

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah meluas ke seluruh dunia, Indonesia pun turut terdorong masuk ke dalam era transformasi digital,¹ ditandai dengan pemanfaatan internet dan komputer untuk mempermudah kehidupan manusia.² Saat ini masyarakat berada dalam dunia yang serba digital, sehingga transaksi dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Perpindahan ke transaksi digital dipilih karena lebih cepat, praktis, dan efisien.³ Hal ini yang menjadikan digitalisasi menjadi kunci penting dalam transformasi di berbagai sektor, salah satunya di sektor perbankan, termasuk pada sektor syariah.

Transformasi digital berdampak besar pada bank syariah, yang kini beralih menggunakan teknologi digital dalam layanannya. Inovasi ini bertujuan untuk menarik minat calon nasabah baru.⁴ Hal ini terlihat dari banyaknya produk digital bank syariah yang bertujuan memberikan

¹ Khoirunnisya Gita Segara and Muhammad Irwan Padli Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang," *Jurnal Sains Student Research* 3, no. 1 (2025): 21–33, <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>.

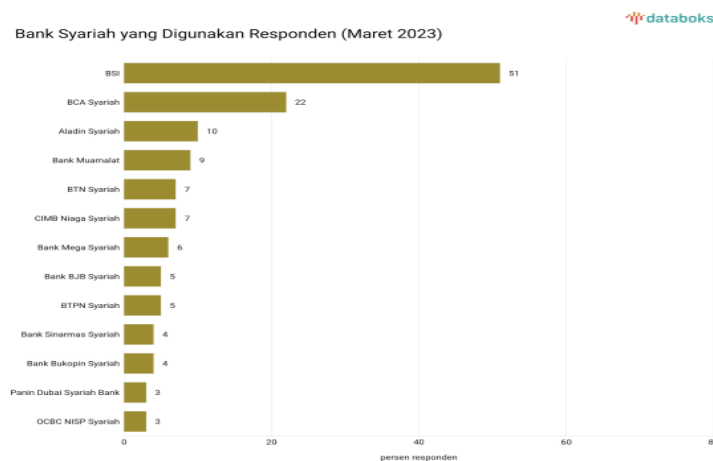
² Timoty Agustian Berutu et al., "Pengaruh Teknologi Digital Terhadap Perkembangan Bisnis Modern," *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi* 2, no. 3 (2024): 358–70, <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.258>.

³ Muhamad Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital," *Jurnal Ilmiah Infokam* 15, no. 2 (2019), <https://doi.org/10.53845/infokam.v15i2.178>.

⁴ Ade Syafitri and M. Irwan Padli Nasution, "Kemampuan Perbankan Syariah Dalam Mengoptimalkan Eksistensi Pada Era Digital 4.0," *MES Management Journal* 2, no. 2 (2023): 176–82, <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.64>.

pelayanan terbaik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dan menjadi lebih efisien.⁵

Menurut data *Goodstats* menunjukkan bahwa total aset Bank Umum Syariah tumbuh konsisten dari Rp254,184 miliar (2016) menjadi Rp586,055 miliar (2024), dengan percepatan signifikan pasca pandemi.⁶ Pertumbuhan indeks perbankan syariah tidak hanya didorong oleh aset, tetapi juga tingginya minat masyarakat, sebagaimana tercermin dari capaian Jawa Barat sebagai peringkat kedua nasional dengan jumlah 349 kantor Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah per Juni 2025.⁷



Sumber: Web Databoks

Gambar 1. 1 Penggunaan Bank Syariah oleh Nasabah di Indonesia (Maret 2023)

⁵ Priska Cintya and Fauzatul Laily Nisa, “Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah,” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 2, no. 3 (2024): 134–45, <https://doi.org/10.59024/jise.v2i3.788>.

⁶ Muhammad Alifa Fikri Irhamni, “Tren Pertumbuhan Total Aset Bank Umum Syariah Indonesia 2016–2024,” *GoodStats*, 2024, <https://data.goodstats.id/statistic/tren-pertumbuhan-total-aset-bank-umum-syariah-indonesia-2016-2024-jQHYa>.

⁷ *Statistik Perbankan Syariah*, OJK, vol. 07, 2025, <https://doi.org/10.1055/a-2589-6476>.

Perkembangan teknologi turut mendorong pertumbuhan ekonomi syariah, termasuk meningkatnya jumlah pengguna bank syariah. Berdasarkan data Web Databoks, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi bank syariah dengan tingkat penggunaan tertinggi sebesar 51%, sementara Bank BJB Syariah juga termasuk dalam 10 besar.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa Bank BJB Syariah telah memperoleh kepercayaan masyarakat, namun tetap perlu meningkatkan daya saing di tengah persaingan yang semakin kuat. Oleh karena itu, Bank BJB Syariah perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendorong minat dan penggunaan layanannya.

