso, W. P., & Zuhijjah, S. “Penerapan Sistem Digital Payment di Era Pandemi”. (Jurnal Ilmu Siber, 2022), hal. 219–221.

⁵ *Ibid.*

oleh *user*.⁶ 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.

Menurut Purwianti apabila suatu produk mempunyai niat berperilaku yang dapat menguntungkan, hal tersebut akan memberikan sikap positif dari konsumen terhadap produk dan jasa yang kita berikan.⁷ Konsumen yang memiliki niat berperilaku akan menyebarkan berita bagus kepada orang sekitar lingkungannya sehingga dapat memberikan dorongan dalam terjadinya penggunaan atau pembelian produk. Perilaku pengguna bisa didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna dalam menggunakan sistem teknologi informasi. Jika kinerja pekerjaan dari pengguna meningkat, maka akan memberikan minat penggunaan sebuah sistem informasi.⁸

Sebuah teori yang banyak digunakan untuk memastikan tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Unified Theory of Technology Acceptance and Use* (UTAUT). UTAUT adalah model teoritis yang dikembangkan oleh

⁶ *Ibid.*

⁷ Purwianti, Lily, and Karen Tio, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Behavioral Intention." (2017), hal. 15–32.

⁸ Venkatesh, Thong, & Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*" (2012), hal. 157-178

Vekantesh et al. pada tahun 2003.⁹ Ada empat komponen utama yang mempengaruhi penerimaan dan perilaku pengguna. Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat di mana sistem memberi keuntungan di tempat kerja. Harapan usaha didefinisikan sebagai tingkat kegunaan dari suatu sistem yang mengurangi usaha (tenaga dan waktu) dalam melakukan suatu pekerjaan. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasakan pilihan orang lain yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan sistem yang sama. Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknis dan organisasional yang dapat mendukung penggunaan sistem.¹⁰

Ekspektasi Kerja merupakan tingkat kepercayaan individu terkait penggunaan sistem yang dapat membantu dirinya untuk memperoleh manfaat kinerja dalam aktivitasnya.¹¹ Ekspektasi kerja terpenuhi jika individu merasa pekerjaannya dimudahkan dengan adanya suatu teknologi atau sistem yang membantunya. Ekspektasi kerja pada minat penggunaan layanan *mobile banking* dapat dirasakan oleh pengguna dengan adanya berbagai manfaat yang ditawarkan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Ariyanto pada tahun 2017¹² serta Mufingatun et

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Venkatesh, Thong, & Xu, “Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*” (2012), hal. 157-178

¹¹ *Ibid*

¹² Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. “Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar”. (E Jurnal Akuntansi, 2017), hal. 1369–1397.

al., tahun 2020¹³ menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Namun hasil penelitian Oktafani & Sisilia tahun 2020 menyatakan ekspektasi kinerja tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan dompet digital OVO.¹⁴

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah ekspektasi usaha. Ekspektasi usaha artinya pengguna percaya kemudahan pada saat menggunakan sistem teknologi bisa menekan upaya seperti biaya dan waktu individu saat mengerjakan suatu pekerjaan. Ekspektasi usaha adalah kondisi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan *mobile banking* sangat mudah untuk dipelajari dan digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran, serta dapat mengurangi upaya (waktu dan biaya). Jika penggunaan *mobile banking* mudah untuk pelajari dan digunakan, maka pengguna *mobile banking* akan berminat untuk menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi pembayaran. Sebaliknya, jika penggunaan *mobile banking* sangat sulit untuk dipelajari dan digunakan, maka pengguna *mobile banking* tidak berminat untuk melakukan transaksi pembayaran melalui QRIS. Penelitian Wulandari & Yadnyana tahun 2016 menyatakan ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filling*.¹⁵

¹³ Mufingatun, M., Prijanto, B., Dutt, H., Faculty, V., Islamia, J. M., & Nagar, J. “*Analysis Of Factors Affecting Adoption Of Mobile Banking Application In Indonesia: An Application Of The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT2)*”. (BISMA : Bisnis Dan Manajemen, 2020), hal. 88–106.

¹⁴ Oktafani, D., & Sisilia, K "Analisis Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2 (UTAUT2) Pada Adopsi Penggunaan Dompet Digital Ovo" (Dayeuh Kolot Bandung : Studi Kasus Pada Generasi Z Sebagai Pengguna OVO. Jurnal Menara Ekonomi, 2022), hal. 24–36.

¹⁵ Wulandari, N. P. A., & Yadnyana, I. K, “Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Di Kota Denpasar”. (E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana,2016), hal. 1270–1297.

Pengaruh Sosial juga menjadi salah satu faktor penggunaan *mobile banking*. Faktor sosial merupakan pengaruh sosial yang menunjukkan sejauh mana persepsi individu atas sesuatu yang dipercaya oleh orang lain terkait penggunaan teknologi baru.¹⁶ Pengaruh sosial dapat datang dari keluarga, teman, rekan kerja atau orang-orang penting lainnya disekitar individu. Ketika seseorang bertemu dengan suatu hal yang baru maka cenderung memerlukan dukungan dari orang lain. Dalam penelitian ini, pengaruh sosial adalah persepsi terkait sejauh mana orang-orang sekitar dapat mempengaruhi individu untuk menggunakan layanan *mobile banking* seakan hal tersebut merupakan suatu keharusan sehingga menimbulkan minat untuk menggunakannya. Hasil penelitian Shafly tahun 2020¹⁷ serta Saputri et al., tahun 2021¹⁸ menyatakan pengaruh sosial secara positif mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking* dan *e-commerce*. Sedangkan hasil penelitian Putri & Suardhika tahun 2019 menyatakan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.¹⁹

Faktor terakhir yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah kondisi yang memfasilitasi. Kondisi yang memfasilitasi Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sumber daya

¹⁶ Adiwibowo, Lili, H., Ratih, & Sari, M, “Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN (Studi Penerapan Teknologi Informasi pada FPEB Universitas Pendidikan Indonesia)”. (Jurnal Bisnis Dan Ekonomi, 2012), hal. 1–21.

¹⁷ Shafly, N. A, “Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Intention Dan Use Behavior Penggunaan Mobile Banking Di Kota Malang” (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 2020), hal. 8.

¹⁸ Saputri, R. R., Chandra, N., & Maryati, U, “Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Ekonomi Indonesia Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna pada E Commerce (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Padang)” (JABEI: Jurnal Akuntansi, Bisnis, Dan Ekonomi Indonesia, 2021), hal. 1–7.

¹⁹ Putri, N. K. R. D., & Suardhika, I. M. S, “Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Minat Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar” (E Jurnal Akuntansi, 2019), hal. 540–555.

dan infrastruktur yang mendukung pemanfaatan suatu teknologi berupa teknologi informasi.²⁰ Menurut Chairia tahun 2020 kondisi yang memfasilitasi menggambarkan tentang pandangan individu mengenai sarana pendukung yang tersedia untuk membantu pengguna melakukan tindakan atau perilaku.²¹ Penelitian Tarhini tahun 2016 menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan yang berpengaruh pada perilaku aktual penggunaan *internet banking*.²²

Selain keempat faktor tersebut, niat berperilaku juga berkaitan erat dengan perilaku penggunaan.²³ Niat perilaku merupakan sebagai keinginan konsumen untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang dan menggunakan produk, membeli sebuah produk atau jasa tertentu, atau membuang produk dengan cara tertentu.²⁴ Niat berperilaku adalah suatu proporsisi yang menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang.²⁵ *Theory of Reasoned Action* (TRA) menyatakan bahwa niat individu untuk tidak melakukan atau melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Individu akan melakukan suatu perilaku bila memiliki

²⁰ Venkatesh, V., M. G. Morris, G. B. Davis, dan F. D. Davis, “*User acceptance of information technology: Toward a unified view*” (MIS quarterly, 2003), hal. 425–478.

²¹ Chairia, C., C. Sukmadilaga, dan I. Yuliafitri, “*Peran Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Mendukung terhadap Perilaku Pengguna Itqan Mobile yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Menggunakannya*” (Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship, 2020), hal. 48–72.

²² hini, A., M. El-Masri, M. Ali, dan A. Serrano “*Extending the UTAUT model to understand the customers’ acceptance and use of internet banking in Lebanon: A structural equation modeling approach. Information Technology \& People*”, (2016)

²³ Mulyana, Muhammad Akbar., Trenggana, Arlin Ferlina. (2020). *Penggunaan Model Unified Theory Acceptance And Use Of Technology (UTAUT2) Pada Aplikasi Gojek Di Kalangan Pelajar SMA Kota Bandung. e-Proceeding of Management* : Vol.7, No.1 April 2020 Page 1508.