Salah satu Digitalisasi layanan perbankan yaitu dengan menggunakan *Mobile banking*.⁹ *Mobile banking* adalah layanan perbankan digital melalui *smartphone* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara praktis. Layanan ini dapat diakses dengan mengunduh dan menginstal aplikasi bank terkait.¹⁰ Hal ini terbukti dengan peningkatan nilai transaksi *digital banking* di Indonesia yang mencapai Rp5.035,37 triliun hingga Juli 2023.¹¹ Dalam perspektif hukum Islam, layanan *Mobile banking* pada dasarnya diperbolehkan karena berlandaskan pada kaidah fiqih:¹²

⁸ Cindy Mutia Annur, "Bank Syariah Yang Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia," databoks, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/bsi-bank-syariah-yang-paling-ban>.

⁹ Gamal Marinyo, "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah," detiknews, 2022, <https://news.detik.com/kolom/d-6479132/transformasi-digital-dalam-perbankan-syariah>.

¹⁰ S H Wibowo et al., *Teknologi Digital Di Era Modern*, 2023, <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=j0m5EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=%22e+learning%22+kepuasan+pengguna+association+rule&ots=XsIzb2H3x7&sig=-rmBBRLKBBs7lb9XxxnJpCmfojs%0Ahttps://repository.bsi.ac.id/repo/files/355053/download/Buku---Teknologi-Digit>.

¹¹ Isma, "Digitalisasi Perbankan Syariah Berikan Kemudahan Transaksi," InfoPublik, 2023, [infopublik.id:%0Ahttps://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/778292/digitalisasi-perbankan-syariah-berikan-kemudahan-transaksi](https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/778292/digitalisasi-perbankan-syariah-berikan-kemudahan-transaksi).

¹² Fathurrahman Azhari, *Qawaid Fiqhiyyah Muamalah*, 2015.

الْأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: “Pada dasarnya semua muamalah boleh dilakukan, terkecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

Transaksi *Mobile banking* dapat diibaratkan sebagai akad jual beli antara bank sebagai penyedia layanan dan nasabah sebagai pengguna, di mana semua rukun dan syarat akad termasuk ijab qabul melalui persetujuan elektronik sudah terpenuhi. Oleh karena itu, hukum bertransaksi via *Mobile banking* adalah boleh, berdasarkan prinsip masalah karena sejalan dengan kebutuhan kemajuan teknologi.¹³

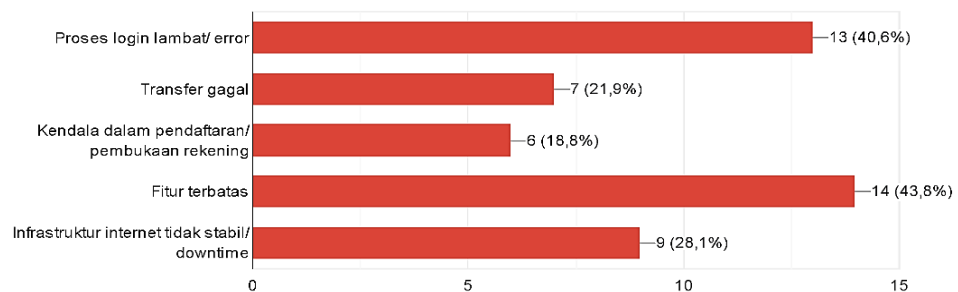
Bank BJB Syariah mengimplementasikan strategi digitalnya dengan meluncurkan *Mobile Masalah*, aplikasi *Mobile banking* berbasis prinsip syariah yang menyediakan layanan perbankan elektronik secara praktis dan terpadu.¹⁴ Fenomena ini menunjukkan bahwa pertumbuhan aset perbankan syariah telah mendorong percepatan digitalisasi. Aplikasi *Mobile Masalah* menyediakan berbagai fitur, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pengisian ulang saldo digital, pembayaran QRIS, hingga pembelian tiket kereta api. Hingga Agustus 2025, Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya mencatat sebanyak 3.495 akun *Mobile Masalah*,

¹³ Lutfi Rokhiyatul Mu’asiroh and Darwanto Darwanto, “Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM),” *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 02 (2021): 155, <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1241>.