²⁴ *Ibid*

²⁵ Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga.

keinginan atau niat untuk melakukannya.²⁶ Penelitian Khan tahun 2017 menunjukkan bahwa variabel niat penggunaan online banking berpengaruh positif pada perilaku penggunaan online banking.²⁷

Layanan transaksi dalam Bank Syariah Indonesia sering mengalami gangguan sistem, hal yang sama juga terjadi dalam transaksi pembelian seperti dalam pembelian pulsa/kuota membutuhkan proses yang cukup lama, saldo tidak bisa digunakan, dan akun nasabah tiba-tiba dibekukan sehingga tidak bisa melakukan transaksi.²⁸ Pada Bulan Mei 2023 Bank Bank Syariah Indonesia lebih dari 15 juta nasabah Indonesia datanya diduga bocor akibat ulah kelompok peretas Lockbit.²⁹ Kejadian ini dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk tetap menggunakan atau tidak menggunakan Bank Syariah Indonesia dimana persepsi orang lain sangat mempengaruhi tingkah laku individu untuk menggunakan suatu sistem. Ketika lingkungan sekitar individu baik lingkungan kerja maupun pergaulan, banyak yang menggunakan bank digital dan memiliki persepsi yang baik maka akan mempengaruhi perilaku penggunaan individu terhadap bank digital.³⁰ Ulasan Bank Syariah Indonesia di *Google Playstore* menjadi salah satu media yang digunakan untuk melihat penerimaan pengguna

²⁶ Sutanto, Ghozali, I., & Handayani, R. S. (2018). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang*. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37–68.

²⁷ Triandis, H. C. (1980). *Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior*. *Nebraska Symposium on Motivation, University of Nebraska Press, Lincoln*, 165–180.

²⁸ www.BankBSI.co.id diakses pada 12 Januari 2024

²⁹ www.liputan6.com

³⁰ Chairia, C., *Peran Ekspektasi Kinerja.....*

terhadap Bank Syariah Indonesia juga sebagai bahan evaluasi terkait kualitas pelayanan bank digitalnya.

Keberadaan infrastruktur dan pelayanan yang memadai juga dapat mempengaruhi perilaku penggunaan terhadap sistem teknologi. Fasilitas pendukung ini merupakan ketersediaan sumberdaya yang dapat membantu dalam mengatasi dan menghilangkan hambatan dalam penggunaan sistem.³¹ Sebagian besar konsumen ragu untuk menggunakan teknologi karena harus mencantumkan informasi dan data pribadi pada situs internet yang tidak bisa mengontrol pengendalian. Tingkat kepercayaan dan kekhawatiran masyarakat tersebut mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap bank digital. Hingga saat ini, masih terdapat pro kontra tentang keberadaan bank digital seperti ancaman kejahatan dunia maya, kesempurnaan aplikasi, citra diretas, ketakutan akan pencurian dana, dan juga layanan pelanggan yang kurang *responsive*.³² Bank digital merupakan hal yang baru dalam dunia perbankan dan pengetahuan masyarakat. Keberadaan hal-hal yang baru selalu menimbulkan rasa penasaran dan rasa ingin tau. Disisi lain, sesuatu yang baru juga menimbulkan rasa takut dalam jiwa masyarakat. Sebagian nasabah merasa khawatir dengan berbagai isu terkait keamanan dalam hal seperti bertransaksi, berinvestasi, fitur yang disediakan, dan produk lain yang ditawarkan bank digital.

³¹ Kusdyah Rachmawati, I., Bukhori, M., Majidah, Y., & Hidayatullah, S, “*Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Article in International Journal of Scientific & Technology Research*”, (2020), hal. 534–540.

³² *Ibid*

Pengidentifikasi faktor penentu perubahan perilaku penggunaan sangat penting dalam pengembangan bank digital syariah. Sehingga pengembangan bank digital syariah dapat bermanfaat baik bagi pengguna maupun perusahaan itu sendiri.³³ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Mahendra tahun 2017 ditemukan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan Go-jek,³⁴ sedangkan ekspektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Berbeda dengan hasil penelitian Chairia tahun 2020 ditemukan bahwa secara parsial hanya pengaruh sosial dan kondisi memfasilitasi yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan BMT *itqan mobile*, sedangkan ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan.³⁵ Dalam penelitian Kusdyah Rachmawati tahun 2020 juga ditemukan bahwa kondisi memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan.³⁶

Dari paparan latar belakang diatas dan berbagai masalah yang terdapat diatas peneliti meneliti penelitian dengan judul “Pengaruh Ekspektasi Kerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di Tulungagung dengan Niat Penggunaan sebagai Variabel Intervening”.

³³ Bharata, W., & Widyaningrum, P. W, “*Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang)*” (Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen,2020), hal. 139.

³⁴ Putri, L. F. S., & Mahendra, I, “*Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)*” (Jurnal Pilar Nusa Mandiri, 2017), hal.13.

³⁵ Chairia, C., *Peran Ekspektasi Kinerja.....*

³⁶ Kusdyah Rachmawati, *Analysis Of Use Of Mobile.....*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ekspektasi kerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
5. Apakah niat berperilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
6. Apakah ekspektasi kerja berpengaruh terhadap niat berperilaku menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
7. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat berperilaku menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
8. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat berperilaku menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten

Tulungagung?

9. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap niat berperilaku menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung?
10. Apakah ekspektasi kerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat berperilaku?
11. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat berperilaku?
12. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat berperilaku?
13. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat berperilaku?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kerja terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan

mobile banking Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung

4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
5. Untuk mengetahui pengaruh niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
6. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kerja terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
7. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
8. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh sosial terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
9. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
10. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kerja terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan
11. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan
12. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui

niat penggunaan

13. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini mampu memberikan ilmu dan manfaat untuk dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.
- b) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi tentang model utaut terhadap pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
- c) Bagi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, bisa dijadikan referensi atau rujukan yang akan dilakukan peneliti di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai penerapan UTAUT terhadap pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pada penelitian ini antara lain:

- a) Pengaruh ekspektasi kerja terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung

- b) Pengaruh ekspektasi usaha terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- c) Pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- d) Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- e) Pengaruh niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- f) Pengaruh ekspektasi kerja terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- g) Pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- h) Pengaruh pengaruh sosial terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- i) Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap niat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung
- j) Pengaruh ekspektasi kerja terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan
- k) Pengaruh ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan
- l) Pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan *mobile*

banking Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan

m) Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung melalui niat penggunaan

2. Keterbatasan Penelitian

Peneliti hanya memfokuskan penerapan teori UTAUT pada penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung. Banyaknya faktor yang dapat memengaruhi sehingga peneliti hanya fokus pada variabel x yakni ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi terhadap variabel y yakni perilaku penggunaan dengan variabel intervening niat berperilaku. Penelitian ini hanya untuk pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Kabupaten Tulungagung.

F. Penegasan Istilah

1. Ekspektasi Kerja

Ekspektasi kinerja merupakan keyakinan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya akan terbantu jika menggunakan suatu sistem. Jogiyanto kemudian mendefinisikan bahwa ekspektasi kinerja (*Performance expectancy*) sebagai suatu analisa dalam mengukur seberapa tinggi seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan mudah terbantu dalam mendapatkan keuntungan-keuntungan dalam kinerja pekerjaannya

2. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha merupakan suatu tingkat kemudahan (*ease of use*) yang terhubung dengan penggunaan suatu sistem. Jika suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak terlalu sulit dan sebaliknya jika suatu sistem sulit untuk digunakan, maka diperlukan usaha yang sulit dalam menggunakannya.

3. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial yaitu sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan suatu sistem baru tersebut.

4. Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi seorang pemakai merupakan tingkat keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi maupun dukungan teknis dan non teknis dari tenaga ahli dalam pengoperasian sistem disuatu organisasi telah memadai untuk penggunaan suatu sistem sehingga mendorong minat individu dalam penggunaan sistem yang ada.

5. Perilaku Penggunaan

Perilaku Penggunaan pada UTAUT dapat diartikan sebagai tingkat intensitas dan atau frekuensi pemakaian suatu teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi penggunaan terhadap sistem yang digunakan tersebut. Perilaku Penggunaan didefinisikan sebagai intensitas atau frekuensi pemakaian dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

6. Niat berperilaku

Niat berperilaku (*behavioral intention*) adalah suatu proporsisi yang menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang. Tindakan yang dimaksud yaitu tindakan apakah konsumen akan membeli produk atau jasa atau berperilaku untuk tidak membeli suatu produk atau jasa.

G. Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika pembahasan skripsi digunakan untuk memberikan gambaran mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga diharapkan dapat mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud penelitian skripsi. Sistematika pembahasan skripsi diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berfungsi untuk memberikan gambaran singkat mengenai apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, beberapa unsur dalam pendahuluan diantaranya yaitu: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori, dalam landasan teori ini berfungsi untuk menguraikan berbagai teori, konsep dan tanggapan dasar tentang teori dan variabel penelitian. Dalam landasan teori ini diantaranya terdiri dari: *unified theory of technology acceptance and use*, ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, perilaku penggunaan, niat berperilaku, pengaruh ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitas terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*

melalui niat berperilaku sebagai variabel intervening, kerangka berpikir, penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat mengenai deskripsi hasil dari penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian dan temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan dan mengintegrasikan temuan-temuan penelitian, serta memodifikasi teori yang telah ada.

Bab VI Penutup. Dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan. Dengan bagian akhir skripsi yang terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.