¹⁴ Saftalina Meilani Apandi, Weman Suardy, and Denta Purnama, “Tinjauan Atas Layanan Mobile Banking Masalah Pada Bank BJB Syariah,” *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* 2, no. 3 (2022): 437–46, <https://doi.org/10.37641/jabkes.v2i3.1529>.

yang menunjukkan peningkatan jumlah pengguna serta keberhasilan adopsi digital di cabang tersebut.¹⁵

Fokus penelitian ini adalah perilaku penggunaan (*use behavior*) *Mobile* Masalah oleh nasabah dalam aktivitas perbankan sehari-hari yang tercermin dari frekuensi, intensitas, dan keberlanjutan penggunaan fitur aplikasi. Namun, pemanfaatan *Mobile* Masalah masih belum optimal karena adanya berbagai kendala yang dihadapi nasabah. Hal ini sejalan dengan Gambar 1.1 yang menunjukkan bahwa tingkat penggunaan Bank BJB Syariah masih lebih rendah dibandingkan bank syariah lainnya. Kondisi tersebut berkaitan dengan *behavioral intention*, yaitu niat nasabah untuk menggunakan dan terus menggunakan *Mobile* Masalah baik pada saat ini maupun di masa yang akan datang.¹⁶ Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada nasabah Bank BJB Syariah di Kota Tasikmalaya, diperoleh hasil sebagai berikut.



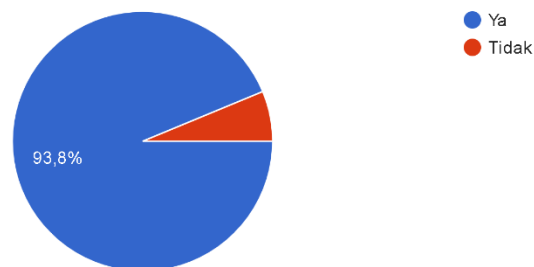
Sumber: Data diolah penulis, 2025

Gambar 1. 2 Kendala Utama yang Dialami Nasabah Bank BJB Syariah

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Vera Manajer Operasional BJB Syariah KC Tasikmalaya, 20 Agustus 2025.

¹⁶ Gordon B. Davis and Fred D. Davis Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, vol. 27 (Management Information Systems Research Center, 2003).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 32 responden nasabah Bank BJB Syariah di Kota Tasikmalaya, diketahui bahwa penggunaan *Mobile* Masalah masih menemui sejumlah kendala. Hambatan yang paling banyak dirasakan pengguna meliputi keterbatasan fitur (43,8%), proses login yang lambat atau mengalami gangguan (40,6%), ketidakstabilan jaringan internet (28,1%), kegagalan transaksi transfer (21,9%), serta kendala dalam proses pendaftaran dan verifikasi akun (18,8%). Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan pihak Bank BJB Syariah yang menunjukkan adanya keterbatasan infrastruktur dan regulasi sebagai bank kategori BUKU I yang berdampak pada pengembangan fitur digital dan konektivitas sistem. Selain itu, *downtime* sistem dan ketidakstabilan layanan tertentu dipengaruhi oleh proses pemeliharaan sistem dan kualitas jaringan penyedia layanan internet. Kondisi ini mencerminkan tantangan dalam pengembangan layanan digital Bank BJB Syariah yang relatif masih berkembang dibandingkan bank-bank besar.¹⁷

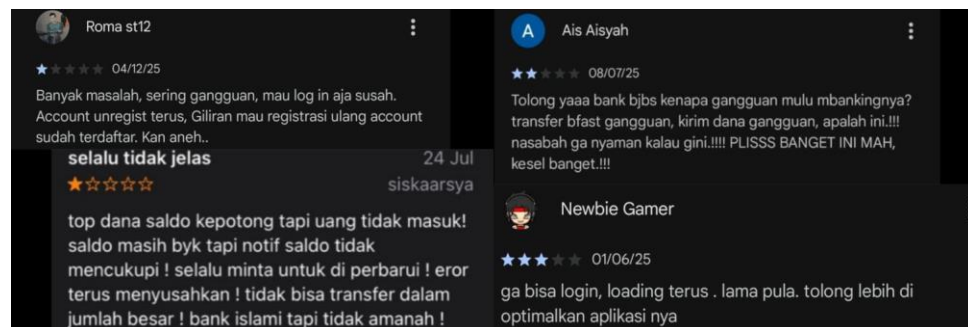


Sumber: Data diolah penulis, 2025

Gambar 1. 3 Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan *Mobile* Masalah

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Eka Marketing dan Ibu Caca Nasabah BJB Syariah KC Tasikmalaya, 24 Agustus 2025.

Berdasarkan Gambar 1.3, hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya pengaruh faktor sosial dalam penggunaan *Mobile Maslahah*. Sebanyak 93,8% responden menyatakan bahwa mereka terdorong menggunakan aplikasi karena pengaruh lingkungan sekitar, seperti rekomendasi keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar. Meskipun demikian, sebagian responden mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi belum sepenuhnya didasari oleh pemahaman manfaat secara pribadi, melainkan lebih karena dorongan sosial.



Sumber: Ulasan Aplikasi Moble Maslahah pada *Play Store* dan *App Store*

Gambar 1. 4 Keluhan Nasabah Terhadap *M-Banking* BJB Syariah

Hal ini didukung oleh berbagai keluhan pengguna yang tercermin dari ulasan nasabah pada platform digital, yang menunjukkan masih sering terjadinya gangguan sistem, kesulitan login, kegagalan transaksi, serta ketidakstabilan kinerja aplikasi *Mobile Maslahah*. Selain itu, beberapa nasabah juga mengeluhkan kendala dalam proses pembukaan dan aktivasi rekening secara digital, seperti kegagalan verifikasi data dan keharusan melakukan registrasi ulang meskipun akun telah terdaftar sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan yang dialami nasabah belum sesuai dengan harapan mereka akan kemudahan layanan perbankan digital.

Permasalahan dalam penggunaan *Mobile* Masalah oleh nasabah Bank BJB Syariah menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi oleh beberapa faktor utama, seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur dan fasilitas pendukung, pengaruh sosial, serta persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) terhadap layanan perbankan digital secara berkelanjutan. Kondisi ini sejalan dengan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

Kemudahan penggunaan dan manfaat suatu sistem terbukti memengaruhi sikap pengguna dalam mengadopsinya.¹⁸ Faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi yaitu *user acceptance*, yang dikenal sebagai penerimaan pengguna.¹⁹ Salah satu model yang digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang

¹⁸ Titin Pramiyati, Jayanta Jayanta, and Halim Mahfud, "Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap SIMBUMIL (Hasil Survey Penerimaan SIMBUMIL Di Puskesmas Mandalawangi)," *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika* 5, no. 1 (2019): 61–67, <https://doi.org/10.23917/khif.v5i1.7328>.

¹⁹ Maria Hadiarsi and Krismiyati, "Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Platform Merdeka Mengajar," *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)* 10, no. 1 (2025): 739–48, <https://doi.org/10.29100/jipi.v10i1.5942>.

dikembangkan oleh Venkatesh dkk. untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi.²⁰

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *Mobile* Masalah oleh nasabah Bank BJB Syariah Tasikmalaya dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT dipilih karena kemampuannya yang terbukti dalam menjelaskan hingga 70% varian niat perilaku pengguna dibandingkan teori lainnya.²¹

Penelitian mengenai model UTAUT banyak dilakukan karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Meilinda dan Hermaya menemukan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan *e-money*.²² Namun, hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian Irma Christiana yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna *e-money*.²³ Perbedaan hasil juga ditemukan pada variabel *effort expectancy*, di mana Ludi Priyadi menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan

²⁰ Rifat Hafiz Aditya, Asif Faruqi, and Anita Wulansari, "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem Surat Manajemen Elektronik Menerapkan Model UTAUT," *KLIK : Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer* 3, no. 6 (2023): 1040–48, <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.944>.

²¹ Aditya, Faruqi, and Wulansari.

²² Anugrah Dwi Meilinda and Ompusunggu Hermaya, "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model Utaut," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 18, no. 1 (2021): 47–56.

²³ Irma Christiana, Hastina Febriaty, and Linzzy Pratami Putri, "Penerimaan E-Money: Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Model," *Motivasi* 9, no. 1 (2024): 28, <https://doi.org/10.32502/mti.v9i1.7989>.

terhadap *behavioral intention* pengguna BRImo.²⁴ Sementara Vovi menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi BRImo.²⁵

Selanjutnya, Putri dan Fikry menemukan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* penggunaan QRIS.²⁶ Namun, penelitian Ni Kadek menunjukkan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan pada UMKM pengguna QRIS di Kota Denpasar.²⁷ Ketidakkonsistenan hasil penelitian juga terjadi pada variabel *facilitating conditions*, di mana Yunika dan Yasin menyatakan adanya pengaruh terhadap perilaku penggunaan *Mobile banking* BSI.²⁸ Namun, Shinta dan Septi menyebutkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile banking* pada masa pandemi.²⁹

²⁴ Ludi Priyadi, Arnold Ropen Sinaga, and Titan Parama Yoga, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Dan Perilaku Pengguna BRImo Dengan Model UTAUT 2 Di Bandung," *SisInfo : Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika* 7, no. 1 (2025): 107–23.

²⁵ Vovi Yatul Kholidah, Tri Suratno, and Arsa Daniel, "Kesadaran Privasi Data Pada Aplikasi Bri Mobile Terhadap Kepercayaan Pengguna Di Kalangan Gen-Z Menggunakan UTAUT 2," 2025, 1563–70.

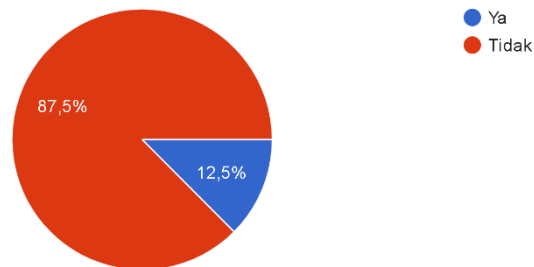
²⁶ Putri Nur Auliya and Muhammad Fikry Arransyah, "Penerapan Model UTAUT Untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan QRIS," *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 4, no. 3 (2023): 885–92, <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2808>.

²⁷ Ni Kadek Dwi Febriani, Nengah Widya Utami, and I Gusti Agung Pramesti Dwi Putri, "Analisis Behavioral Intention Dan Use Behavior Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada UMKM Dengan Metode UTAUT 2 Di Kota Denpasar," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* 17, no. 1 (2023): 67–82, <https://doi.org/10.32815/jitika.v17i1.890>.

²⁸ Y P Angelina and A Yasin, "Penerapan Model UTAUT Terhadap Minat Dan Perilaku Masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Mobile Banking," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2024): 18–30, <https://doi.org/10.26740/jekobi.v7n1.p18-30>.

²⁹ Shinta Permata Sari and Septi Cristiana, "Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends," *Seminar Nasional & Call for Paper*, no. 1 (2021): 698–706, <https://www.ojk.go.id>.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, masih terdapat *research gap* dalam penelitian terdahulu. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi, masih ditemukan inkonsistensi hasil terkait hubungan keempat variabel tersebut.



Sumber: Data diolah penulis, 2025

Gambar 1. 5 Variabel Moderator dalam Penggunaan *Mobile Maslahah*

Variabel moderasi berupa jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan. Hasilnya menunjukkan bahwa 87,5% responden menyatakan faktor-faktor tersebut tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak memasukkan variabel moderasi karena dinilai tidak relevan berdasarkan studi pendahuluan.

Penelitian ini memilih *Mobile Maslahah* Bank BJB Syariah sebagai objek penelitian karena masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai penerimaan dan penggunaan aplikasi *Mobile Maslahah* menggunakan model UTAUT. Penelitian ini memfokuskan analisis pada empat variabel utama UTAUT tanpa variabel moderasi berdasarkan hasil studi pendahuluan yang menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi lebih dipengaruhi oleh fungsionalitas dan dukungan sistem, bukan karakteristik demografis pengguna. Dengan demikian, penelitian ini ditulis dengan judul “**Analisis**

Penerimaan dan Penggunaan Mobile Masalah dengan Pendekatan UTAUT Model (Studi Kasus pada Nasabah Bank BJB Syariah di Tasikmalaya)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah penulis tulis, maka dapat dirumuskan permasalahannya pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
4. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
5. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
6. Apakah *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?

7. Apakah *Facilitating Conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
8. Apakah *Behavioral Intention* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
9. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
10. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?
11. Apakah *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut :

1. *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
2. *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
3. *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

4. *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
5. *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
6. *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
7. *Facilitating Conditions* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
8. *Behavioral Intention* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
9. *Performance Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
10. *Effort Expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya
11. *Social Influence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention* pada nasabah BJB Syariah di Tasikmalaya

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian mengenai teori UTAUT dengan menguji validitas dan relevansinya dalam konteks pengguna aplikasi *Mobile Masalah*. Hasil penelitian juga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank BJB Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran jelas mengenai adopsi dan efektivitas aplikasi *Mobile Masalah*. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku nasabah, Bank BJB Syariah dapat merancang strategi pemasaran yang lebih terfokus, menyederhanakan aplikasi, serta memperkuat infrastruktur dan dukungan teknis. Langkah-langkah ini pada akhirnya akan meningkatkan daya saing bank dalam menghadapi perkembangan pasar digital di Tasikmalaya.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman nasabah dengan mendorong penyempurnaan aplikasi *Mobile Masalah* menjadi lebih cepat, dan didukung oleh layanan teknis serta edukasi yang lebih baik. Hasilnya, nasabah akan

menikmati kemudahan akses dan kepuasan yang lebih besar dalam mengelola keuangan digital mereka.